

**CUARTA SECCION**  
**PODER JUDICIAL**  
**TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER**  
**JUDICIAL DE LA FEDERACION**

**MANUAL de Procedimientos de la Dirección General de Sistemas.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.- Comisión de Administración.- Secretaría.- Secretaría Administrativa.- Dirección General de Sistemas

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS**

**ÍNDICE**

PRESENTACIÓN

OBJETIVO

MARCO JURÍDICO

GLOSARIO

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

- A. Proporcionar navegación segura.
- B. Control de acceso.
- C. Administrar la plataforma de Firma Electrónica (FIREL).
- D. Desarrollo de sistemas.
- E. Mantenimiento a sistemas.
- F. Gestión de solicitudes de servicios e incidentes.
- G. Gestión de servicios digitales administrados.
- H. Gestión de la infraestructura tecnológica.
- I. Gestión del mantenimiento de la infraestructura tecnológica de los centros de cómputo.

ANEXOS

TRANSITORIOS

**PRESENTACIÓN**

El presente manual de procedimientos recopila de manera documental las actividades que realiza la Dirección General de Sistemas para proporcionar seguridad informática, llevar a cabo el desarrollo y mantenimiento de sistemas, de infraestructura informática y la prestación de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), con el objetivo de que el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación cuente con los siguientes alcances tecnológicos:

- Alta disponibilidad de los equipos de la infraestructura que proporciona voz y video.
- Actualización tecnológica que permita abatir la obsolescencia.
- Convergencia de las distintas plataformas tecnológicas.
- Homologación de tecnologías para una administración y operación más eficaces.
- Movilidad para el acceso a los servicios tecnológicos para los usuarios.
- Soporte vigente de fabricantes para atender los incidentes tecnológicos.

A través de estos objetivos, se busca mantener los recursos tecnológicos a la vanguardia para brindar servicios informáticos eficientes.

Así mismo, los procedimientos del presente manual contemplan las actividades que permiten proporcionar los servicios correspondientes al desarrollo de sistemas, infraestructura tecnológica, telecomunicaciones, equipo de cómputo, servicios de apoyo a usuarios y seguridad informática, con los cuales se da cumplimiento a los artículos 220 y 221 del Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

Este documento contempla los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento para proporcionar navegación segura, el cual establece las acciones para proporcionar los permisos o restricciones de navegación de internet, a los usuarios del Tribunal Electoral.
2. Procedimiento para control de acceso, el cual establece las actividades referentes para la otorgación de permisos a los servicios inalámbricos y autorización de acceso vía VPN.
3. Procedimiento para administrar la plataforma de Firma Electrónica (FIREL), el cual establece las actividades para la asignación de dispositivos E-Token a los usuarios del Tribunal Electoral, necesario para validar perfiles en los sistemas de información institucionales, así como otorgar certeza sobre la autenticidad en la firma de documentos electrónicos.
4. Procedimiento para desarrollo de sistemas, el cual establece las acciones necesarias para la implementación de un nuevo sistema de información, requerido para el cumplimiento de las funciones de las áreas jurisdiccionales y administrativas.
5. Procedimiento para mantenimiento a sistemas, el cual establece las actividades para la ejecución de acciones preventivas y/o correctivas a los sistemas de información del Tribunal Electoral, para su adecuado funcionamiento.
6. Procedimiento para gestión de solicitudes de servicio e incidentes, el cual establece las actividades necesarias para la prestación de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, a los usuarios del Tribunal Electoral.
7. Procedimiento para gestión de servicios digitales administrados, el cual establece las acciones conducentes para proporcionar adecuadamente los servicios de telefonía convencional e internet, a los usuarios del Tribunal Electoral.
8. Procedimiento para gestión de infraestructura tecnológica, el cual establece las acciones conducentes para proporcionar adecuadamente los servicios de voz, red inalámbrica y videoconferencia, a los usuarios del Tribunal Electoral.
9. Procedimiento para gestión de mantenimiento de la infraestructura tecnológica de los centros de cómputo, el cual establece las acciones preventivas para el adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica de los centros de cómputo, que proporciona los servicios de cómputo a los usuarios del Tribunal Electoral.

