

Séptima Sesión Ordinaria
31 de julio de 2018

Acuerdo de la Junta Administrativa por el que se aprueban las actualizaciones al Procedimiento para la Asignación, Préstamo o Devolución de Bienes Informáticos y al Procedimiento de Soporte Técnico.

A n t e c e d e n t e s

- I. El 31 de enero de 2014, en uso de las facultades que le otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución Federal), el Presidente de la República promulgó la reforma constitucional en materia político-electoral, 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 Partidos Políticos (Ley de Partidos) y la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (Ley General).
- III. El 23 de junio de 2016, la Junta Administrativa del otrora Instituto Electoral del Distrito Federal (Junta) aprobó el Acuerdo JA059-16, por el cual determinó someter a consideración del Consejo General del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal (Consejo General), la propuesta de modificación a la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral.
- IV. El 28 de junio de 2016, el Consejo General mediante Acuerdo ACU-42-16, aprobó las modificaciones a la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral en acatamiento a lo previsto en el artículo Séptimo Transitorio del Estatuto del SPEN.

- V. El 14 de octubre de 2016, mediante acuerdo JA123-16 fue aprobada por la Junta la Guía Técnica para la Elaboración de Documentos Internos del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal (Guía Técnica).
- VI. El 14 de octubre de 2016, 11 de noviembre de 2016, 30 de noviembre de 2016, 20 de diciembre de 2016, 31 de octubre de 2017 y 21 de diciembre de 2017 la Junta mediante acuerdos JA124-16, JA-136-16, JA139-16, JA150-16, IECM-JA060-17, IECM-JA092-17, aprobó y actualizó respectivamente el Procedimiento de control de documentos y registros del Sistema de Gestión Electoral del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal (Procedimiento de Control de Documentos).
- VII. El 15 de noviembre de 2016, mediante acuerdo JA136-16 fue aprobado por la Junta, el Procedimiento de Soporte Técnico.
- VIII. El 20 de diciembre de 2016, mediante acuerdo JA150-16 la Junta actualizó el Procedimiento de Soporte Técnico.
- IX. El 31 de enero de 2017, el Consejo General aprobó mediante Acuerdo ACU-07-17, el Plan General de Desarrollo del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal para el periodo 2017-2020.
- X. El 5 de febrero de 2017, se publicó la Constitución Política de la Ciudad de México (Constitución), cuyo 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.
- XI. El 7 de junio de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX), 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 a Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral), el 21 de junio de 2017, se publicó en la GOCDMX una nota aclaratoria al decreto por el que se expide el Código.

- XII. El 30 de junio de 2017, mediante Acuerdo IECM-JA013-17, la Junta aprobó el Procedimiento para la Asignación, Préstamo o Devolución de Bienes Informáticos y actualizo el Procedimiento de Soporte Técnico.
- XIII. El 4 de agosto de 2017, el Consejo General, aprobó mediante Acuerdos IECM/ACU-CG-016/2017 e IECM/ACU-CG-022/2017, respectivamente, el Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Reglamento Interior), el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Administrativa del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Reglamento de la Junta), así como el Reglamento en Materia de Relaciones Laborales (Reglamento de Relaciones Laborales), mismo que dio cumplimiento a lo establecido en el artículo décimo tercero transitorio del Código, el cual se publicó en la GOCDMX el 16 del mismo mes y año.
- XIV. El 4 de agosto de 2017, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-035/2017, el Consejo General aprobó las modificaciones a la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral, en acatamiento a lo previsto en las nuevas disposiciones en materia electoral de la Constitución y del Código.
- XV. El 31 de octubre de 2017 y el 30 de abril de 2018, mediante Acuerdos IECM-JA061-17 e IECM-JA051-18, la Junta aprobó la actualización de la Guía Técnica y el Procedimiento de Control de Documentos, como parte del Sistema de gestión Electoral.

Considerandos

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 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 I del Código, establece que la Junta tiene la atribución de aprobar los criterios generales y los procedimientos necesarios para la elaboración de los Programas Institucionales del Instituto Electoral, a propuesta de la Secretaría Administrativa.
4. Que de acuerdo con el artículo 87, párrafo primero del Código, la Secretaría Administrativa es el órgano ejecutivo encargado de la administración de los recursos financieros, humanos y materiales.
5. Que en el apartado 5, denominado "Políticas de Operación" del Procedimiento de control de documentos se establece que los procedimientos deben ser revisados para su actualización en los siguientes supuestos:
 - Anualmente, bajo la responsabilidad del área operativa;
 - Cuando la estructura orgánica-funcional del Instituto se modifique;
 - Cuando existan reformas o adecuaciones a los ordenamientos legales y a la normatividad interna del Instituto Electoral, (Código, reglamentos, lineamientos, normas, manuales) que influya en la operatividad del procedimiento.

