

Tercera Sesión Ordinaria 30 de marzo de 2022

Acuerdo de la Junta Administrativa por el que se actualizan tres Procedimientos elaborados por la Unidad Técnica de Servicios Informáticos 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 reestructuración 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), asimismo, 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 Administrativa del otrora Instituto Electoral del Distrito Federal (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).



- 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 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.
- VI. El 28 de junio de 2016, el Consejo General del otrora Instituto Electoral del Distrito Federal (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, 15 de noviembre de 2016, 30 de noviembre de 2016, 8 de junio de 2018 y 15 de febrero de 2019, mediante Acuerdos JA124-16, JA136-16, JA139-16, IECM-JA065-18 e IECM-JA024-19 la Junta, actualizó y aprobó respectivamente el Procedimiento de Mantenimiento Preventivo a Infraestructura de Cómputo, Comunicaciones, Seguridad y Centro de Cómputo.
- VIII. El 14 de octubre de 2016, 15 de noviembre de 2016, 20 de diciembre de 2016, 30 de junio de 2017, 31 de julio de 2018 y 30 de septiembre de 2019, mediante Acuerdos JA124-16, JA136-16, JA150-16, IECM-JA013-17, IECM-JA086-18 e IECM-JA125-19 la Junta, actualizó y aprobó respectivamente el Procedimiento de Soporte Técnico.



- IX. 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).
- X. El 20 de diciembre de 2016, la Junta, mediante acuerdo JA150-16, actualizó el Procedimiento de Control de Documentos.
- XI. El 5 de febrero de 2017, se publicó la Constitución Política de la Ciudad de México (Constitución Local).
- XII. 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.
- XIII. El 30 de junio de 2017, 31 de julio de 2018 y 15 de febrero de 2019, la Junta aprobó y actualizó respectivamente mediante Acuerdos IECM-JA013-17, IECM-JA086-18 e IECM-JA024-19 el Procedimiento para la Asignación, Préstamo, o Devolución de Bienes Informáticos.
- XIV. 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

W



Reglamento en Materia de Relaciones Laborales (Reglamento de Relaciones Laborales), con motivo de la expedición y entrada en vigor del Código.

- XV. 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.
- XVI. 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.
- XVII. 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).
- XVIII. El 28 de febrero de 2019, el Consejo General, mediante Acuerdos IECM-ACU-CG-022/19 e IECM-ACU-CG-023/19, aprobó modificaciones al Reglamento Interior del Instituto Electoral y a la estructura orgánica funcional.
 - XIX. El 28 de junio de 2019, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-038/2019, el Consejo General, aprobó el Manual para el uso incluyente, no sexista y no discriminatorio del lenguaje en el Instituto Electoral.
 - XX. El 12 de agosto de 2019, se publicó en la Gaceta Oficial el Decreto por el que se abroga la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal y se expide la Ley Participación Ciudadana de la Ciudad de México (Ley de Participación), la cual entró en vigor al momento de su publicación, según lo establecido en el Artículo Segundo Transitorio de dicho ordenamiento.



- XXI. El 31 de enero de 2020, el Consejo General, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-011/2020, aprobó el Plan General de Desarrollo del Instituto Electoral para el periodo 2020-2023.
- XXII. El 13 de marzo de 2020, la Junta, mediante Acuerdo IECM-JA029-20 aprobó el Procedimiento para el control de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (anteriormente denominado Procedimiento de control de documentos y registros del Sistema de Gestión Electoral) y la Guía para crear y actualizar la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (anteriormente denominada Guía Técnica para la Elaboración de Documentos Internos del Sistema de Gestión de Calidad Electoral).
- XXIII. El 22 de junio de 2020, se publicó en la Gaceta Oficial el Decreto por el que se adiciona el artículo 23 bis y un último párrafo al artículo 88 de la Ley de Austeridad.
- XXIV. El 30 de junio de 2020, 12 de febrero de 2021 y 31 de agosto de 2021, mediante Acuerdos IECM/ACU-CG-046/2020, IECM/ACU-CG-027/2021 e IECM/ACU-CG-330/2021, el Consejo General, aprobó y modificó respectivamente el Protocolo de seguridad para reanudar la asistencia y actividad laboral presencial en las instalaciones del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en el marco del Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad de la Ciudad de México 2020.
- XXV. El 1 de octubre y el 1 de diciembre de 2020, se publicaron en la Gaceta Oficial los Decretos por los que se modifican y reforman diversas disposiciones de la Ley de Austeridad.
- XXVI. El 15 de octubre de 2020, la Junta, actualizó mediante Acuerdo IECM-JA083-20, el Procedimiento para el control de la información documentada y la Guía para crear y actualizar la información documentada, ambos del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.



