



**INSTITUTO ELECTORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
JUNTA ADMINISTRATIVA  
ACUERDO IECM - JA013-17**

**Primera Sesión Ordinaria**

**30 de junio de 2017**

**Acuerdo de la Junta Administrativa por el que se aprueba el Procedimiento para la Asignación, Préstamo o Devolución de Bienes Informáticos y se actualizan el Procedimiento de Soporte Técnico y el Procedimiento de Desarrollo de Sistemas Informáticos.**

**Antecedentes**

- I. El 31 de enero de 2014, el Presidente de la República expidió la Reforma Constitucional en materia político-electoral, aprobada por el Congreso de la Unión y la mayoría de las legislaturas estatales, cuyo Decreto fue publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 10 de febrero de 2014.
- II. El 23 de mayo de 2014, se publicaron en el DOF los correspondientes Decretos por los que se expidieron la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (Ley General) y la Ley General de Partidos Políticos (Ley de Partidos).
- III. El 27 de junio de 2014, se publicó en el DOF el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal (Estatuto de Gobierno).
- IV. El 14 de octubre de 2016, mediante acuerdo JA123-16 fue aprobada por la Junta Administrativa (Junta) la Guía Técnica para la Elaboración de Documentos Internos del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal.
- V. El 15 de noviembre de 2016, mediante acuerdo JA136-16 fueron aprobados por la Junta, el Procedimiento de Soporte Técnico y el Procedimiento de Desarrollo de Sistemas Informáticos.



**INSTITUTO ELECTORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
JUNTA ADMINISTRATIVA  
ACUERDO IECM - JA013-17**

- VI. El 20 de diciembre de 2016, mediante acuerdo JA150-16 la Junta actualizó el Procedimiento de Soporte Técnico y el Procedimiento de Desarrollo de Sistemas Informáticos.
- VII. El 5 de febrero de 2017 se publicó la Constitución Política de la Ciudad de México (Constitución), el artículo Transitorio Primero establece que la Constitución entrará en vigor el 17 de septiembre de 2018, excepto por lo que hace a la materia electoral, que estará vigente a partir del día siguiente de su publicación.
- VIII. El 7 de junio de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial, el Decreto por el cual se abroga el Código de Instituciones y Procedimientos Electorales del Distrito Federal y se expide el Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código), en el cual se establece el cambio de denominación del Instituto Electoral del Distrito Federal al Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral), asimismo el 21 de junio del año en curso se publicó en la Gaceta Oficial, nota aclaratoria al decreto por el que se expide el Código.

**Considerando:**

1. Que Conforme a lo previsto en el artículo 37, fracciones I y II del Código, el Instituto Electoral cuenta en su estructura orgánica, con un Consejo General (Consejo) y una Junta.
2. Que el artículo 81, párrafo primero del Código, define a la Junta como el órgano encargado de velar por el buen desempeño y funcionamiento administrativo de los órganos del Instituto Electoral, así como de supervisar la administración de los recursos financieros, humanos y materiales del propio organismo.

3. Que el Artículo 83, fracción XI del Código dispone como una atribución de la Junta emitir los lineamientos y procedimientos técnico-administrativos que se requieran para el eficiente despacho de los asuntos encomendados a cada órgano o unidad del Instituto Electoral.
4. Que derivado de los trabajos de revisión y mejora continua dentro del marco de nuestra Política de Gestión de Calidad, y en observancia de la Guía Técnica para la Elaboración de Documentos Internos del Instituto Electoral del Distrito Federal, se elaboró el Procedimiento para la Asignación, Préstamo o Devolución de Bienes Informáticos y los proyectos de actualización al Procedimiento de Soporte Técnico, así como el Procedimiento de Desarrollo de Sistemas Informáticos.
5. Que con fundamento en el Artículo 83, fracciones I y XI del Código, mediante oficio IECM/UTSI/036/2017, de fecha 27 de junio de 2017, el Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, remitió al Secretario de la Junta el Procedimiento para la Asignación, Préstamo o Devolución de Bienes Informáticos y los Proyectos de actualización al Procedimiento de Soporte Técnico y al Procedimiento de Desarrollo de Sistemas Informáticos.

Por lo expuesto y fundado, se emite el siguiente:

**A c u e r d o**  
**IECM-JA013-17**

**PRIMERO.** Se aprueba el Procedimiento para la Asignación, Préstamo o Devolución de Bienes Informáticos y se actualizan el Procedimiento de Soporte Técnico y el Procedimiento de Desarrollo de Sistemas Informáticos, de conformidad con los Anexos que forman parte integral del presente Acuerdo.



**INSTITUTO ELECTORAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
JUNTA ADMINISTRATIVA  
ACUERDD IECM - JA013-17**

**SEGUNDD.** Se instruye a la Secretaría Ejecutiva para que haga del conocimiento de todo el personal del Instituto Electoral, los documentos mencionados en el punto primero.

**TERCERO.** Se instruye a la Unidad Técnica de Comunicación Social y Difusión, así como a la Oficina de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, para que dentro del ámbito de sus atribuciones publiquen el presente Acuerdo y sus anexos en virtud de la determinación asumida por la Junta Administrativa, en el apartado de Transparencia del sitio de Internet [www.iedf.org.mx](http://www.iedf.org.mx).

**CUARTO.** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su aprobación.

Así lo aprobaron por unanimidad de votos la y los integrantes de la Junta Administrativa del Instituto Electoral, en sesión pública el treinta de junio de dos mil diecisiete, firmando al calce el Presidente y el Secretario de la Junta, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 82 del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, 27 y 32 del Reglamento de Funcionamiento de la Junta Administrativa.

**EL PRESIDENTE DE LA JUNTA  
ADMINISTRATIVA**

**MTRO. MARIO VELÁZQUEZ  
MIRANDA**

**EL SECRETARIO DE LA JUNTA  
ADMINISTRATIVA**

**MTRO. ALEJANDRO FIDENCIO  
GONZÁLEZ HERNÁNDEZ**



**HOJA DE CONTROL**

Elaboró / Actualizó		Vo. Bo.	Aprobó
<b>Nombre</b>	Netzahualcóyotl Flores Rodríguez	Oscar Alejandro Rodríguez Paz	Alejandro Fidencio González Hernández
<b>Puesto</b>	Director de Infraestructura Informática	Titular de la Unidad Técnica de Servicio Informáticos	Secretario de la Junta Administrativa
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29/06/2017	29/06/2017	29/06/2017
Actualización			
Número- Fecha	Descripción		
0-29/06/17	Nuevo documento.		

**Contenido**

HOJA DE CONTROL	1
1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Marco Normativo	2
4. Definiciones	2
5. Políticas de Operación	4
6. Políticas de Asignación y Préstamo	4
7. Términos de Uso	5
8. Descripción de las Actividades	7
9. Diagrama de flujo	8
10. Anexos	9



## 1. Objeto

Establecer los procedimientos de asignación, préstamo y devolución de bienes informáticos, así como las políticas de operación, asignación, préstamo y términos de uso para el control de inventarios.

## 2. Alcance

Para todo el personal de estructura del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

## 3. Marco Normativo

- Lineamientos para la Administración, Destino Final y Baja de Bienes Muebles del Instituto Electoral del Distrito Federal, Artículo 8.
- Normas de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal del Instituto Electoral del Distrito Federal.
- Reglamento Interior del Instituto Electoral del Distrito Federal, Sección Tercera, Artículo 39, inciso VI.
- Código Electoral de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, artículos 98, fracción II; y 101.

## 4. Definiciones

Para efectos de este documento se entenderá como:

**Almacén de Informática:** Espacio asignado a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos en el que se resguardan los bienes informáticos.

**Almacén General:** Área de la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios encargada de la recepción, control y distribución de los bienes muebles del Instituto.