## **OBJETIVO**

---

Establecer en el marco normativo los medios de control para el desarrollo de las actividades y funciones de servicios de TIC de una manera eficaz, a través de una alta disponibilidad de la infraestructura tecnológica, ofreciendo a los usuarios del Tribunal Electoral las herramientas actualizadas que coadyuven a lograr el cumplimiento de sus funciones.

## **MARCO JURÍDICO**

---

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Archivos.
- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
- Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Acuerdo General de Administración del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Acuerdo General que regula los procedimientos de adquisición, arrendamiento de bienes muebles, prestación de servicios, obra pública y los servicios relacionados con la misma, del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Acuerdo General para la Aplicación de la Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

- Acuerdo General para la desincorporación de toda clase de bienes del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Acuerdo General por el que se establecen las Bases para la Implementación del Sistema de Gestión de Control Interno y Mejora Continua del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Acuerdo General de la Sala Superior número 3/2010 de fecha 26 de octubre de 2010 relativo a la implementación de las notificaciones por correo electrónico.
- Acuerdo General de la Sala Superior número 2/2013 del 14 de junio del 2013, relativo al trámite electrónico interno de la remisión, tramitación y turno de las solicitudes de ejercicio de la facultad de atracción.
- Acuerdo General Conjunto número 1/2013 del Poder Judicial de la Federación, relativo a la Firma Electrónica Certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL) y al Expediente Electrónico publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio del 2013.
- Acuerdo General 168/S7 de fecha 9 de julio del 2013 que regula las notificaciones de los procedimientos administrativos ordenados por la Comisión de Administración del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, la Visitaduría Judicial y la Contraloría Interna.
- Acuerdo General de la Sala Superior número 3/2010 de fecha 26 de octubre de 2010 relativo a la implementación de las notificaciones por correo electrónico.
- Acuerdo 075/S3 de fecha 12 de marzo de 2008 donde se aprueba el establecimiento de la clave pública digital para la suscripción de documentos por parte de los servidores públicos adscritos a las áreas de la Secretaría Administrativa que utilizan en el desarrollo de las funciones a su cargo.
- Lineamientos para la Organización, Descripción y Conservación del Archivo Institucional.
- Políticas de distribución, asignación y sustitución de los bienes informáticos del Tribunal Electoral.
- Políticas de Seguridad Informática del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Control Interno y de Mejora Continua del Tribunal Electoral del Poder judicial de la Federación.
- Código Modelo de Ética Judicial Electoral.

## GLOSARIO

---

**Acta de Entrega Administrativa:** documento donde el área solicitante acepta de conformidad que el proyecto solicitado ha sido entregado en los términos acordados.

**Ambiente:** conjunto de programas y características adaptados para las etapas de desarrollo, pruebas y producción de los sistemas y/o servicios:

- **Desarrollo:** etapa de implementación de un sistema de información, de acuerdo con el documento de especificación de requerimientos.
- **Producción:** escenario de operación con datos reales de los sistemas de información.
- **Pruebas:** etapa de validación del sistema y/o servicios.

**Almacenamiento:** dispositivo o servicio que se utiliza para grabar o leer información digital de un recurso informático de forma permanente o temporal.

**Área solicitante:** áreas jurisdiccionales y administrativas del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

**Asesor de primer nivel:** personal asignado a la Mesa de Servicios responsable de otorgar asistencia técnica vía telefónica o en sitio a los usuarios del Tribunal Electoral.

**Asesor de segundo nivel:** personal especialista asignado a las Direcciones de Área de la Dirección General de Sistemas responsable de otorgar asistencia técnica vía telefónica o en sitio a los usuarios del Tribunal Electoral.

**Asesor de tercer nivel:** personal especialista por parte del fabricante de los bienes informáticos, responsable de otorgar asistencia técnica y/o reparaciones de los equipos propiedad del Tribunal Electoral.

**Base de conocimientos:** Base de Conocimientos durante la prestación de servicios de TIC.

**Catálogo de servicios:** documento que describe los servicios que proporciona la DGS, así como los tiempos de atención y responsables de los mismos.