- XXVII. El 30 de noviembre de 2021, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-346/2021, el Consejo General, aprobó la reforma al Reglamento Interior del Instituto Electoral.
- XXVIII. El 27 de diciembre de 2021, se publicó en la Gaceta Oficial el Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México, para el ejercicio fiscal 2022, mediante el cual se asigna un presupuesto para el Instituto Electoral por la cantidad de \$1,201,084,647.00 (Un mil doscientos un millones, ochenta y cuatro mil seiscientos cuarenta y siete pesos 00/100 M.N.).
- XXIX. El 15 de enero de 2022, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-015/2022, el Consejo General aprobó el ajuste al Programa Operativo Anual y de Presupuesto de Egresos del Instituto Electoral para el ejercicio fiscal 2022, con base en las asignaciones autorizadas por el Congreso de la Ciudad de México.

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.
- 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 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

6



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 del Instituto Electoral.
- 6. Que el apartado 6.1.6 del Procedimiento de control de documentos establece que la revisión y/o actualización de la información documentada, deberá realizarse en los siguientes supuestos:
 - Pérdida de vigencia de los documentos;
 - Cambios a la estructura orgánica que implique ajustes en la ejecución del proceso;
 - Cuando se hayan presentado cambios en los procedimientos, derivados de la mejora de estos;
 - Cuando existan cambios en la normatividad aplicable al proceso que implique adecuaciones o supresiones de estos;
 - Por resultado de auditoría interna o externa que indique la necesidad de documentar o fortalecer alguna actividad relevante en el proceso.
- 7. Que mediante oficio IECM/UTSI/075/2022, de fecha 16 de marzo de 2022, la titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos solicitó al Secretario de la Junta para su análisis, discusión y en su caso aprobación por parte de dicho órgano colegiado la actualización de los siguientes Procedimientos pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad Electoral:
 - a) Procedimiento de Mantenimiento Preventivo a Infraestructura de Cómputo, Comunicaciones, Seguridad y Centro de Cómputo;



- b) Procedimiento de Soporte Técnico; y
- c) Procedimiento para la Asignación, Préstamo, o Devolución de Bienes Informáticos.
- 8. Que los documentos mencionados en el considerando anterior, se actualizan conforme a la Política de Gestión de Calidad vigente en el Instituto Electoral, el Procedimiento para el control de la información documentada, la Guía para crear y actualizar la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, asimismo, de conformidad con los fines, obligaciones y compromisos establecidos en el Código, y lo dispuesto en el Manual para el uso incluyente, no sexista y no discriminatorio del lenguaje en el Instituto Electoral.
- 9. Que de igual manera se actualiza el marco normativo, se elimina la hoja de control y los identificadores del Sistema de Gestión de Calidad Electoral que ya no se utilizarán y se integra el formato y flujo de asignación de licencias en el Procedimiento de Asignación, Préstamo y Devolución de Bienes Informáticos.

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

A c u e r d o IECM-JA035-22

PRIMERO. Se aprueba la actualización de los siguientes Procedimientos pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad Electoral, de conformidad con los documentos anexos, los cuales forman parte integral del presente Acuerdo:

- a) Procedimiento de Mantenimiento Preventivo a Infraestructura de Cómputo, Comunicaciones, Seguridad y Centro de Cómputo;
- b) Procedimiento de Soporte Técnico; y
- c) Procedimiento para la Asignación, Préstamo, o Devolución de Bienes Informáticos.







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 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 Personales, para que en el ámbito de sus atribuciones, publiquen el presente Acuerdo y sus Anexos, 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 marzo de dos mil veintidós, firmando al calce la Presidenta 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.

LA PRESIDENTA DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA

MTRA. PATRICIA AVENDAÑO DURÁN EL SECRETARIO DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA

LIC. CÉSAR ALBERTO HOYO RODRÍGUEZ

CAHR/MHC/RIMC



IECM-JA035-22 Página 1 de 5 Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

Contenido

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

1. Objetivo

Mantener en óptimas condiciones los equipos de cómputo, comunicaciones, red inalámbrica y circuito cerrado de televisión (CCTV); así como el aire acondicionado y la fuerza ininterrumpible (UPS) del centro de cómputo que se encuentran en el Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral) a través de programas de mantenimiento preventivo.