6. Que con fundamento en el Artículo 83, fracción I del Código, mediante oficios IECM/UTSI/0334/2018 e IECM/UTSI/0354/2018, 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 el Procedimiento de Soporte Técnico, a fin de que sean sometidos a consideración de este órgano colegiado.
7. Que los Procedimientos mencionados en el considerando anterior, fueron actualizados dentro del marco de la Política de Gestión de Calidad vigente en el Instituto Electoral, en observancia a las disposiciones contenidas en la Guía Técnica y el Procedimiento de Control de Documentos, de conformidad con los fines, obligaciones y compromisos establecidos en el Código, así como lo dispuesto en los Lineamientos para el uso del lenguaje incluyente, no sexista y no discriminatorio en el Instituto Electoral.

Por lo expuesto y fundado, la Junta emite el siguiente:

A c u e r d o
IECM-JA086-18

PRIMERO. Se aprueban las actualizaciones al Procedimiento para la Asignación, Préstamo o Devolución de Bienes Informáticos y al Procedimiento de Soporte Técnico, de conformidad con los documentos anexos, que forman parte integral del presente Acuerdo.

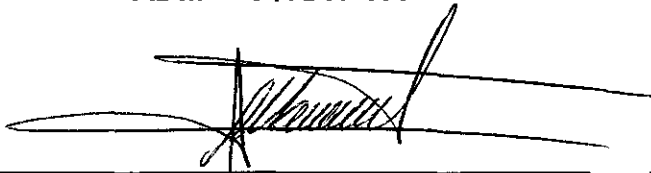
SEGUNDO. Se instruye a la Secretaría Ejecutiva para que por medio de la Oficina de Gestión de Calidad haga del conocimiento de todo el personal del Instituto Electoral, los documentos mencionados en el punto primero.

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, así mismo se realicen las modificaciones pertinentes en el apartado de Transparencia del sitio de Internet www.iecm.mx

CUARTO. El Presente Acuerdo entrará en vigor al momento de su aprobación.

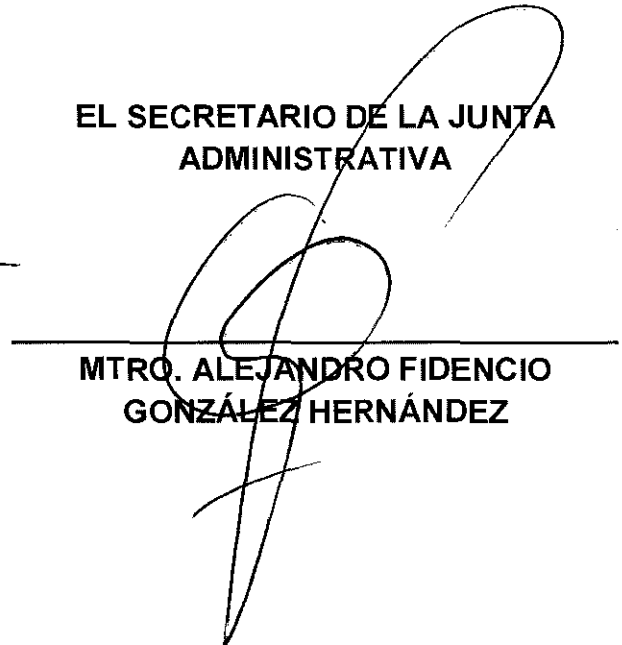
Así lo aprobaron por unanimidad de votos las y los integrantes presentes de la Junta Administrativa del Instituto Electoral, en sesión pública el treinta y uno de julio de dos mil dieciocho, firmando al calce el Presidente y el Secretario de la Junta, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 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**

AFGH/MHC/RIMC



Procedimiento para la Asignación,
Préstamo o Devolución de Bienes
Informáticos

IECM-JA086-18
Página 1 de 9
Revisión: 01/2018
Código: IECM/PR/UTSI/5/2017
Fecha de expedición: 31-07-2018

HOJA DE CONTROL

Elaboró / Actualizó		Vo. Bo.	Aprobó
Nombre	Netzahualcóyotl Flores Rodríguez	Oscar Alejandro Rodríguez Paz	Alejandro Fidencio Gonzalez Hernandez
Puesto	Director de Infraestructura Informática	Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos	Secretario Técnico de la Junta Administrativa
Firma			
Fecha	31/07/2018	31/07/2018	31/07/2018
Validación			
Nombre	Puesto	Firma	Fecha
A. Issac Ibarra García	Departamento de Control de Documentos y Registros del SGE		31-07-2018
Actualización			
Número- Fecha	Descripción		
0-29/06/17	Nuevo documento.		
1-31/07/18	Se actualizan las referencias del marco normativo.		