**Centro de cómputo:** espacio físico donde se alojan los servidores, sistemas de almacenamiento, respaldo y equipo de telecomunicaciones, para el procesamiento de la información.

**Documento de configuración:** archivo en formato editable que se utiliza para el resguardo de los últimos cambios aplicados.

**Documento de Especificación de Requerimientos:** formato donde el área solicitante describe las necesidades de un proyecto.

**E-Token:** dispositivo USB de autenticación portátil con tecnología de tarjeta inteligente avanzada; se utiliza para generar y almacenar credenciales tales como claves privadas, contraseñas y certificados digitales.

**Enrolamiento:** inscribirse y darse de alta en un sistema.

**Firma Electrónica Avanzada (FIREL):** certificados digitales de la Firma Electrónica Certificada del Poder Judicial de la Federación.

**Guía para el desarrollo de sistemas:** documento que describe las actividades a realizar por parte de las áreas involucradas para el inicio, desarrollo y conclusión de un sistema de información.

**Impacto:** medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los sistemas o servicios

- Alto: implica la suspensión del sistema en su totalidad.
- Medio: afecta de manera parcial a diversas áreas en específico.
- Bajo: afecta de manera parcial a alguna área o usuario.

**Incidente:** interrupción no planificada a un servicio de TIC o una reducción en la calidad del mismo.

**Infraestructura tecnológica:** equipos que conforman la red de voz, datos y video del Tribunal Electoral.

**Mantenimiento correctivo:** acciones encaminadas a corregir alguna falla en la infraestructura que provee los servicios de TIC.

**Mantenimiento preventivo:** acciones encaminadas a prever fallas en la infraestructura que provee los servicios de TIC.

**Manual de usuario:** guía de apoyo para los usuarios de los sistemas de información, donde se describe su uso y funcionamiento de manera secuencial.

**Matriz de escalación:** reasignación de solicitud a un siguiente nivel de atención.

**Mesa de servicios:** punto único de contacto para los usuarios del Tribunal Electoral, para la recepción y atención de solicitudes de servicio e incidentes.

**Mesa de Servicios del prestador de servicios:** punto único de contacto para el personal técnico de la Dirección General de Sistemas, para la recepción y atención de solicitudes de servicio e incidentes.

**Niveles de servicio:** contrato suscrito entre un prestador de servicios tecnológicos y el Tribunal Electoral con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio en aspectos tales como: tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, entre otros. SLA, por sus siglas en inglés de Service Level Agreement.

**Permisos de navegación:** acción de otorgar el acceso a páginas web o a aplicaciones específicas.

**Plan de trabajo:** documento de trabajo donde se describen las actividades específicas, etapas y tiempos para el desarrollo de sistemas de información.

**Plan de mantenimiento:** documento de trabajo donde se describen las actividades específicas, etapas y tiempos para el mantenimiento a la infraestructura de los centros de cómputo.

**Política de navegación:** configuración de seguridad para permitir, bloquear o limitar el consumo de internet.

**Políticas Generales en Materia de Tecnologías de la Información:** instrumento normativo que regula el uso de los bienes y servicios informáticos que otorga la DGS.

**Portafolio de proyectos:** listado de sistemas de información.

**Prestador de servicios:** persona física o moral que otorga algún servicio de mantenimiento preventivo y correctivo y/o soporte técnico a la infraestructura tecnológica, así como algún servicio bajo demanda a los sistemas informáticos del Tribunal Electoral.

**Puerto:** valor lógico que permite la emisión o recepción de datos en equipo de cómputo que permite distinguir entre las múltiples aplicaciones que pueden estar conectadas al mismo equipo o servidor.

**Red inalámbrica:** servicio mediante el cual dos terminales se pueden comunicar sin la necesidad de una conexión por cable.

**Reparación de infraestructura:** acción o efecto de restituir a su condición normal los equipos que proporcionan los servicios de voz, datos y video del Tribunal Electoral, tales como: switches, servidores y UPS.

**Reporte de incidente:** listado de seguimiento de tickets que contiene los datos generales de la solicitud.

**Reporte de monitoreo:** documento que contiene de forma detallada el comportamiento de los servicios de voz, datos y video.