2. Alcance

Aplica a los equipos instalados en Direcciones Distritales (DD) y las oficinas centrales del Instituto Electoral, que no cuenten con garantía por parte del fabricante y que no entren en un supuesto de obsolescencia.

Marco normativo

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

4. Responsabilidades UTSI Definir el calendario de mantenimiento preventivo. Dar seguimiento a las actividades del mantenimiento preventivo. - Verificar que los mantenimientos sean satisfactorios. Firmar orden de servicio. Técnico de Realizar las actividades correspondientes al mantenimiento Mantenimiento

preventivo. - Generar orden de servicio.

Firmar orden de servicio.

Persona Proporcionar el equipo para el cumplimiento del programa. Resguardante Validar el funcionamiento del equipo.

- Firmar orden de servicio.



IECM-JA035-22 Página 2 de 5 Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

5. Definiciones

Para efectos de este documento se entenderá como:

Mantenimiento de bienes: El conjunto de actividades desarrolladas con el objeto de conservar los bienes informáticos del Instituto Electoral en condiciones de funcionamiento eficiente para una vida útil mayor.

Mantenimiento preventivo: La implantación programada de actividades que permiten asegurar el correcto funcionamiento de los bienes muebles de infraestructura de cómputo, comunicaciones, seguridad y centro de cómputo para evitar posibles fallas.

Personal de Mantenimiento: Personal especializado para realizar las actividades de mantenimiento al equipo.

Equipo: Bienes informáticos, equipos periféricos, telecomunicaciones, ups, aire acondicionado y cctv.

Orden de servicio: Documento donde se especifican los datos del equipo y las actividades derivadas del mantenimiento preventivo.

Lista de Verificación: Documento donde se verifica el estado de los equipos y las pruebas a los dispositivos periféricos.

Persona Resguardante: Personal del Instituto Electoral que cuenta con un equipo el cual es sujeto de darle mantenimiento de acuerdo con el alcance de este procedimiento.

Servicio no conforme: Servicio que no cumple con los requisitos establecidos, es ejemplo de servicio no conforme, que no se elabore el programa de mantenimiento preventivo, que no se notifique a las personas resguardantes el programa de mantenimiento preventivo, que no se genere la orden de servicio por cada mantenimiento, entre otros.

Políticas de operación

- a) La UTSI definirá y notificará a las personas resguardantes el programa de mantenimiento preventivo.
- El personal de Infraestructura de la UTSI identificará cuales son los equipos para el mantenimiento preventivo.
- c) Una vez terminado el mantenimiento preventivo se realizará una revisión general del equipo para verificar el estado del mismo, incluyendo prueba de los dispositivos periféricos, en caso de presentar alguna falla, se atenderá la incidencia.



Página 3 de 5 Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

- d) La persona resguardante y el personal de mantenimiento, validan el funcionamiento del equipo y firman la orden de servicio.
- e) De la seguridad de la Información: Toda la información proporcionada por el usuario o bien que esté contenida en los equipos objeto del servicio de mantenimiento preventivo, obliga al técnico de mantenimiento 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.
- f) 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.
- g) El programa de mantenimiento preventivo comprenderá como mínimo:
 - Las bitácoras de mantenimiento que permitan identificar, entre otros, las acciones de conservación.
 - Los contratos con los que se cuenta para desarrollar el programa anual de mantenimiento preventivo.

7. Descripción de las actividades

Núm.	Actividad	Responsable	Documento empleado
1	Elaborar programa de mantenimiento preventivo	UTSI	Anexo 2 Programa de Mantenimiento Preventivo
2	Notificar a las personas resguardantes el programa de mantenimiento	UTSI	Circular
3	Realizar el mantenimiento preventivo	Técnico de Mantenimiento	
4	Comprobar que los equipos estén en óptimo estado de operación	Técnico de Mantenimiento/ Usuario	Anexo 1 Orden de servicio
5	Generar orden de servicio	Técnico de Mantenimiento	Anexo 1 Orden de servicio
6	Firmar orden de servicio	Técnico de Mantenimiento/ UTSI / Usuario	Anexo 1 -