**Área Solicitante:** Todas las áreas que integran la estructura orgánica del IECM, en su carácter de usuarios y resguardantes de bienes informáticos.

**Asignación de Bienes:** La UTSI entrega un bien informático a un usuario para la realización de sus actividades.



**Baja de Bienes:** Retirar del inventario de activo fijo del Instituto, aquellos bienes que ya no puedan ser utilizados debido a obsolescencia tecnológica, daño físico irreparable, robo o extravío.

**Bienes Informáticos:** Equipos de cómputo y comunicaciones administrados por la UTSI, entre los que se incluyen: computadoras, impresoras, escáneres, no breaks, laptops, ip phones, tabletas electrónicas, entre otros.

**Departamento de Control Patrimonial:** Área de la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios encargada de administrar el activo fijo que el IECM requiere para el desarrollo de sus actividades.

**DSTyMA:** Departamento de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda. Área de la UTSI encargada de dar seguimiento a las solicitudes de los usuarios en materia informática.

**Devolución de Bienes:** El usuario resguardante entrega un bien informático a la UTSI para su reasignación.

**Formato de Recibo de Bienes:** Documento que avala la asignación, préstamo o devolución de un bien o insumo informático.

**IECM:** Instituto Electoral de la Ciudad de México.

**Número de Inventario:** Identificador irrepetible conformado por seis dígitos, que se le asigna a cada uno de los activos fijos del Instituto para su control.

**Obsolescencia Tecnológica:** Fin de la vida útil de un bien informático por bajo desempeño o inexistencia de refacciones en el mercado.

**Personal de Estructura:** Funcionarios que laboran en el IECM.

**Personal de Honorarios:** Prestador de servicios eventual del IECM.

**Préstamo de Bienes:** La UTSI entrega un bien informático a un usuario de manera temporal para la realización de una actividad en específico.

**Reasignación de Bienes:** La UTSI realiza el cambio de resguardo de un bien informático de un usuario a otro.

**Usuario Resguardante:** Personal de estructura que firma el formato de recibo de bienes informáticos y se hace responsable de la integridad física y buen uso de los bienes asignados.

**UTSI:** Unidad Técnica de Servicios Informáticos.

## 5. Políticas de Operación

La UTSI, a través del Departamento de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda, deberá:

- a) **Controlar y administrar la asignación, préstamo y/o devolución de bienes informáticos.**
- b) **Elaborar el formato de asignación, préstamo o devolución correspondiente, que contenga la descripción específica del bien, marca, modelo, número de serie, número de inventario, nombre de usuario y área de adscripción.**
- c) **Mantener actualizados en forma documental y electrónica, los formatos de asignación, préstamo y devolución de bienes informáticos.**
- d) **Notificar al Departamento de Control Patrimonial los movimientos de asignación y devolución de bienes informáticos.**
- e) **Gestionar con el Departamento de Control Patrimonial, a través del almacén general, la salida de los bienes informáticos de reciente adquisición, e ingresarlos al almacén de informática para su administración, control y distribución.**
- f) **Gestionar con el Departamento de Control Patrimonial, a través del almacén general, la entrada de los bienes informáticos que presenten obsolescencia tecnológica o daño físico irreparable para su baja definitiva.**

## 6. Políticas de Asignación y Préstamo

- a) **El usuario resguardante solamente podrá tener asignado un bien informático de cada tipo.**
- b) **En caso de que un usuario resguardante requiera tener asignado más de un bien informático de cada tipo, el área solicitante enviará su solicitud a través del Sistema Mesa de Ayuda, donde deberá justificar el uso de los recursos cuando sus funciones así lo requieran. La Dirección de Infraestructura Informática de la UTSI determinará si procede la solicitud y solamente en los casos que corresponda entregará los bienes solicitados. Los bienes informáticos podrán ser entregados de acuerdo su disponibilidad al momento de la solicitud.**
- c) **El personal de honorarios no puede tener asignados bienes informáticos, en caso de requerirlos, el área solicitante indicará quién será el personal de estructura resguardante durante el contrato eventual, en ese caso se podrá tener más de un bien informático del mismo tipo. Al finalizar el contrato del personal de honorarios, los bienes deberán ser entregados a la UTSI.**





- d) Cuando un empleado termina su relación laboral con el Instituto o cambia de área de adscripción, los bienes informáticos que tiene asignados deberán ser devueltos a la UTSI para formateo del disco duro, configuración y reasignación.
- e) Cuando se requiera la asignación de bienes informáticos para personal de nuevo ingreso, el área solicitante deberá enviar su solicitud a través del Sistema Mesa de Ayuda con al menos 24 horas de anticipación, indicando el área de adscripción, nombre del empleado y puesto, así como los bienes y servicios requeridos.
- f) Los equipos serán entregados para asignación únicamente cuando el personal de estructura u honorarios ya se encuentre laborando físicamente en el Instituto.
- g) En caso de requerir un bien informático en préstamo, el área solicitante deberá enviar su solicitud a través del Sistema Mesa de Ayuda con al menos 24 horas de anticipación, indicando el tiempo de préstamo, los servicios requeridos y en caso de necesitar su instalación, deberá indicar ubicación, fecha y hora.
- h) Al finalizar el periodo de préstamo, los bienes informáticos deberán ser entregados a la UTSI.
- i) Cuando se realice una solicitud de asignación o préstamo de bienes informáticos, ésta deberá realizarse con anticipación. Para atender la solicitud, la UTSI requiere por lo menos los siguientes tiempos de atención:

Solicitud	Tiempo de Atención
De 1 a 5 bienes informáticos	1 día
De 6 a 10 bienes informáticos	3 días
Más de 10 bienes informáticos	5 días

## 7. Términos de Uso

A la firma del formato de asignación o préstamo de bienes informáticos, el usuario:

- a) Verificará que los equipos asignados se encuentren en perfectas condiciones para prestar sus servicios, por lo que en el acto se compromete a hacerse responsable de la integridad física, buen uso y ubicación de los mismos.

59



- b) Deberá asegurarse que los números de inventario de los equipos que está recibiendo coincidan con los indicados en el formato respectivo.
- c) En ningún caso podrá modificar, sustituir, prestar o intercambiar los equipos de cómputo, sus periféricos y/o la conectividad de los mismos, así como utilizarlos para otro fin distinto al originalmente asignado.
- d) En ningún caso podrá, desinstalar y/o modificar el software institucional preinstalado por la UTSI.
- e) Deberá abstenerse de instalar programas de los que carezca de la licencia respectiva, y para el caso de software de autoridades o dependencias externas, se deberá dar aviso a la UTSI para su autorización y/o regularización; las licencias de software válidas solo serán las que hayan sido adquiridas por el Instituto.
- f) Deberá reportar a la UTSI, vía telefónica a la ext. 4690 o a través del Sistema Mesa de Ayuda, las fallas que llegase a presentar el equipo durante su uso.
- g) Deberá asegurarse de conectar al no break exclusivamente, la computadora, monitor y en su caso ip phone. Las impresoras, dispositivos con motor o resistencias, por ningún motivo deberán ser conectados a este, debido a que pueden sobrecargar y dañar el dispositivo y causar cortocircuitos que ponen en riesgo a los equipos conectados.
- h) En caso de extrañío o daño físico a los equipos por mal uso o negligencia, deberá reponer el bien por otro de características similares o superiores y en perfectas condiciones de operación, además de notificar a la UTSI para su validación y emisión del dictamen de sustitución.
- i) En caso de robo de equipos, deberá apegarse a lo estipulado en el Procedimiento para realizar la Afectación, Destino Final y Baja de Bienes Muebles, Código: SA-DACPS-011-2013.
- j) Se hace sabedor que al momento de cambiar de área de adscripción o finalizar su relación laboral con el Instituto, se compromete a notificar a la UTSI para la devolución de los equipos que tenga asignados, mismos que deberán ser entregados completos, en buenas condiciones y sin daños para su reasignación.
- k) Se hace sabedor que él es responsable de realizar el respaldo y resguardo de su información en todo momento, la cual deberá proporcionar a la UTSI al momento de requerirse una sustitución de equipo de cómputo por cualquier causa. Así mismo, la información deberá ser entregada a su jefe inmediato al momento de finalizar su relación laboral con el Instituto.