Contenido

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

9



1. Objetivo

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

- Código Electoral de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, artículo 98, fracción II; y 101.
- Reglamento Interior del Instituto Electoral de la Ciudad de México, Sección Tercera, Artículo 29, inciso VI.
- 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.

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

8



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:

9



- 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.
- 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) Si el equipo asignado o en préstamo cuenta con no break, 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 extravío 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.



Procedimiento para la Asignación,
Préstamo o Devolución de Bienes
Informáticos

IECM-JA086-18

Página 7 de 9

Revisión: 01/2018

Código: IECM/PR/UTSI/5/2017

Fecha de expedición: 31-07-2018

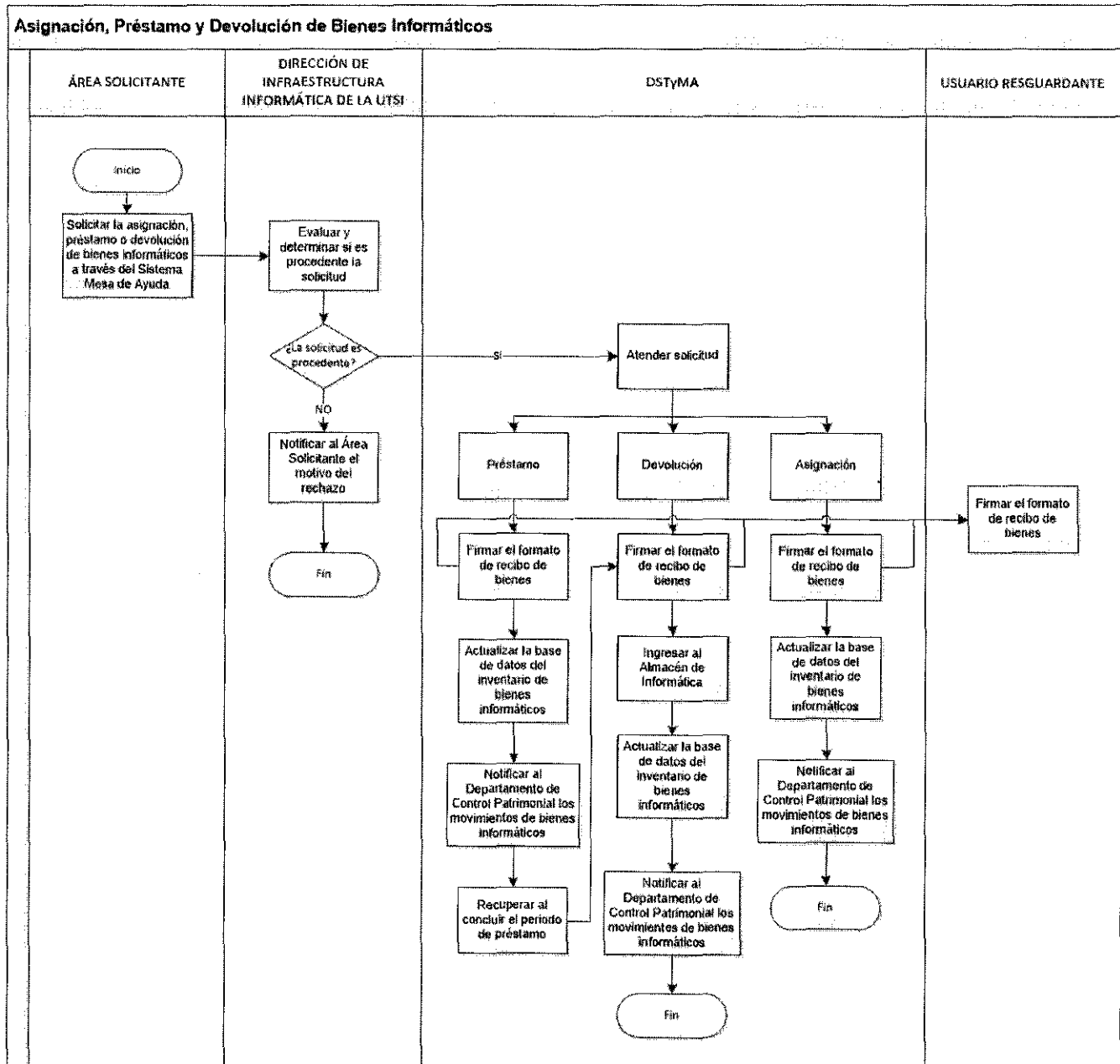
- k) Se hace sabedor que él es responsable de realizar el respaldo y resguardo de su información en todo momento, la cual deberá proporcionar a la UTSI al momento de requerirse una sustitución de equipo de cómputo por cualquier causa. Así mismo, la información deberá ser entregada a su jefe inmediato al momento de finalizar su relación laboral con el Instituto.