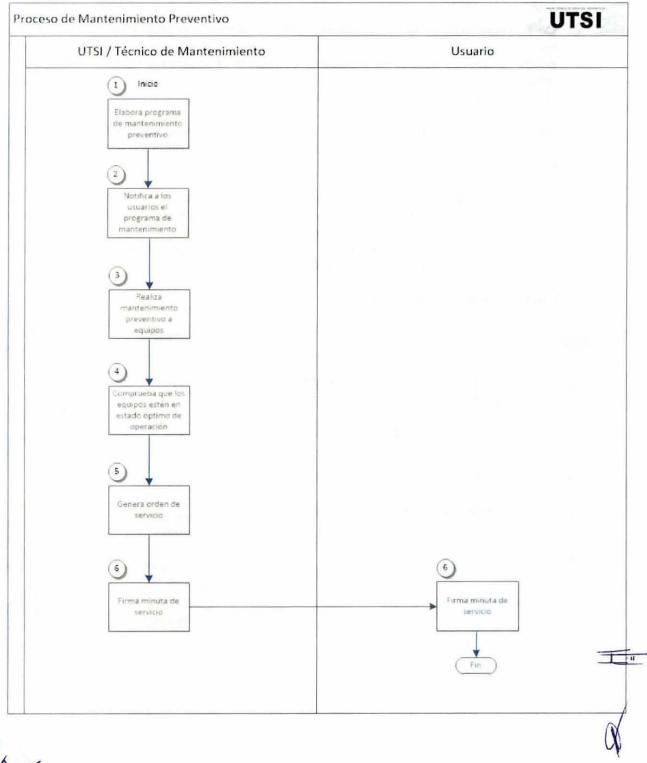




Página 4 de 5 Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

8. Diagrama de flujo





IECM-JA035-22

Página 5 de 5 Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

9. Anexos (formatos)

Anexo 1 Orden de servicio mantenimiento preventivo Anexo 2 Programa de Mantenimiento preventivo

+-



Página 1 de 1



ANEXO 1 ORDEN DE SERVICIO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

			No. ORDEN:	
			FECHA:	
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN:				
NOMBRE DE LA PERSONA RESGUARDANTE:				
STATE OF STATE	THE RESIDEN	EQUIPO		
TIPO	MARCA	MODELO	NO. DE SERIE	INVENTARIO
		DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	Harris Commission	
		LIOTA DE VEDICIOACIÓN		
		LISTA DE VERIFICACIÓN		,
		Si	No	No aplica
		OBSERVACIONES		
				.,
				To Out
				En.
				A
No. 1		No. at a second	9	N
Nombre y Firma Persona Resguardante		Nombre y Firma Técnico de Mantenimiento		Nombre y Firma Supervisor UTSI
reisona Resguardante		rechico de iviantenimiento		Supervisor UTSI



ANEXO 2 PROGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

				FECH	IA:	
PARTAMEN	NTO DE UTSI:					
TIPO	O DE MANTENIMIENT	ТО	PERIODICIDAD	SITIO(S)	FECHA INCIAL	FECHA FINAL
100000			OBSERVACIONES			
		CRO	NOGRAMA DE MANTENIMIE (MES/AÑO)	INTO		
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
					4	
RESPONSAS	BLE DE UTSI:					•







Procedimiento de Soporte Técnico

Página 1 de 5

Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

Contenido

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

1. Objetivo

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

2. Alcance

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

3. Marco normativo

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

4. Definiciones

Para efectos de este documento se entenderá como:

7.9

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

UTSI: Personal adscrito a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos



Área Resolutora: Personal asignado a la UTSI que puede recibir, asignar, aceptar, atender y cerrar las solicitudes de mesa de ayuda. Las áreas resolutoras de UTSI pueden ser la Jefatura de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda, Jefatura de Redes y Comunicaciones, Jefatura de Servidores y Bases de Datos y Jefatura de Web, Seguridad y Nuevas Tecnologías)

RMA: Reporte de Mesa de Ayuda.



Procedimiento de Soporte Técnico

IECM-JA035-22

Página 2 de 5 Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

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

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

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

5. Responsabilidades

Persona solicitante

- -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.
- -Realizar el cierre del reporte.

6. Políticas de operación

a) Todas las solicitudes de servicio se deberán registrar en el sistema de mesa de ayuda.