**Reporte de navegación:** documento que contiene de forma detallada las páginas visitadas por un usuario o área.

**Reporte de servicios:** documento mediante el cual el prestador de servicios tecnológicos entrega la información de los servicios realizados.

**Restricciones de navegación:** acción de bloquear el acceso a páginas web o a aplicaciones específicas.

**Ruteo:** función lógica para buscar un camino, entre todos los posibles, dentro de una red que posee una gran conectividad.

**Servicios digitales:** conjunto de infraestructura para proporcionar internet, enlaces y telefonía convencional.

**Servicios de voz:** conjunto de infraestructura para proporcionar servicios de comunicaciones.

**Servidor virtual:** espacio no físico definido mediante un software de virtualización.

**Sistema de información:** conjunto de tecnologías, procesos y aplicativos desarrollados para cubrir las necesidades de las áreas del Tribunal Electoral.

**Sistema de Registro de Incidencias y Requerimientos:** repositorio de los incidentes y solicitudes de los usuarios. OTRS - *Open-source Ticket Request System*

**Solicitud de servicio:** petición formal por parte de un usuario para cubrir una necesidad en TIC.

**Soporte técnico:** asesoría de servicios de TIC.

**Suspensión de servicios:** interrupción programada o imprevista de los servicios tecnológicos.

**Sustitución de infraestructura:** remplazo por falla de los equipos que proporcionan los servicios de voz, datos y video del Tribunal Electoral, tales como: switches, servidores y UPS

**TIC:** Tecnologías de Información y Comunicaciones.

**Ticket:** número de identificación del registro de una solicitud en el Sistema de Registro de Incidencias y Requerimientos.

**Usuarios:** personal adscrito a las áreas jurisdiccionales y administrativas del Tribunal Electoral que requieren servicios de TIC.

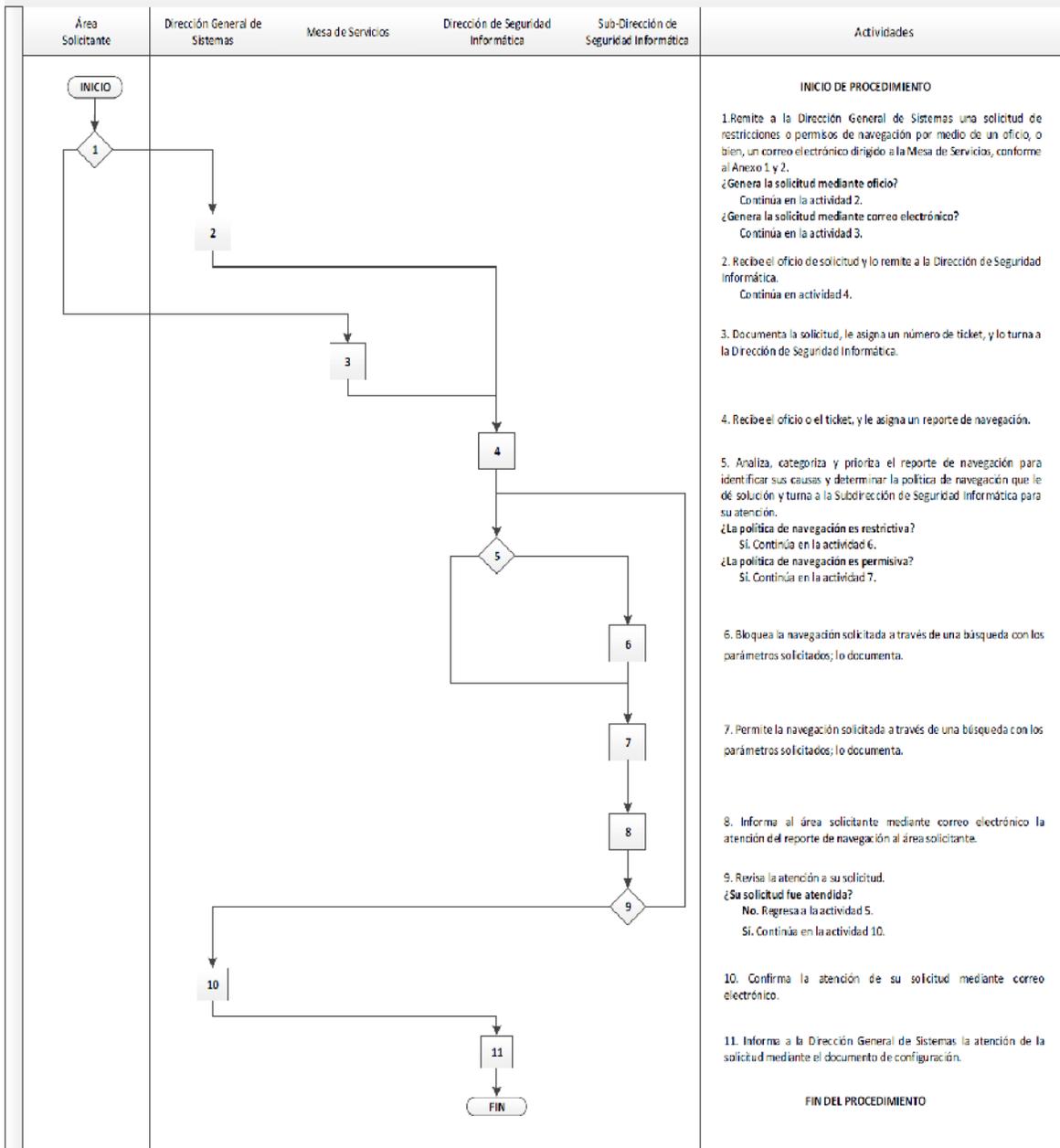
**Ventana de mantenimiento:** espacio de tiempo autorizado para la interrupción de los servicios informáticos con la finalidad de realizar actividades de mantenimientos preventivos o correctivos.