69

## 8. Descripción de las Actividades

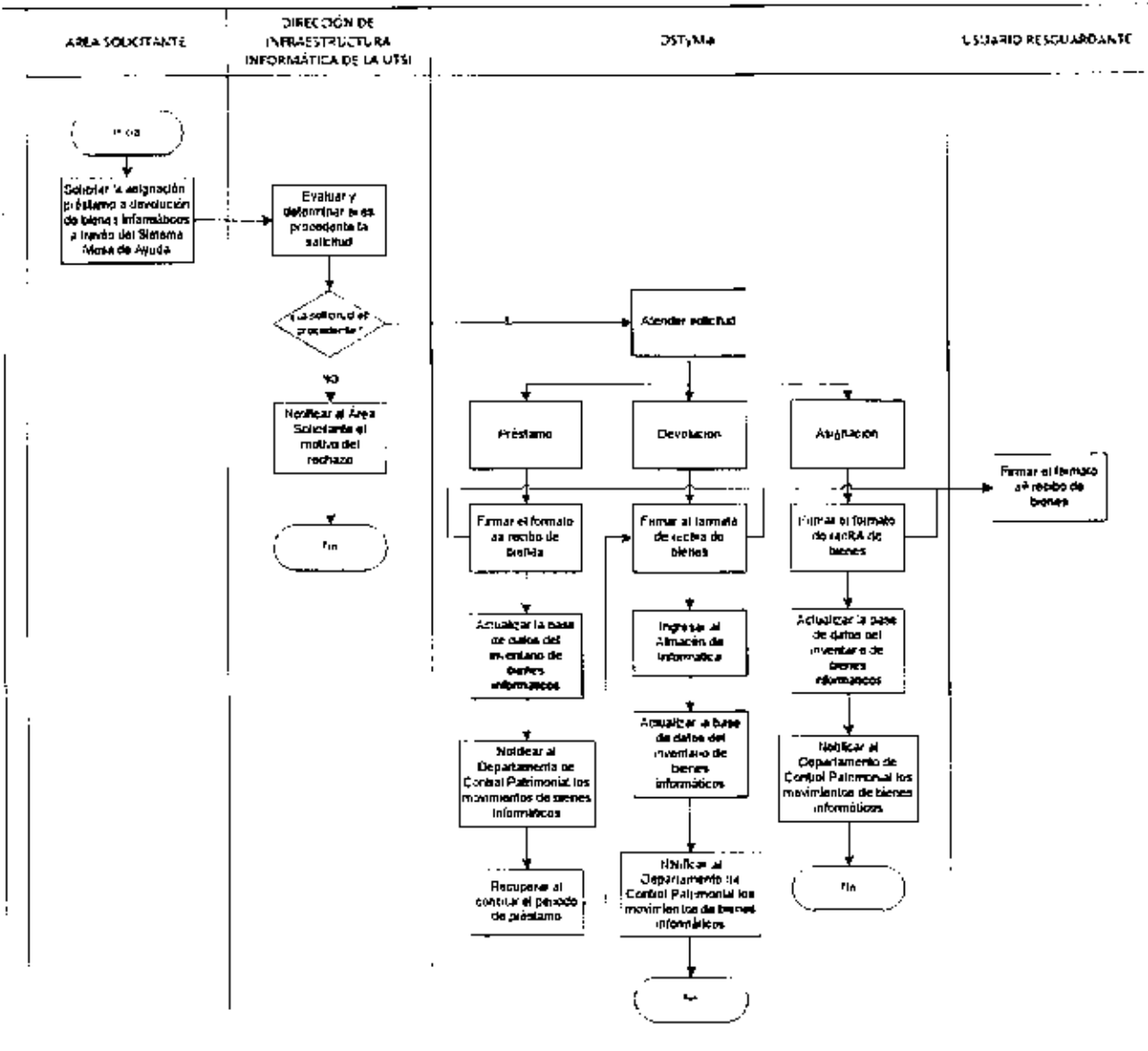
### Asignación, Préstamo y Devolución de Bienes Informáticos

Núm.	Actividad	Área responsable	Documento empleado
1	Solicitar la asignación, préstamo o devolución de bienes informáticos a través del Sistema Mesa de Ayuda	Área Solicitante	N/A
2	Evaluar y determinar si es procedente la solicitud	Dirección de Infraestructura Informática de la UTSI	N/A
3	Si la solicitud es procedente, se turna al DSTyMA para su atención, en caso contrario se notifica al Área Solicitante el motivo del rechazo	Dirección de Infraestructura Informática de la UTSI	N/A
4	Asignar, prestar o recuperar los equipos solicitados por el usuario	DSTyMA	N/A
5	Firmar el formato de recibo de bienes	Usuario Resguardante / DSTyMA	Formato de Recibo de Bienes
6	En caso de devolución de equipos, ingresarlos al Almacén de Informática.	DSTyMA	N/A
7	Actualizar la base de datos del inventario de bienes informáticos	DSTyMA	N/A
8	Notificar al Departamento de Control Patrimonial los movimientos de bienes informáticos	DSTyMA	Atenta Nota
9	En caso de préstamo de equipos, recuperarlos al concluir el periodo de préstamo	DSTyMA	N/A
10	Firmar el formato de recibo de bienes por concepto de devolución	Usuario Resguardante / DSTyMA	Formato de Recibo de Bienes por concepto de Devolución
11	Actualizar la Base de Datos del inventario de bienes informáticos	DSTyMA	N/A

9

## 9. Diagrama de flujo

### Asignación, Préstamo y Devolución de Bienes Informáticos






#### 10. Anexos

IECM/FR/UTSI/11/2017 Formato de Recibo de Bienes por concepto de Asignación.  
IECM/FR/UTSI/12/2017 Formato de Recibo de Bienes por concepto de Devolución.  
IEDF/FR/UTSI/13/2017 Formato de Recibo de Bienes por concepto de Préstamo.



**FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR  
CONCEPTO DE ASIGNACIÓN**

Página 1 de 2  
Revisión: 01/2017  
IECM-IA013-17  
Código: IECM/FR/UTSI/11/2017  
Fecha de expedición: 29-06-2017

Ciudad de México, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**Actualización del Recibo de Bienes Informáticos:**

Recibi de la Unidad Técnica de Servicios Informáticas, las bienes que a continuación se describen:

Descripción	Marca	Modelo	Nº. Serie	Inventario

Área de adscripción que recibe: \_\_\_\_\_

RECIBE:

ENTREGA:

\_\_\_\_\_  
**Nombre del Usuario Resguardante**

Puesto del Usuario Resguardante

\_\_\_\_\_  
**Nombre del Personal del DSTyMA**

Puesto del Personal del DSTyMA

A la firma del formato de asignación, el Usuario Resguardante acepta que ha leído y acepta los términos de uso al reverso de este documento.