711

- b) Las personas solicitantes podrán realizar solicitudes vía telefónica en las extensiones 4690 y 4692 o a través del portal de autoservicio de mesa de ayuda ubicado en http://rie.iedf.org.mx/ o en http://mesadeayuda.iedf.org.mx/.
- c) Las solicitudes de servicio deberán asignarse al área resolutora correspondiente a más tardar a los 15 minutos de recibir la solicitud durante el horario hábil autorizado.
- d) Una vez asignado al área resolutora se determinará el tiempo de solución el cual dependerá de análisis realizado.
- e) Si derivado del análisis que realice el área resolutora se determina que el RMA deba ser atendido en otro procedimiento, éste se cerrará y se notificará a la persona solicitante a más



Procedimiento de Soporte Técnico

Página 3 de 5

Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

tardar en una hora posterior a la recepción de la solicitud las acciones a seguir para atender su necesidad.

- f) Posterior a la atención de la solicitud, se deberán registrar en el sistema de mesa de ayuda las actividades realizadas y cambiar al estado resuelto.
- g) Al momento de cambiar el RMA al estado resuelto en el sistema de mesa de ayuda, se le enviará a la persona solicitante una evaluación de servicio para el cierre de su solicitud.
- h) De la seguridad de la Información: Toda la información proporcionada por la persona solicitante o bien que esté contenida en la infraestructura tecnológica y software objeto del RMA obliga al área resolutora a conservar la reserva y confidencialidad de dicha información o documentación conforme a las leyes en materia de transparencia y acceso a la información y de protección de datos personales.
- i) Del servicio no conforme: Cuando se identifica un servicio no conforme se procederá de acuerdo con el procedimiento de acciones de mejora y a atención a quejas del sistema de gestión electoral.

7. Descripción de las actividades

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



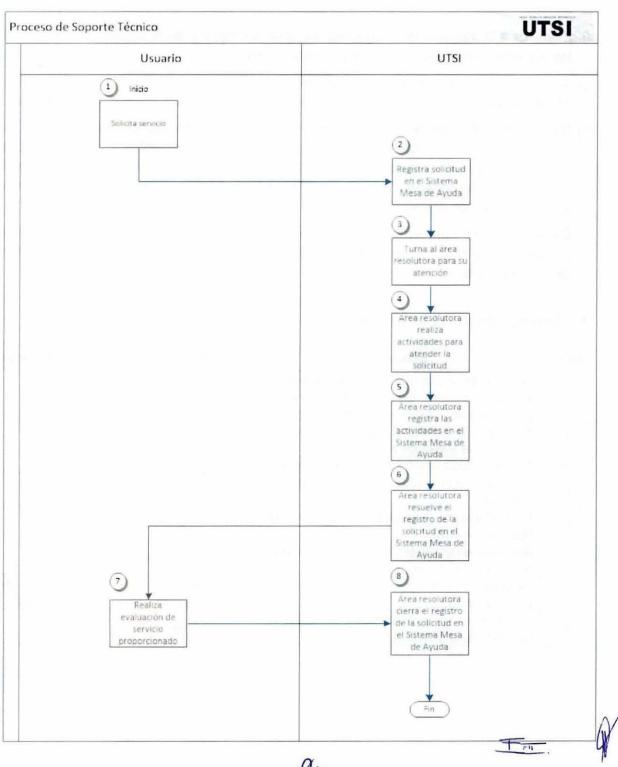
Procedimiento de Soporte Técnico

IECM-JA035-22

Página 4 de 5 Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

8. Diagrama de flujo





Procedimiento de Soporte Técnico

IECM-JA035-22

Página 5 de 5 Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

9. Anexos

Evaluación de servicio.





EVALUACIÓN DE SERVICIO

No. de Reporte

Unidad Técnica de Servicios Informáticos Sistema de Mesa de Ayuda

Evaluación de Servicio

Fecha de evaluacion:			
Ingeniero de soporte:			
El tiempo de res	spuesta del serv	icio fue:	
Excelente	Bueno	Regular	O Malo
La calidad del s	ervicio que prop	orcionó el personal de s	soporte fue:
Excelente	Bueno	Regular	● Malo
Nombre de usuario:			
Area:			•
Observaciones del usuario:			
		Enviar	



Página 1 de 9

Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

Contenido

1.	Objetivo	1
2.	Alcance	
3.	Marco Normativo	1
4.	Responsabilidades	1
5.	Definiciones	2
6.	Políticas de Operación	3
7.	Descripción de las Actividades	7
8.	Diagrama de flujo	9
9.	Anexos (formatos)	

1. Objetivo

Establecer los procedimientos de asignación, préstamo y devolución de bienes informáticos; la asignación de licencias o suscripciones de software; 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

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

4. Responsabilidades

Persona usuaria

- Solicitar un servicio de asignación, préstamo o devolución de un bien informático.
- -Solicitar la asignación de una licencia o suscripción de software.
- -Evaluar el servicio de la mesa de ayuda.