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. Diagrama de flujo





Procedimiento para la Asignación,
Préstamo o Devolución de Bienes
Informáticos

IECM-JA086-18

Página 9 de 9

Revisión: 01/2018

Código: IECM/PR/UTSI/5/2017

Fecha de expedición: 31-07-2018

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: 01/2018
Código: IECM/FR/UTSI/11/2017
Fecha de expedición: 31-07-2018

Ciudad de México, ____ de ____ de ____

Actualización del Recibo de Bienes Informáticos:

Recibí de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, los 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: _____



FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE ASIGNACIÓN

Página 2 de 2
Revisión: 01/2018
Código: IECM/FR/UTSI/11/2017
Fecha de expedición: 31-07-2018

Términos de Uso

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

- a) Verificará que los equipos proporcionados 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.
- 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 extravío 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.



FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE DEVOLUCIÓN

Página 1 de 2
Revisión: 01/2018
Código: IECM/FR/UTSI/12/2017
Fecha de expedición: 31-07-2018

Ciudad de México, ____ de ____ de ____

Actualización del Recibo de Bienes Informáticos:

Entrego 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: _____

9



FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE DEVOLUCIÓN

Página 2 de 2
Revisión: 01/2018
Código: IECM/FR/UTSI/12/2017
Fecha de expedición: 31-07-2018

Términos de Uso

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

- a) Verificará que los 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 sabedor 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: 01/2018
Código: IECM/FR/UTSI/13/2017
Fecha de expedición: 31-07-2018

Ciudad de México, ____ de ____ de ____

Actualización del Recibo de Bienes Informáticos:

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

Descripción	Marca	Modelo	No. Serie	Inventario

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: _____

Q



FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE PRÉSTAMO

Página 2 de 2
Revisión: 01/2018
Código: IECM/FR/UTSI/13/2017
Fecha de expedición: 31-07-2018

Términos de Uso

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

- a) Verificará que los equipos prestados 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.
- b) Deberá asegurarse que los números de inventario de los equipos que está recibiendo coincidan con los indicados en el formato respectivo.
- c) Se compromete a devolver a la UTSI los bienes prestados 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 los mismos, así como utilizarlos para otro fin distinto al originalmente asignado.
- e) En ningún caso podrá, desinstalar y/o modificar el software institucional preinstalado 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 conectados 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 extravío 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.
- j) 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.
- k) Se hace sabedor que él es responsable de realizar el respaldo y resguardo de su información en todo momento.



Procedimiento de Soporte
Técnico

IECM-JA086-18

Página 1 de 6

Revisión: 01/2018

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017

Fecha de expedición: 31-07-2018

HOJA DE CONTROL

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

Contenido

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



Procedimiento de Soporte Técnico

IECM-JA086-18

Página 2 de 6

Revisión: 01/2018

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017

Fecha de expedición: 31-07-2018

1. Objetivo

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

2. Alcance

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

3. Marco normativo

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

4. Responsabilidades

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

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

5. Políticas de operación

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

69



Procedimiento de Soporte Técnico

IECM-JA086-18

Página 3 de 6

Revisión: 01/2018

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017

Fecha de expedición: 31-07-2018

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

6. Definiciones

Para efectos de este documento se entenderá como:

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

UTSI: Personal adscrito a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos

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

RMA: Reporte de Mesa de Ayuda.