Observaciones: \_\_\_\_\_

69



## FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE ASIGNACIÓN

Página 2 de 2  
Revisión: 01/2017  
IECM-JA013-17  
Código: IECM/FR/UTSI/11/2017  
Fecha de expedición: 29-06-2017

### Términos de Uso

A la firma del formato de asignación de bienes informáticas, el usuario:

- a) Verificará que las equipos asignados se encuentren en perfectas condiciones para prestar sus servicios, por lo que en el acta se compromete a hacerse responsable de la integridad física, buen uso y ubicación de los mismos.
- b) Deberá asegurarse que los números de inventario de los equipos que está recibiendo coincidan con los indicados en el formato respectivo.
- c) En ningún caso podrá modificar, sustituir, prestar o intercambiar los equipos de cómputo, sus periféricos y/o la conectividad de los mismos, así como utilizarlos para otra fin distinta a la originalmente asignada.
- d) En ningún caso podrá, desinstalar y/o modificar el software institucional preinstalado por la UTSI.
- e) Deberá abstenerse de instalar programas de los que carezca de la licencia respectiva, y para el caso de software de autoridades o dependencias externas, se deberá dar aviso a la UTSI para su autorización y/o regularización; las licencias de software válidas solo serán las que hayan sido adquiridas por el Instituto.
- f) Deberá reportar a la UTSI, vía telefónica a la ext. 4690 o a través del Sistema Mesa de Ayuda, las fallas que llegase a presentar el equipo durante su uso.
- g) Deberá asegurarse de conectar al na break exclusivamente, la computadora, monitor y en su caso ip phone. Las impresoras, dispositivos con matar a resistencias, por ningún motivo deberán ser conectadas a este, debido a que pueden sobrecargar y dañar el dispositivo y causar cortocircuitos que ponen en riesgo a los equipos conectados.
- h) En caso de extravío o daño físico a los equipos por mal uso o negligencia, deberá reparar el bien por otro de características similares o superiores y en perfectas condiciones de operación, además de notificar a la UTSI para su validación y emisión del dictamen de sustitución.
- i) En caso de raba de equipos, deberá apegarse a lo estipulado en el Procedimiento para realizar la Afectación, Destina Final y Baja de Bienes Muebles, Código: SA-DACPS-011-2013.
- j) Se hace saber que al momento de cambiar de área de adscripción o finalizar su relación laboral con el Instituto, se compromete a notificar a la UTSI para la devolución de los equipos que tenga asignados, mismos que deberán ser entregados completos, en buenas condiciones y sin daños para su reasignación.
- k) Se hace saber que él es responsable de realizar el respaldo y resguardo de su información en toda momento, la cual deberá proporcionar a la UTSI al momento de requerirse una sustitución de equipo de cómputo por cualquier causa. Así mismo, la información deberá ser entregada a su jefe inmediato al momento de finalizar su relación laboral con el Instituto.

12



## FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE DEVOLUCIÓN

Página 1 de 2  
Revisión: 01/2017  
IECM-IA013-17  
Código: IECM/FR/UTSI/12/2017  
Fecha de expedición: 29-06-2017

Ciudad de México, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

### Actualización del Recibo de Bienes Informáticas:

Entrega a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, los bienes que a continuación se describen:

Descripción	Marca	Modelo	No. Serie	Inventario

Área de adscripción que entrega: \_\_\_\_\_

ENTREGA:

RECIBE:

\_\_\_\_\_  
Nombre del Usuario Resguardante

Puesto del Usuario Resguardante

\_\_\_\_\_  
Nombre del Personal del DSTyMA

Puesto del Personal del DSTyMA

A la firma del formato de devolución, el Usuario Resguardante acepta que ha leído y acepta los términos de uso al reverso de este documento.

Observaciones: \_\_\_\_\_

Q





## FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE DEVOLUCIÓN

Página 2 de 2  
Revisión: 01/2017  
IECM-JA013-17  
Código: IECM/PR/UTSI/12/2017  
Fecha de expedición: 29-06-2017

### Términos de Uso

A la firma del formato de devolución de bienes informáticas, el usuario resguardante:

- a) Verificará que las equipos devueltos se encuentren completos, en buenas condiciones y sin daños para su reasignación.
- b) Deberá asegurarse que los números de inventario de los equipos que está entregando coincidan con los indicados en el formato respectivo.
- c) Se hace saber que él es responsable de realizar el respaldo y resguardo de su información en todo momento.

9



## FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE PRÉSTAMO

Página 1 de 2  
Revisión: 01/2017

IECM-IA013-17

Código: IEDF/FR/UT51/13/2017  
Fecha de expedición: 29-06-2017

Ciudad de México, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

### Actualización del Recibo de Bienes Informáticas:

Recibí en préstamo de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, los bienes que a continuación se describen:

Descripción	Marca	Modelo	No. Serie	Inventaría

Área de adscripción que recibe: \_\_\_\_\_

Fecha de devolución: \_\_\_\_\_

RECIBE:

ENTREGA:

\_\_\_\_\_  
**Nombre del Usuario Resguardante**

Puesto del Usuario Resguardante

\_\_\_\_\_  
**Nombre del Personal del DSTyMA**

Puesto del Personal del DSTyMA

A la firma del formato de préstamo, el Usuario Resguardante acepta que ha leído y acepta los términos de uso al reverso de este documento.

Observaciones: \_\_\_\_\_

9



## FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE PRÉSTAMO

Página 2 de 2  
Revisión: 01/2017  
IECM-IA013-17  
Código: IEDF/FR/UTSI/13/2017  
Fecha de expedición: 29-06-2017

### Términos de Uso

A la firma del formato de préstamo de bienes informáticas, el usuario:

- a) Verificará que las equipos prestadas se encuentren en perfectas condiciones para prestar sus servicios, por lo que en el acto se compromete a hacerse responsable de la integridad física, buen uso y ubicación de las mismas.
- b) Deberá asegurarse que los números de inventario de las equipos que está recibiendo coincidan con las indicadas en el formato respectiva.
- c) Se compromete a devolver a la UTSI las bienes prestadas en la fecha indicada.
- d) En ningún caso podrá modificar, sustituir, prestar o intercambiar los equipos de cómputo, sus periféricos y/o la conectividad de las mismas, así como utilizarlas para otra fin distinta a la originalmente asignada.
- e) En ningún caso podrá, desinstalar y/o modificar el software institucional preinstalada por la UTSI.
- f) Deberá abstenerse de instalar programas de los que carezca de la licencia respectiva, y para el caso de software de autoridades o dependencias externas, se deberá dar aviso a la UTSI para su autorización y/o regularización; las licencias de software válidas solo serán las que hayan sido adquiridas por el Instituto.
- g) Deberá reportar a la UTSI, vía telefónica a la ext. 4690 o a través del Sistema Mesa de Ayuda, las fallas que llegase a presentar el equipo durante su uso.
- h) Deberá asegurarse de conectar al no break exclusivamente, la computadora, monitor y en su caso ip phone. Las impresoras, dispositivos con motor o resistencias, por ningún motivo deberán ser conectadas a este, debido a que pueden sobrecargar y dañar el dispositivo y causar cortocircuitos que ponen en riesgo a los equipos conectados.
- i) En caso de extraña o daño físico a los equipos por mal uso o negligencia, deberá reparar el bien por otro de características similares o superiores y en perfectas condiciones de operación, además de notificar a la UTSI para su validación y emisión del dictamen de sustitución.
- j) En caso de raba de equipos, deberá apegarse a lo estipulado en el Procedimiento para realizar la Afectación, Destina Final y Baja de Bienes Muebles, Código: SA-DACPS-011-2013.
- k) Se hace saber que él es responsable de realizar el respaldo y resguardo de su información en todo momento.