UTSI

- -Recibir la solicitud.
- -Generar un Reporte de Mesa de Ayuda (RMA)
- -Atender la asignación, préstamo o devolución de un bien informático.
- -Asignar en su caso una licencia o suscripción de software.
- -Registrar el formato de recibo de bienes por concepto de préstamo, asignación o devolución.
- -Firmar el formato.
- -Archivar el formato.







IECM-JA035-22 Página 2 de 9 Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

Realizar el cierre del reporte.

5. 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 personas usuarias y resguardantes de bienes informáticos.

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

Asignación de Licencias o Suscripciones de Software: La UTSI entrega una licencia o suscripción de software a la persona usuaria 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.

Licencia o suscripción de software: Se refiere a toda licencia de software temporal o perpetua o suscripción anual de software adquirida por el Instituto, y administrada por la UTSI, entre los que se incluyen sistemas operativos, ofimática o software de propósito especial y de seguridad.

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 las personas usuarias en materia informática.

DWSyNT: Departamento de Web, Seguridad y Nuevas Tecnologías. Área de la UTSI encargada de dar seguimiento a las solicitudes de software de las personas usuarias y la administración de licencias y suscripciones de software.



Página 3 de 9

Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

Devolución de Bienes: La persona 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 la persona usuaria 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 una persona resguardante a otro.

Formato de Recibo de Licencias: Documento que avala la asignación de una licencia o suscripción de software.

Persona 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.

6. 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.



IECM-JA035-22Página **4** de **9**Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

- 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 la persona resguardante y área de adscripción.
- 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.

La UTSI, a través del Departamento de Web, Seguridad y Nuevas Tecnologías, deberá:

- a) Controlar y administrar la adquisición de licencias y suscripciones de software.
- b) Controlar y gestionar la asignación de licencias y suscripciones de software a las personas solicitantes.
- c) Elaborar el formato de asignación de licencias correspondiente, que contenga la descripción específica de la licencia o suscripción de software, nombre de la persona resguardante y área de adscripción.
- d) Mantener actualizados en forma documental y electrónica, los formatos de asignación, de licencias de software.

Políticas de Asignación y Préstamo

- a) La persona resguardante solamente podrá tener asignado un bien informático de cada tipo.
- b) En caso de que la persona 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 Subdirección de Seguridad, Redes y Cómputo de la UTSI determinará si procede la solicitud y solamente en los casos que corresponda entregará los bienes



Página 5 de 9 Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

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 una persona de estructura 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.
- 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

Términos de Uso

T.

A la firma del formato de asignación o préstamo de bienes informáticos, la persona resguardante:



Página 6 de 9 Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

- 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, aprobado por la Junta Administrativa mediante el acuerdo IECM-JA139-21.
- 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.



Página 7 de 9

Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

k) Se hace sabedor que 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.

A la firma del formato de asignación de licencias o suscripciones de software, la persona resguardante:

- a) Verificará que la o las licencias asignadas funcionen de manera correcta en sus equipos proporcionados y se encuentren en perfectas condiciones.
- b) La persona usuaria a quien se le instale una licencia o suscripción de software deberá ser personal de estructura y estar adscrito al área administrativa solicitante, el cual será responsable del uso que se dé al software instalado. En el caso de personal de honorarios, el recibo de software se expedirá a nombre de su superior jerárquico de estructura.
- c) En ningún caso podrá, desinstalar y/o modificar el software institucional instalado por la UTSI.
- d) 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.
- e) En ningún caso podrá modificar, sustituir, prestar o intercambiar los equipos de cómputo, sus periféricos y/o la conectividad de estos, con el objeto de prestar el uso de sus licencias de software instaladas.