**Ventana de mantenimiento mandatoria:** espacio de tiempo obligatorio para la interrupción de los servicios informáticos con la finalidad de realizar actividades de mantenimientos preventivos o correctivos.

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS****A. Proporcionar navegación segura.**

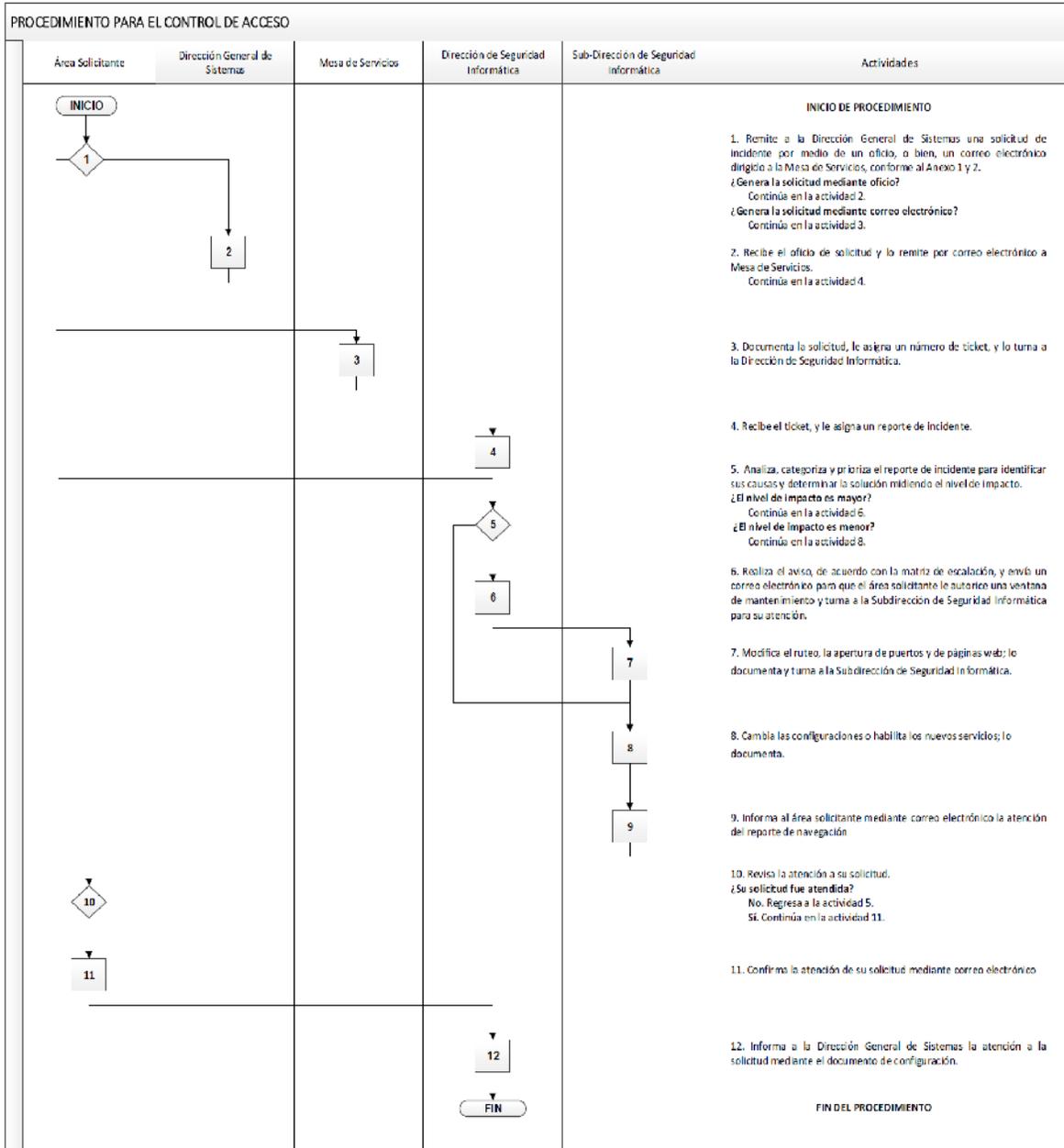
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PRODUCTO
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
Área solicitante	1. Remite a la Dirección General de Sistemas una solicitud de restricciones o permisos de navegación por medio de un oficio, o bien, un correo electrónico dirigido a la Mesa de Servicios, conforme al Anexo 1 y 2. <b>¿Genera la solicitud mediante oficio?</b> Continúa en la actividad 2. <b>¿Genera la solicitud mediante correo electrónico?</b> Continúa en la actividad 3.	Correo electrónico u oficio
Dirección General de Sistemas	2. Recibe el oficio de solicitud y lo remite a la Dirección de Seguridad Informática. Continúa en la actividad 4.	Oficio turnado
Mesa de Servicios	3. Documenta la solicitud, le asigna un número de ticket, y lo turna a la Dirección de Seguridad Informática.	Ticket