**Procedimiento de Soporte Técnico**

Página 1 de 6  
 Revisión: 01/2017  
 IECM-JA013-17  
 Código: IECM/PR/UTSI/1/2017  
 Fecha de expedición: 29-06-2017

**HOJA DE CONTROL**

Elaboró / Actualizó		Vo. Bo.	Aprobó
<b>Nombre</b>	Netzahualcóyotl Flores Rodríguez	Oscar Alejandro Rodríguez Paz	Alejandro Fidencio González Hernández
<b>Puesto</b>	Director de Infraestructura Informática	Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos	Secretario de la Junta Administrativa
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29/06/2017	29/06/2017	29/06/2017

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
3-29/06/2017	Actualización en las Responsabilidades, Políticas de operación, Actividades, Diagrama de proceso y Anexos

**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



## 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

- Reglamento Interior del Instituto Electoral del Distrito Federal, Sección Tercera, Artículo 39 (Reformado 28 abril 2016).
- Código Electoral de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, artículos 98, fracción ii; y 101.

## 4. Responsabilidades

Usuario 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>-Enviar la Evaluación de Servicio.</li><li>-Realizar al cierre del reporte.</li></ul>

## 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.



- 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: IEDF/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**

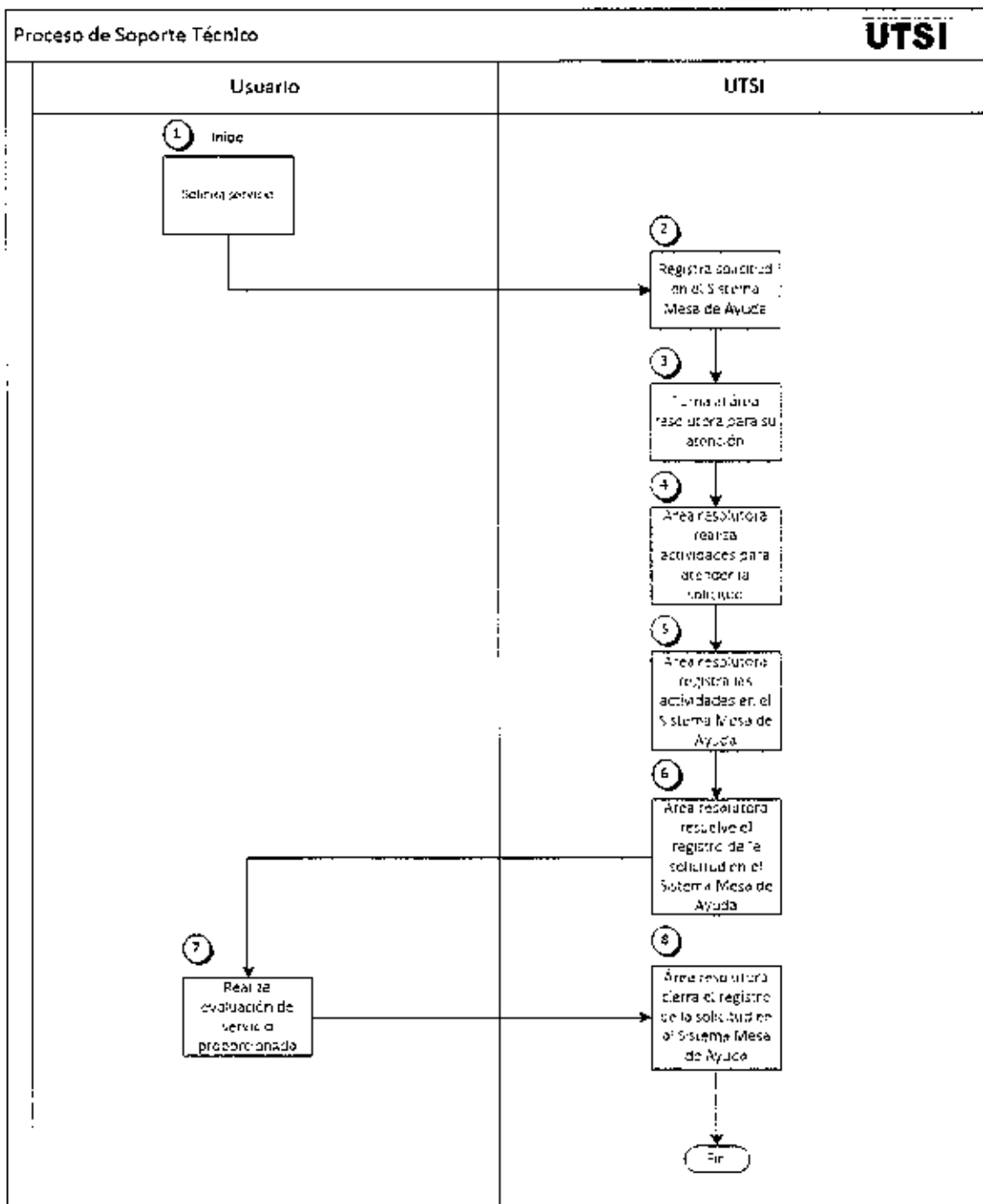
Página 4 de 6  
Revisión: 01/2017  
IECM-JAD13-17

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017  
Fecha de expedición: 29-06-2017

**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	Resolver el registro de la solicitud en el Sistema Mesa de Ayuda	Área Resolutora	N/A
7	Realizar evaluación de servicio proporcionado.	Usuario	IECM/FR/UTSI/7/2017
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**

Página 6 de 6  
Revisión: 01/2017  
IECM-JA013-17  
Código: IECM/PR/UTSI/1/2017  
Fecha de expedición: 29-06-2017

---

**9. Anexos**

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



EVALUACIÓN DE SERVICIO

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:			
<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
La calidad del servicio que proporcionó el personal de soporte fue:			
<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo
Nombre de usuario:			
Area:			
Observaciones del usuario:			

Enviar

19



**HOJA DE CONTROL**

Elaboró / Actualizó		Vo. Bo.	Aprobó
<b>Nombre</b>	Estefanía Mena Ibarra	Oscar Alejandro Rodríguez Paz	Alejandro Fidencio González Hernández
<b>Puesto</b>	Directora de Desarrollo de Sistemas	Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos	Secretario de la Junta Administrativa
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29/06/2017	29/06/2017	29/06/2017
<b>Actualización</b>			
<b>Número- Fecha</b>	<b>Descripción</b>		
0-15/11/16	Nuevo documento.		
01-27/11/16	Actualización del documento.		
01-20/12/16	Se corrige la hoja de control del documento.		
01-29/06/17	Actualización del documento agregando la clasificación de los requerimientos en la fase de viabilidad y una nueva encuesta de satisfacción de los usuarios.		

**Contenido**

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



## Procedimiento de Desarrollo de Sistemas Informáticos

Página 2 de 8  
Revisión: 01/2017

Código: IECM/PR/UTSI/4/2017  
Fecha de expedición: 21-12-2016  
IECM-JAD13-17

### 1. Objetivo

Atender las necesidades de desarrollo o actualización de los sistemas informáticos implementados en el Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral).

### 2. Alcance

Aplica para el desarrollo de sistemas inherentes a los procesos administrativos, operativos, electorales y de participación ciudadana los cuales son solicitados por las diferentes áreas del Instituto.

### 3. Marco normativo

- Reglamento Interior del Instituto Electoral del Distrito Federal, Secciones Quinta y Doceava del Artículo 39 (Reformado 28 abril 2016).

### 4. Responsabilidades

#### UTSI

- Realizar el análisis de viabilidad de cada requerimiento.
- Realizar la planeación para la atención del requerimiento.
- Integrar el diseño del sistema.
- Realizar las actividades técnicas para generar el desarrollo del sistema.
- Convocar a sesiones de presentación de estado del proyecto.
- Poner disponible el sistema para que el usuario pueda realizar pruebas.
- Coordinar la ejecución de las pruebas por parte del usuario.
- Habilitar los ambientes de desarrollo y producción así como el necesario para realizar simulacros en caso de que el requerimiento lo necesite.
- Poner en producción el sistema desarrollado y liberado por el usuario.
- Enviar al usuario la encuesta de satisfacción una vez liberado el sistema solicitado.