7. 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; así como la instalación de licencias de software, a través del Sistema Mesa de Ayuda	Área Solicitante	N/A
2	Evaluar y determinar si es procedente la solicitud	Subdirección de Seguridad, Redes y Cómputo de la UTSI	N/A



Página 8 de 9

Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

Núm.	Actividad	Área responsable	Documento empleado
3	Si la solicitud de bienes informáticos es procedente, se turna al DSTyMA para su atención, en caso contrario se notifica al Área Solicitante el motivo del rechazo.	Subdirección de Seguridad, Redes y Cómputo de la UTSI	N/A
4	Asignar, prestar o recuperar los equipos solicitados por el área requirente.	DSTyMA	N/A
5	Firmar el formato de recibo de bienes	Persona Resguardante / DSTyMA	Anexo 3 Formato de Recibo de Bienes por concepto de Préstamo Anexo 1 Formato de Recibo de Bienes por concepto de Asignación Anexo 2 Formato de Recibo de Bienes por concepto de Devolución
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	Persona Resguardante / DSTyMA	Anexo 2 Formato de Recibo de Bienes por concepto de Devolución
11	Actualizar la Base de Datos del inventario de bienes informáticos	DSTyMA	N/A
12	La solicitud de licenciamiento o suscripción de software se turna al DWSyNT para su asignación e instalación, en caso contrario se notifica al Área Solicitante el motivo del rechazo	Dirección de Infraestructura Informática de la UTSI	N/A
13	Instalar y asignar las licencias o suscripciones de software solicitadas por el área requirente.	DWSyNT	N/A =
14	Firmar el formato de recibo de licencias o suscripciones de software	Persona Resguardante / DWSyNT	Anexo 4 Formato de Recibo de Licencias por concepto de Asignación
15	Actualizar la base de datos del inventario de licencias y suscripciones de software	DWSyNT	N/A



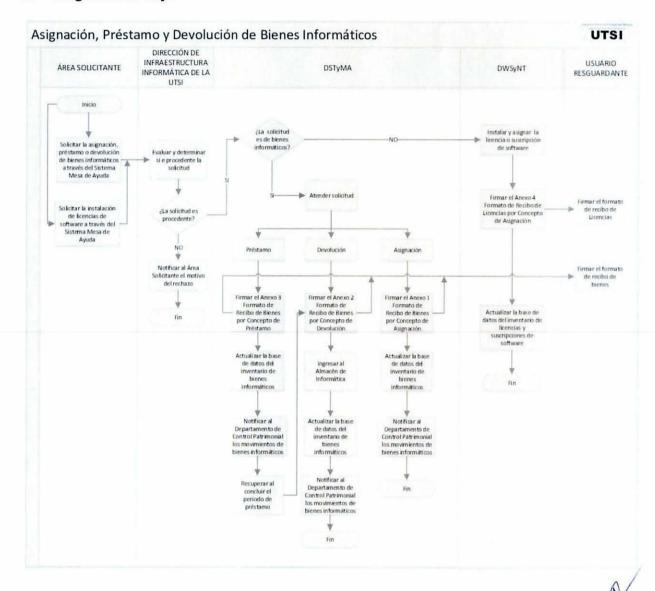




Página 9 de 9 Revisión: 01/2022

Fecha de expedición: 30-03-2022

8. Diagrama de flujo



9. Anexos (formatos)

Anexo 1 Formato de Recibo de Bienes por concepto de Asignación.

Anexo 2 Formato de Recibo de Bienes por concepto de Devolución.

Anexo 3 Formato de Recibo de Bienes por concepto de Préstamo.

Anexo 4 Formato de Recibo de Licencias por concepto de Asignación.







ANEXO 1 FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE ASIGNACIÓN

Página 1 de 2

	nformáticos:		
la Unidad Técnica de Servio :	cios Informáticos,	los bienes que	a continuac
scripción Marca	Modelo	No. Serie	Inventario
			7
CE CIPE		ENTREG/	۹:
RECIBE:			
RECIBE: e de la Persona Resguardar uesto de la Persona Resguardante		ore del Persono Puesto del Personal d	
e de la Persona Resguardar Jesto de la Persona Resguardante del formato de asignación, la p	persona resguarda	Puesto del Personal d	del DSTyMA
e de la Persona Resguardar Jesto de la Persona Resguardante	persona resguarda	Puesto del Personal d	del DSTyMA
e de la Persona Resguardar Jesto de la Persona Resguardante del formato de asignación, la p	persona resguarda	Puesto del Personal d	del DSTyM



ANEXO 1 FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE ASIGNACIÓN

Página 2 de 2

Términos de Uso

A la firma del formato de asignación de bienes informáticos, la persona resguardante:

- 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, aprobado por la Junta Administrativa mediante el acuerdo IECM-JA139-21.
- 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.