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

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

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



**Procedimiento de Soporte
Técnico**

IECM-JA086-18

Página 4 de 6

Revisión: 01/2018

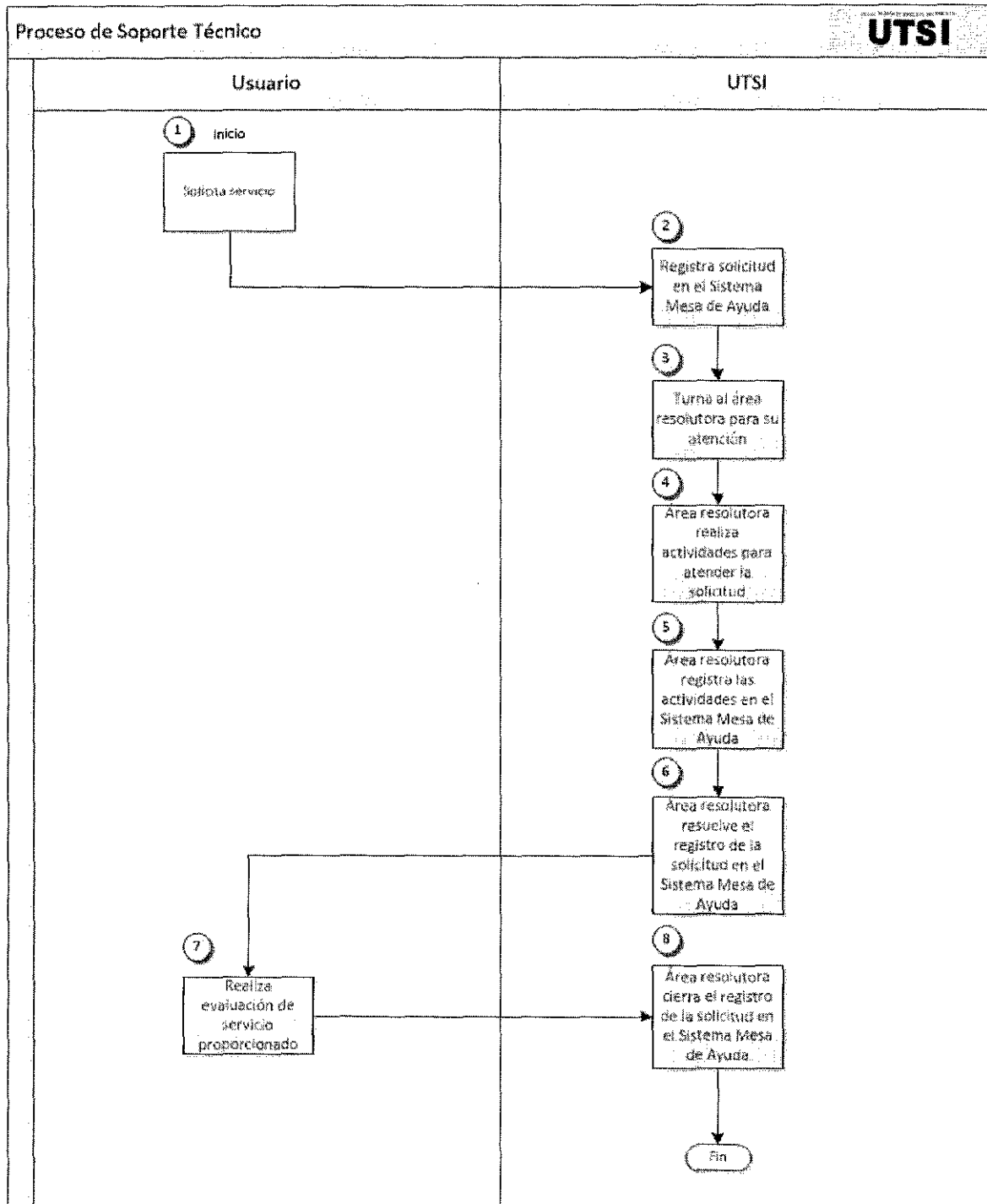
Código: IECM/PR/UTSI/1/2017

Fecha de expedición: 31-07-2018

7. Descripción de las actividades

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

8. Diagrama de flujo





**Procedimiento de Soporte
Técnico**

IECM-JA086-18

Página 6 de 6

Revisión: 01/2018

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017

Fecha de expedición: 31-07-2018

9. Anexos

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



EVALUACIÓN DE SERVICIO

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

No. de Reporte

Unidad Técnica de Servicios Informáticos Sistema de Mesa de Ayuda

Evaluación de Servicio

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

Enviar

19