#### Usuario

- Generar la solicitud de requerimiento.
- Aprobar el diseño del sistema.
- Ejecutar las pruebas de funcionalidad del sistema.
- Coordinar la ejecución de simulacros de operación en caso necesario.

9



- Generar y entregar el formato de sesión de pruebas tanto para el resultado de las pruebas de usuario como para los simulacros ejecutados.
- Generar y aprobar el documento de liberación del sistema.
- Contestar la encuesta de satisfacción.

## 5. Políticas de operación

### De la Solicitud del Requerimiento:

- El usuario que requiera el desarrollo de un sistema deberá solicitarlo a través del Formato de Requerimiento (IEDF-FR-UTSI-01-2016).
- El usuario podrá solicitar modificaciones a sistemas existentes o creación de nuevos sistemas.
- El usuario deberá considerar el sustento legal y normativo aplicables al requerimiento solicitado.
- En caso de que la solicitud sea relativa a la actualización de un sistema existente, esto deberá de especificarse en el formato de Requerimiento.

### Del Análisis de Viabilidad:

- La UTSI realizará el análisis de viabilidad para cada una de las solicitudes de requerimiento, valorando la factibilidad de las funcionalidades solicitadas, alcance y tiempos de atención solicitados.
- La UTSI notificará al usuario solicitante el resultado de la valoración mediante el Formato de Análisis de viabilidad (IECM-FR-UTSI-08-2017).
- La UTSI definirá, de forma consensuada, en la reunión interna de análisis de viabilidad la clasificación del requerimiento.
- La UTSI especificará en dicho formato si el requerimiento es clasificado como un nuevo desarrollo, mantenimiento mayor o menor. El resultado de esta clasificación tendrá impacto en la documentación generada durante las siguientes fases del proyecto, con el fin de contar solamente con la información necesaria para poder llevar a cabo el proyecto.
- En el caso de un nuevo desarrollo, el nivel de especificación de los documentos siguientes a este formato deberá ser detallado.
- En el caso de un mantenimiento mayor, el nivel de especificación de los documentos siguientes a este formato deberá ser detallado y se enfocará únicamente a los cambios solicitados.
- En el caso de un mantenimiento menor, el nivel de especificación de los documentos siguientes a este formato deberá ser concreto y resumido para poder dar una atención ágil y oportuna al requerimiento solicitado.



- En caso de que el resultado del análisis de viabilidad sea No viable, la UTSI especificará las causas por las cuales la solicitud de requerimiento fue rechazada.

#### De la Planeación:

- Una vez recibida la solicitud por parte del usuario, la UTSI estimará las actividades y el tiempo requerido para el desarrollo del sistema.
- La UTSI generará el Formato de Plan de Trabajo (IEDF-FR-UTSI-09-2016).
- La UTSI notificará al usuario solicitante el plan de trabajo para el desarrollo del sistema.

#### Del Diseño:

- La UTSI generará el Formato de Diseño (IEDF-FR-UTSI-02-2016).
- La UTSI determinará los requerimientos no establecidos por el usuario necesarios para el desarrollo, implementación u operación del sistema.
- Si en la fase de Análisis de Viabilidad el requerimiento fue clasificado como Nuevo Desarrollo, en este formato se documentará el detalle de todas las funcionalidades solicitadas.
- Si en la fase de Análisis de Viabilidad el requerimiento fue clasificado como Mantenimiento Mayor, en este formato se documentará el detalle solamente de los cambios y actualizaciones solicitadas al sistema existente.
- Si en la fase de Análisis de Viabilidad el requerimiento fue clasificado como Mantenimiento Menor, en este formato se documentarán de forma concreta los requerimientos solicitados con el fin de que la atención sea rápida y oportuna.
- El formato de Diseño será revisado por personal de la UTSI previo a solicitar la aprobación del usuario.
- El usuario deberá validar y aprobar el formato de Diseño del sistema que servirá como base para su desarrollo.
- En caso de recibir una Solicitud de cambio previo al cierre y aprobación del Formato de Diseño, los cambios se integrarán a éste como parte del alcance del documento.
- En caso de que el Formato de Diseño este cerrado y aprobado al momento de recibir una Solicitud de Cambio, esta será anexada al Formato de Diseño para su desarrollo.

#### Del Desarrollo:

- La UTSI definirá los elementos tecnológicos y la infraestructura sobre los cuales se desarrollará y operará el sistema.
- Previo al inicio de las Pruebas de usuario la UTSI llevará a cabo pruebas unitarias de funcionalidad.

#### De las Pruebas:

- El usuario generará el Formato de Pruebas (IECM-FR-UTSI-03-2017) tomando como base las funcionalidades especificadas en el formato de Diseño.



- El usuario ejecutará las pruebas del sistema, detallando en el Formato de Pruebas el resultado de cada una.
- En caso de que se realicen simulacros de operación del sistema por parte con la participación de los Órganos Desconcentrados, el usuario solicitante del requerimiento deberá documentar las observaciones resultantes en el Formato de Pruebas, entregándolo posteriormente a la UTSI.
- Si los resultados de las pruebas ejecutadas derivan en modificaciones a las funcionalidades solicitadas en el Formato de Requerimiento original o no formaron parte de éste, el usuario solicitante deberá de documentarlas en el formato de Solicitud de Cambios.
- El Formato de Pruebas será entregado a la UTSI para su revisión, valoración y atención.

De la Solicitud de Cambios:

- Derivado de las pruebas realizadas, el usuario podrá solicitar modificaciones o integrar nuevas funcionalidades en el requerimiento durante las etapas de diseño, desarrollo y pruebas del sistema utilizando el formato de Solicitud de Cambio (IEDF-FR-UTSI-04-2016).
- La UTSI valorará el impacto sobre los cambios solicitados al desarrollo del sistema y definirá si se implementan o se consideran en eventos posteriores.
- En caso de que los cambios solicitados requieran de una reclasificación del requerimiento, se retomará el proyecto desde la fase de Análisis de Viabilidad.
- La UTSI notificará el resultado de la valoración e impacto del cambio al usuario solicitante.

De la Liberación:

- Para que el sistema pueda ser puesto en producción el usuario deberá entregar el formato de Liberación (IEDF-FR-UTSI-05-2016).

De la Encuesta de Satisfacción:

- Una vez liberado el sistema, la UTSI enviará al usuario solicitante el formato de Encuesta de Satisfacción (IECM-FR-UTSI-10-2017).

De la Revisión:

- La UTSI convocará a reuniones periódicas de revisión del estado y avance de la atención del requerimiento junto con el usuario solicitante.

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: IEDF/PR/SE/SGE/4/2016.



## Procedimiento de Desarrollo de Sistemas Informáticos

Página 6 de 8  
Revisión: 01/2017

Código: IECM/PR/UTSI/4/2017  
Fecha de expedición: 21-12-2016  
IECM-JA013-17

### 6. Definiciones

Para efectos de este documento se entenderá como:

**Sistema:** Cualquier desarrollo informático que haya sido creado por la UTSI o que cuente con los elementos para desarrollarlo o modificarlo.

**Usuario:** Personal del Instituto Electoral que tiene bajo su responsabilidad la utilización, definición de funcionalidades y operación del sistema informático.