ANEXO 2 FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE DEVOLUCIÓN

Página 1 de 2

o a la Unidad Téc riben:	onica de Servic	ios Informático	s, los bienes qu	ue a continuad
Descripción	Marca	Modelo	No. Serie	Inventario
ENTREC	. Δ ·		PE⊂IRE	
ENTREG	A:		RECIBE	
ENTREG nbre de la Person Puesto de la Persona	a Resguardante		RECIBE: bre del Persono Puesto del Personal d	ıl del DSTyMA
nbre de la Person	a Resguardante Resguardante devolución, la pe	ersona resguardo	bre del Persono Puesto del Personal d	I l del DSTyMA del DSTyMA
nbre de la Person Puesto de la Persona a del formato de c	a Resguardante Resguardante devolución, la pe	ersona resguardo	bre del Persono Puesto del Personal d	I l del DSTyMA del DSTyMA



ANEXO 2 FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE DEVOLUCIÓN

Página 2 de 2

Términos de Uso

A la firma del formato de devolución de bienes informáticos, la persona 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.

1:1





ANEXO 3 FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE PRÉSTAMO

Página 1 de 2

		Ciudad de Mé	exico, de	de	
ación del Recibo	o de Bienes Info	rmáticos:			
en préstamo de ación se describe		nica de Servicio	os Informáticos	, los bienes qu	
acion se describi	en.				
Descripción	Marca	Modelo	No. Serie	Inventario	
			Ands	- reightis	
		<u> </u>			
de devolución: _					
RECIBE			ENTREG/	A :	
mbre de la Persona Resguardante Puesto de la Persona Resguardante			Nombre del Personal del DSTyMA Puesto del Personal del DSTyMA		
a del formato de p de uso al reverso c			e acepta que ho	a leído y acepto	
				(
ciones:					



ANEXO 3 FORMATO DE RECIBO DE BIENES POR CONCEPTO DE PRÉSTAMO

Página 2 de 2

Términos de Uso

A la firma del formato de préstamo de bienes informáticos, la persona resguardante:

- 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, aprobado por la Junta Administrativa mediante el acuerdo IECM-JA139-21.
- k) Se hace sabedor que él es responsable de realizar el respaldo y resguardo de su información en todo momento.

A

T-14



ANEXO 4 FORMATO DE RECIBO DE LICENCIAS POR CONCEPTO DE ASIGNACIÓN

Página 1 de 2

	Ciudad de México,	de de	
cibo de licencias de software.			
cibí de la Unidad Técnica de Servici tware que a continuación se describ		acias o suscripciones c	
Licencia/Suscripción	Fabricante	Tipo	
a de adscripción:			
RECIBE:	ENT	REGA:	
Nombre de la Persona Resguardante Puesto de la Persona Resguardante		Nombre del Personal del DWSyNT Puesto del Personal del DWSyNT	
a firma del formato de asignación, la perso ninos de uso al reverso de este documen		que ha leído y acepta lo	



ANEXO 4 FORMATO DE RECIBO DE LICENCIAS POR CONCEPTO DE ASIGNACIÓN

Página 2 de 2

Términos de Uso

A la firma del formato de recibo de licencias por concepto de asignación, la persona resguardante:

- a) Verificará que la o las licencias asignadas funcionen de manera correcta en sus equipos proporcionados y se encuentren en perfectas condiciones.
- b) La persona a quien se le instale una licencia o suscripción de software deberá ser personal de estructura y estar adscrito al área administrativa solicitante, el cual será responsable del uso que se dé al software instalado. En el caso de personal de honorarios, el recibo de software se expedirá a nombre de su superior jerárquico de estructura.
- c) En ningún caso podrá, desinstalar y/o modificar el software institucional instalado por la UTSI.
- d) 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 avisar a la UTSI para su autorización y/o regularización; las licencias de software válidas solo serán las que hayan sido adquiridas por el Instituto.

e) En ningún caso podrá modificar, sustituir, prestar o intercambiar los equipos de cómputo, sus periféricos y/o la conectividad de estos, con el objeto de prestar el uso de sus licencias de software instaladas.

D