

Novena Sesión Ordinaria 30 de septiembre de 2019

Acuerdo de la Junta Administrativa por el que se actualiza el Procedimiento de Soporte Técnico, relativo al Sistema de Gestión Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

Antecedentes

- 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, logrando una restructuración y redistribución de funciones entre los Organismos Públicos Electorales de las entidades Federativas y el Instituto Nacional Electoral al homologar los estándares con los que se organizan los procesos electorales federales y locales, garantizando así la calidad en la democracia 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), así mismo, se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en material electoral, así como de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación y de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- III. El 14 de agosto de 2015, la Junta, aprobó mediante Acuerdo JA076-15 los Lineamientos para el uso del lenguaje incluyente, no sexista y no discriminatorio (Lineamientos para el uso de lenguaje incluyente).



JUNTA ADMINISTRATIVA ACUERDO IECM-JA125-19

- IV. El 29 de enero de 2016, se publicó en el DOF el Decreto por el que se declararon reformadas y derogadas diversas disposiciones de la Constitución Federal; en materia política de la Ciudad de México, en cuyo artículo Décimo Cuarto transitorio se previó que a partir de su entrada en vigor (al día siguiente de su publicación), todas las referencias que en la Constitución Federal y demás ordenamientos jurídicos que se hagan al Distrito Federal, deberán entenderse referidas a la Ciudad de México.
- V. El 23 de junio de 2016, la Junta, aprobó el Acuerdo JA059-16, por el dual 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.
- VI. 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 Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa (Estatuto del SPEN).
- VII. El 14 de octubre de 2016, mediante acuerdos JA123-16 y JA124-16, fueron aprobados por la Junta, la Guía Técnica para la Elaboración de Documentos Internos (Guía Técnica), así como el Procedimiento de control de documentos y registros del Sistema de Gestión Electoral (Procedimiento de Control de Documentos), ambos del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal.

yrli.

El 14 de octubre de 2016, 15 de noviembre de 2016, 20 de diciembre de 2016, 30 de junio de 2017 y 31 de julio de 2018, la Junta, mediante Acuerdos JA124-16, JA136-16, JA150-16, IECM-JA013-17 e IECM-JA086-18, aprobó y actualizó respectivamente 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 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 Local).
- XI. El 7 de junio de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (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 a Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral), el 21 de junio de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial una nota aclaratoria al citado decreto.
- XII. 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), en cumplimiento a lo establecido en el artículo décimo tercero transitorio del Código, el cual se publicó en la Gaceta Oficial el 16 del mismo mes y año.
- XIII. 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 Local y del Código.



JUNTA ADMINISTRATIVA ACUERDO IECM-JA125-19

- XIV. El 31 de octubre de 2017 y el 30 de abril de 2018, como parte del Sistema de Gestión Electoral, 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.
- XV. El 31 de diciembre de 2018, se publicó en la Gaceta Oficial, la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México (Ley de Austeridad).
- XVI. El 14 de enero de 2019, el Consejo General, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-002/2019, aprobó la actualización a las Normas de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal del Instituto Electoral, para el ejercicio fiscal 2019.
- XVII. El 28 de febrero de 2019, el Consejo General, mediante Acuerdos IECM/ACU-CG-022/2019 e IECM/ACU-CG-023/2019, aprobó modificar respectivamente, el Reglamento Interior y la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral.
- XVIII. El 28 de junio de 2019, el Consejo General, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-038/2019, aprobó el Manual para el uso incluyente, no sexista y no discriminatorio del lenguaje en el Instituto Electoral (Manual Incluyente), abrogando los Lineamientos para el uso de lenguaje incluyente.

Considerandos

 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.



. 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 supervisar la administración de los recursos financieros, humanos y materiales del propio organismo.





- 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 el artículo 83, fracciones XI y XIV 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, con base en la propuesta que le presente el área competente y vigilar, previo establecimiento de las bases y lineamientos, los procesos de adquisición de bienes, contratación de servicios, realización de obra y enajenaciones de bienes, que se instrumenten para el adecuado funcionamiento del Instituto Electoral, de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 134 de la Constitución Federal y los recursos presupuestales autorizados.
- 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.
- 6. Que el apartado 5, denominado "Políticas de Operación" del Procedimiento de control de documentos 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.





- 7. Que mediante oficio IECM/UTSI/345/2019 de fecha 17 de septiembre de 2019 el titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, para efectos del artículo 83 fracción XI del Código, remitió al Secretario de la Junta, para el análisis, discusión y, en su caso, aprobación, por parte de dicho órgano colegiado la actualización al Procedimiento de Soporte Técnico.
- 8. Que el documento mencionado en el considerando anterior, se actualizó 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 el Manual para el uso incluyente, no sexista y no discriminatorio del lenguaje en el Instituto Electoral.

Por lo expuesto y fundado, la Junta con fundamento en lo dispuesto por el artículo 83 fracción XI del Código, emite el siguiente:

A c u e r d o IECM-JA125-19

PRIMERO. Se aprueba la actualización del Procedimiento de Soporte Técnico, elaborado por la Unidad Técnica de Servicios Informáticos del Instituto Electoral de la Ciudad de México, de conformidad con el documento anexo, que forma 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, el documento mencionado en el punto precedente.