**UTSI:** Personal adscrito a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos.

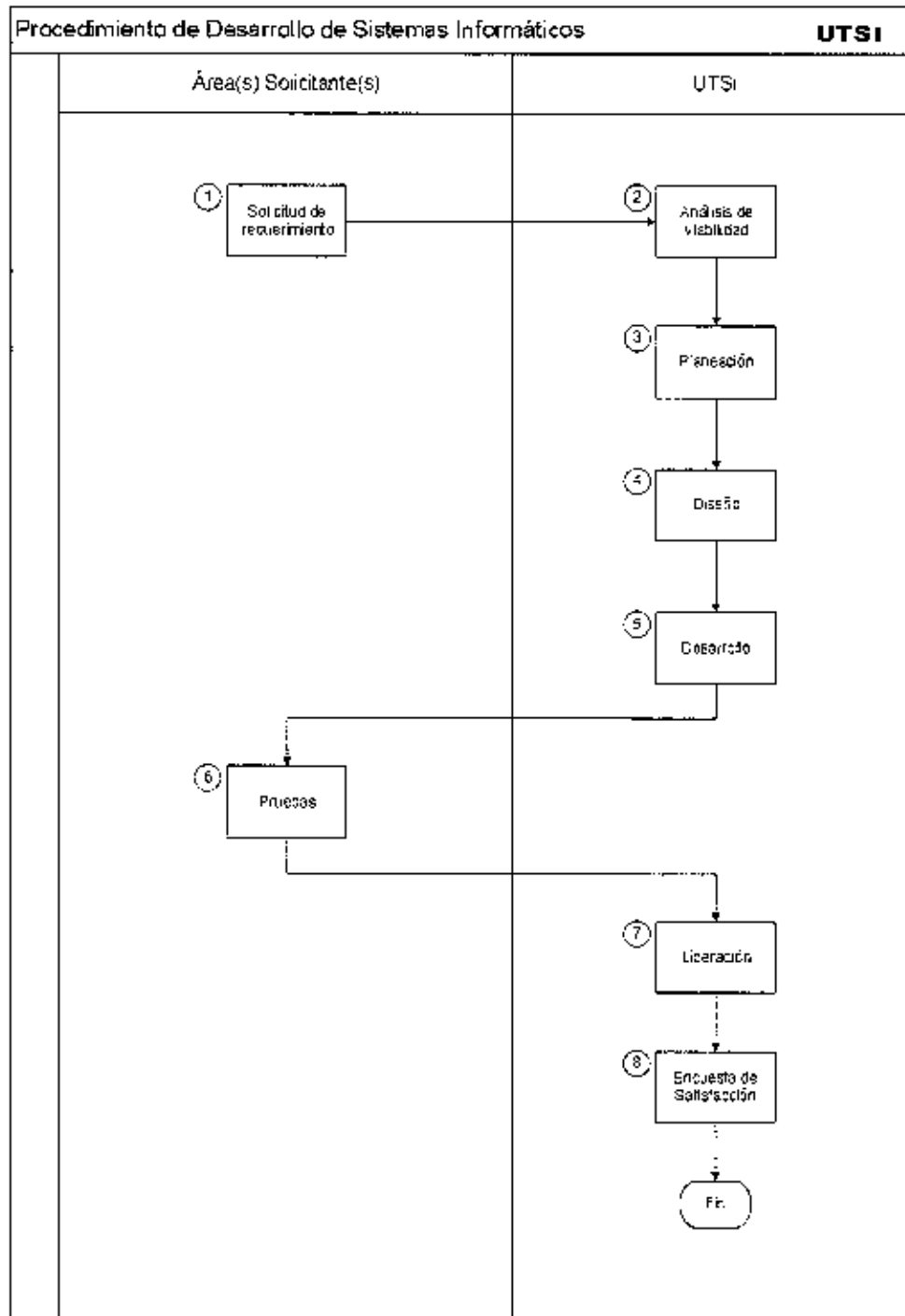
**Servicio no conforme:** Servicio que no cumple con los requisitos establecidos, son ejemplos de servicio no conforme, que no se asigne un reporte al área resolutora para su atención.

### 7. Descripción de las actividades

Núm.	Actividad	Responsable	Formato empleado	Clave del Formato
1	Solicitar requerimiento para el desarrollo o modificación de un sistema.	Usuario	Formato de Requerimiento	IEDF-FR-UTSI-01-2016
2	Realizar análisis de viabilidad de atención del requerimiento.	UTSI	Formato de Análisis de Viabilidad	IECM-FR-UTSI-08-2017
3	Generar la planeación para la atención del requerimiento.	UTSI	Formato de Plan de Trabajo	IEDF-FR-UTSI-09-2016
4	Realizar el diseño del sistema.	UTSI	Formato de Diseño	IEDF-FR-UTSI-02-2016
5	Aprobar el diseño del sistema.	Usuario	Formato de Diseño	IEDF-FR-UTSI-02-2016
6	Realizar el desarrollo del sistema.	UTSI	No aplica	No aplica
7	Ejecutar pruebas al sistema.	Usuario	Formato de Pruebas	IECM-FR-UTSI-03-2017
8	Generar solicitud de cambios.	Usuario	Formato de Solicitud de Cambio	IEDF-FR-UTSI-04-2016
9	Generar la liberación del sistema.	Usuario	Formato de Liberación	IEDF-FR-UTSI-05-2016
10	Ejecutar la liberación del sistema.	UTSI	No aplica	No aplica
11	Enviar al usuario la encuesta de satisfacción.	UTSI	Formato de Encuesta de Satisfacción	IECM-FR-UTSI-10-2017
12	Enviar a la UTSI la encuesta de satisfacción contestada.	Usuario	Formato de Encuesta de Satisfacción	IECM-FR-UTSI-10-2017



**8. Diagrama de flujo**





## **9. Anexos**

- IEDF-FR-UTSI-01-2016 Formato de Requerimiento
- IEDF-FR-UTSI-02-2016 Formato de Diseño
- IECM-FR-UTSI-03-2017 Formato de Pruebas
- IEDF-FR-UTSI-04-2016 Formato de Solicitud Cambio
- IEDF-FR-UTSI-05-2016 Formato de Liberación
- IECM-FR-UTSI-08-2017 Formato de Análisis de Viabilidad
- IEDF-FR-UTSI-09-2016 Formato de Plan de Trabajo
- IECM-FR-UTSI-10-2017 Formato de Encuesta de Satisfacción



**Formato de pruebas**

Código: IECM-FR-UTSI-03-2017  
Fecha de expedición: 07-11-2016  
IECM-JA013-17

**Formato de pruebas**

Nombre del requerimiento	No. Requerimiento	Fecha
--------------------------	-------------------	-------

dd/mm/aaaa

**Control de Cambios del Documento**

Versión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha
---------	------------------------	-------------	-------

dd/mm/aaaa

Sesión de pruebas.....2  
Observaciones.....2  
Firmas de aceptación .....2

(9)



## Formato de pruebas

Página 2 de 2  
Revisión: 01/2017

Código: IECM-FR-UTSI-03-2017  
Fecha de expedición: 07-11-2016  
IECM-JA013-17

### Sesión de pruebas

Persona que realiza la prueba / área:

Fecha inicio: dd/mm/aaaa Fecha término: dd/mm/aaaa

Volumetría de  
datos:

Clave	Funcionalidad	Resultado	Observaciones
-------	---------------	-----------	---------------

### Observaciones

### Firmas de aceptación

Responsable área solicitante	Fecha	Firma
	dd/mm/aaaa	

Responsable UTSI	Fecha	Firma
	dd/mm/aaaa	

5



**Formato de análisis de  
viabilidad**

**Análisis de Viabilidad**

<b>Nombre del Requerimiento</b>	<b>Fecha</b>
	dd/mm/aaaa

**Control de cambios del documento**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
			dd/mm/aaaa

Área solicitante del requerimiento.....2  
Resultado del análisis de viabilidad .....2  
Clasificación del requerimiento .....2  
Causas de rechazo.....2  
Observaciones.....2  
Aprobación del documento .....2

9



**Formato de análisis de  
viabilidad**

**Área solicitante del requerimiento**

**Resultado del análisis de viabilidad**

- Viable  No viable

**Clasificación del requerimiento**

- Nuevo Desarrollo  Requerimiento Mayor  Requerimiento Menor

**Causas de rechazo**

**Observaciones**

**Aprobación del documento**

<b>Responsables</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
Responsable de Análisis	dd/mm/aaaa	
Revisión de Análisis	dd/mm/aaaa	

19



**Formato de encuesta de  
satisfacción**

**Encuesta de satisfacción**

Nombre del requerimiento	No. Requerimiento	Fecha
--------------------------	-------------------	-------

dd/mm/aaaa

**Control de cambioa del documento**

Versión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha
---------	------------------------	-------------	-------

Formulario de encuesta .....2  
Observaciones.....2  
Aprobación del documento .....2

9



**Formato de encuesta de satisfacción**

**Formulario de encuesta**

Con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los servicios proporcionados por el personal de la UTSI con respecto a la atención del requerimiento solicitado, favor de responder las siguientes preguntas.