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



JUNTA ADMINISTRATIVA ACUERDO IECM-JA125-19

Personales, para que en el ámbito de sus atribuciones publiquen el presente Acuerdo y su Anexo, asimismo 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 de la Junta Administrativa del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en sesión pública del treinta de septiembre de dos mil diecinueve, 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 EL SECRETARIO DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA

MTRO. MARIO VELÁZQUEZ MIRANDA MTRO. ALÉJANDRO FIDENCIO GONZÁLEZ HERNÁNDEZ

AFGH/MHC/RIMC



IECM-JA125-19 Página **1** de **6** Revisión: 01/2019

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017 Fecha de expedición: 30-09-2019

HOJA DE CONTROL

	Elaboró / Actualizó	1	/o. Bo.	-	probó
Nombre	Netzahualcóyotl Flores Rodríguez	Óscar Alejandro Rodríguez Paz Alejandro Fidenci Gonzalez Hernand			
Puesto	Director de Infraestructura Informática	Titular de la Unidad Técnica Secretafio de la Junta de Servicios Informáticos Administrativa		rio de la Junta ninistrativa	
Firma	Phyl	14	Miland	([]
Fecha	30/09/2019	30	/09/2019	36	09/2019
		Validación		1	
Nombre	Puesto		Firma		Fecha
A. Issac Ibarra García	Departamento de Cor Documentos y Registros		- Sauce	<u>></u> /	30-09-2019
		Actualizació	ón		
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.				
1-30-09-2019	Se actualizan las referencias del marco normativo.				

Contenido

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



IECM-JA125-19 Página **2** de **6** Revisión: 01/2019

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017 Fecha de expedición: 30-09-2019

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

- Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, en sus Artículos 21 y 22.
- Código 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, Capítulo Octavo, Sección Primera Artículo 27, fracción IX y Sección Tercera, Artículo 29, inciso I, III, VI y XIII.
- Reglamento del Instituto Electoral de la Ciudad de México en Materia de Transparencia, Acceso a la Información Publica y Rendición de Cuentas, Título Tercero, Capítulo Primero, Artículo 17 y Título Quinto, Capítulo Tercero, Artículos 43 y 44.

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

RMA: Reporte de Mesa de Ayuda.



IECM-JA125-19 Página 3 de 6

Revisión: 01/2019

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017 Fecha de expedición: 30-09-2019

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

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

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

5. Responsabilidades

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.
- Realizar la resolución del reporte.
- -Enviar la Evaluación de Servicio (anexo con código
- IECM/FR/UTSI/7/2017).
- -Realizar el cierre del reporte.

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 a la extensión 4690 o a través del sistema de mesa de ayuda ubicado en http://rie.iedf.org.mx/ o en http://mesadeayuda.iedf.org.mx:8080/.
- c) Las solicitudes de servicio deberán asignarse al área resolutora correspondiente a más tardar a los 15 minutos de recibir la solicitud durante el horario hábil autorizado.
- d) Una vez asignado al área resolutora se determinará el tiempo de solución el cual dependerá de análisis realizado.





IECM-JA125-19 Página 4 de 6

Página 4 de 6 Revisión: 01/2019

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017 Fecha de expedición: 30-09-2019

e) Si derivado del análisis que realice el área resolutora se determina que el RMA deba ser atendido en otro procedimiento, éste se cerrará y se notificará al usuario a más tardar en una hora posterior a la recepción de la solicitud las acciones a seguir para atender su necesidad.

- f) Posterior a la atención de la solicitud, se deberán registrar en el sistema de mesa de ayuda las actividades realizadas y cambiar al estado resuelto.
- g) Al momento de cambiar el RMA al estado resuelto en el sistema de mesa de ayuda, se le enviará al usuario una evaluación de servicio para el cierre de su solicitud.
- h) 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.
- i) 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.

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 en el sistema de Mesa de Ayuda el registro de la solicitud	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	





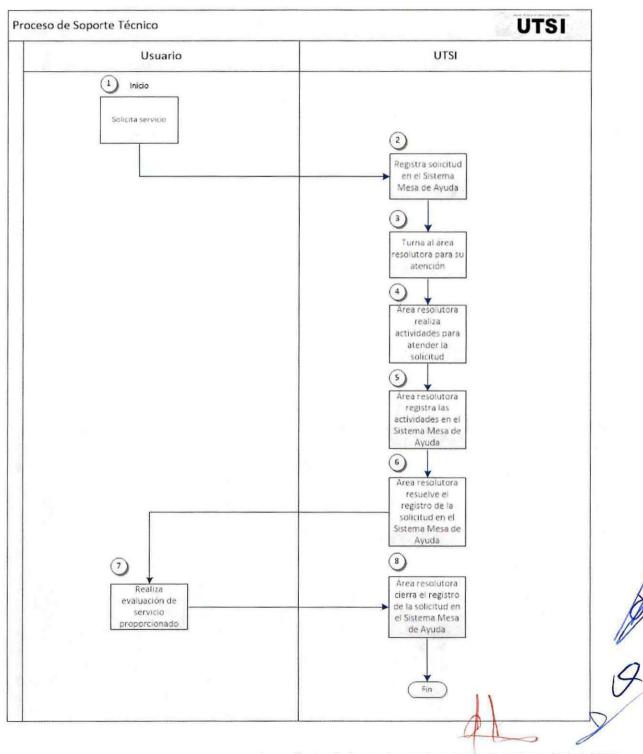


IECM-JA125-19 Página **5** de **6**

Revisión: 01/2019 Código: IECM/PR/UTSI/1/2017

Fecha de expedición: 30-09-2019

8. Diagrama de flujo





IECM-JA125-19 Página 6 de 6

Revisión: 01/2019

Código: IECM/PR/UTSI/1/2017 Fecha de expedición: 30-09-2019

9. Anexos

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