1) El personal de la UTSI comprendió mis necesidades.

Muy satisfecho    Satisfecho    Neutral    Insatisfecho    Muy insatisfecho

2) El proyecto cubrió con mis expectativas.

Muy satisfecho    Satisfecho    Neutral    Insatisfecho    Muy insatisfecho

3) El seguimiento al proyecto por parte del personal de la UTSI.

Muy satisfecho    Satisfecho    Neutral    Insatisfecho    Muy insatisfecho

4) El cumplimiento con los tiempos establecidos.

Muy satisfecho    Satisfecho    Neutral    Insatisfecho    Muy insatisfecho

5) La calidad del servicio recibido.

Muy satisfecho    Satisfecho    Neutral    Insatisfecho    Muy insatisfecho

**Observaciones**

**Aprobación del documento**

**Responsables**

**Fecha**

**Firma**

Responsable del área solicitante





## Formato de requerimiento

Página 1 de 3

Revisión: 01

Código: IEDF-FR-UTSI-01-2016

Fecha de expedición: 07-11-2016

IECM-JA013-17

### Requerimiento de desarrollo de sistema

Nombre del Requerimiento	Fecha
	dd/mm/aaaa

### Control de cambios del documento

Versión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha
			dd/mm/aaaa

Requerimiento .....	2
Lista detallada de requerimientos .....	2
Alcance .....	2
Observaciones.....	3

9



## Formato de requerimiento

Página 2 de 3

Revisión: 01

Código: IEDF-FR-UTSI-01-2016

Fecha de expedición: 07-11-2016

IECM-JA013-17

### Requerimiento

Especifique qué objetivo tiene:

Fundamento legal:

Descripción general del requerimiento:

### Lista detallada de requerimientos

Clave	N	M	Descripción
-------	---	---	-------------

### Alcance

Áreas usuarias

Número de usuarios

Volumen de transacciones

Período de operación del sistema

Fechas críticas de operación

Período de disponibilidad de la información

9



## Formato de requerimiento

Página 3 de 3

Revisión: 01

Código: IEDF-FR-UTSI-01-2016

Fecha de expedición: 07-11-2016

IECM-JA013-17

---

### Observaciones

Responsable área solicitante	Fecha	Firma
------------------------------	-------	-------

dd/mm/aaaa

6



## Formato de plan de trabajo

Página 1 de 3  
Revisión: 01/2016  
Código: IEDF-FR-UTSI-09-2016  
Fecha de expedición: 27-11-2016  
IECM-JA013-17

### Plan de Trabajo

Nombre del Requerimiento	Fecha
--------------------------	-------

dd/mm/aaaa

#### Control de cambios del documento

Versión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha
---------	------------------------	-------------	-------

dd/mm/aaaa

Plan de Trabajo .....	2
Observaciones .....	3
Aprobación del documento .....	3



## Formato de plan de trabajo

Página 2 de 3  
Revisión: 01/2016

Código: IEDF-FR-UTSI-09-2016  
Fecha de expedición: 27-11-2016  
IECM-JA013-17

### Plan de Trabajo

9



## Formato de plan de trabajo

Página 3 de 3  
Revisión: 01/2016

Código: IEDF-FR-UTSI-09-2016  
Fecha de expedición: 27-11-2016  
IECM-JA013-17

---

Observaciones

Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre			
Puesto			
Firma			
Fecha			

9



**Diseño del requerimiento**

Nombre del requerimiento	No. Requerimiento	Fecha
--------------------------	-------------------	-------

dd/mm/aaaa

**Control de cambios del documento**

Versión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha
---------	------------------------	-------------	-------

dd/mm/aaaa

Requerimientos ..... 2  
Diagrama de flujo ..... 2  
Diseño de pantallas ..... 3  
Reportes..... 3  
Permisos y Roles..... 3  
Observaciones..... 3  
Firmas de aceptación ..... 3



## Formato de diseño

Página 2 de 3

Revisión: 01

Código: IEDF-FR-UTSI-02-2016

Fecha de expedición: 07-11-2016

IECM-JA013-17

### Requerimientos

Clave	Reglas de Negocio
-------	-------------------

### Diagrama de flujo

9





**Diseño de pantallas**

**Reportes**

- Nombre
- Periodicidad
- Formato de exportación de información
- Columnas requeridas

**Permisos y Roles**

Tipo de usuario	Tipo de acceso
-----------------	----------------

**Observaciones**

**Firmas de aceptación**

Responsable área solicitante	Fecha	Firma
	dd/mm/aaaa	

Responsable área del desarrollo	Fecha	Firma
	dd/mm/aaaa	

19



**Formato de solicitud de cambio**

Página 1 de 2  
Revisión: 01  
Código: IEDF-FR-UTSI-04-2016  
Fecha de expedición: 07-11-2016  
IECM-JA013-17

---

**Formato de solicitud de cambio**

<b>Nombre del requerimiento</b>	<b>No. Requerimiento</b>	<b>Fecha</b>
		dd/mm/aaaa

**Control de Cambios del Documento**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
			dd/mm/aaaa

Descripción del cambio solicitado ..... 2  
Observaciones ..... 2  
Firmas de aceptación ..... 2

9



**Formato de solicitud de cambio**

**Descripción del cambio solicitado**

<b>Clave</b>	<b>Tipo de cambio (Alta/Baja/Modificación)</b>	<b>Prioridad</b>
<b>Descripción del cambio</b>		
<b>Justificación</b>		

**Observaciones**

**Firmas de aceptación**

<b>Responsable área solicitante</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
	dd/mm/aaaa	

<b>Responsable área ejecutora</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
	dd/mm/aaaa	



**Formato de solicitud de liberación**

Página 1 de 2  
Revisión: 01  
Código: IEDF-FR-UTSI-05-2016  
Fecha de expedición: 07-11-2016  
IECM-JA013-17

**Formato de solicitud de liberación**

Nombre del requerimiento	No. Requerimiento	Fecha
		dd/mm/aaaa

**Control de cambios del documento**

Versión	Descripción del cambio	Responsable	Fecha
			dd/mm/aaaa

Descripción de liberación de sistema.....2  
Características de la liberación del requerimiento.....2  
Observaciones .....2  
Firmas de aceptación .....2



**Formato de solicitud de liberación**

Página 2 de 2  
Revisión: 01  
Código: IEDF-FR-UTSI-05-2016  
Fecha de expedición: 07-11-2016  
IECM-JA013-17

**Descripción de liberación de sistema**

Nombre del sistema	Fecha y Hora de Liberación
--------------------	----------------------------

**Características de la liberación del requerimiento**

**Observaciones**

**Firmas de aceptación**

Responsable área solicitante	Fecha	Firma
	dd/mm/aaaa	

9