Dirección de Seguridad Informática	4. Recibe el oficio o el ticket, y le asigna un reporte de navegación. 5. Analiza, categoriza y prioriza el reporte de navegación para identificar sus causas y determinar la política de navegación que le dé solución y turna a la Subdirección de Seguridad Informática para su atención. <b>¿La política de navegación es restrictiva?</b> Continúa en la actividad 6. <b>¿La política de navegación es permisiva?</b> Continúa en la actividad 7.	Ticket  Reporte de navegación
Subdirección de Seguridad Informática	6. Bloquea la navegación solicitada a través de una búsqueda con los parámetros solicitados; lo documenta. 7. Permite la navegación solicitada a través de una búsqueda con los parámetros solicitados; lo documenta. 8. Informa al área solicitante mediante correo electrónico la atención del reporte de navegación al área solicitante.	Reporte de navegación
Área solicitante	9. Revisa la atención de su solicitud. <b>¿Su solicitud fue atendida?</b> <b>No.</b> Regresa a la actividad 5. <b>Sí.</b> Continúa en la actividad 10. 10. Confirma la atención de su solicitud mediante correo electrónico.	Correo electrónico
Dirección de Seguridad Informática	11. Informa a la Dirección General de Sistemas la atención de la solicitud mediante el documento de configuración.	Documento de configuración
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

**PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR NAVEGACIÓN SEGURA**



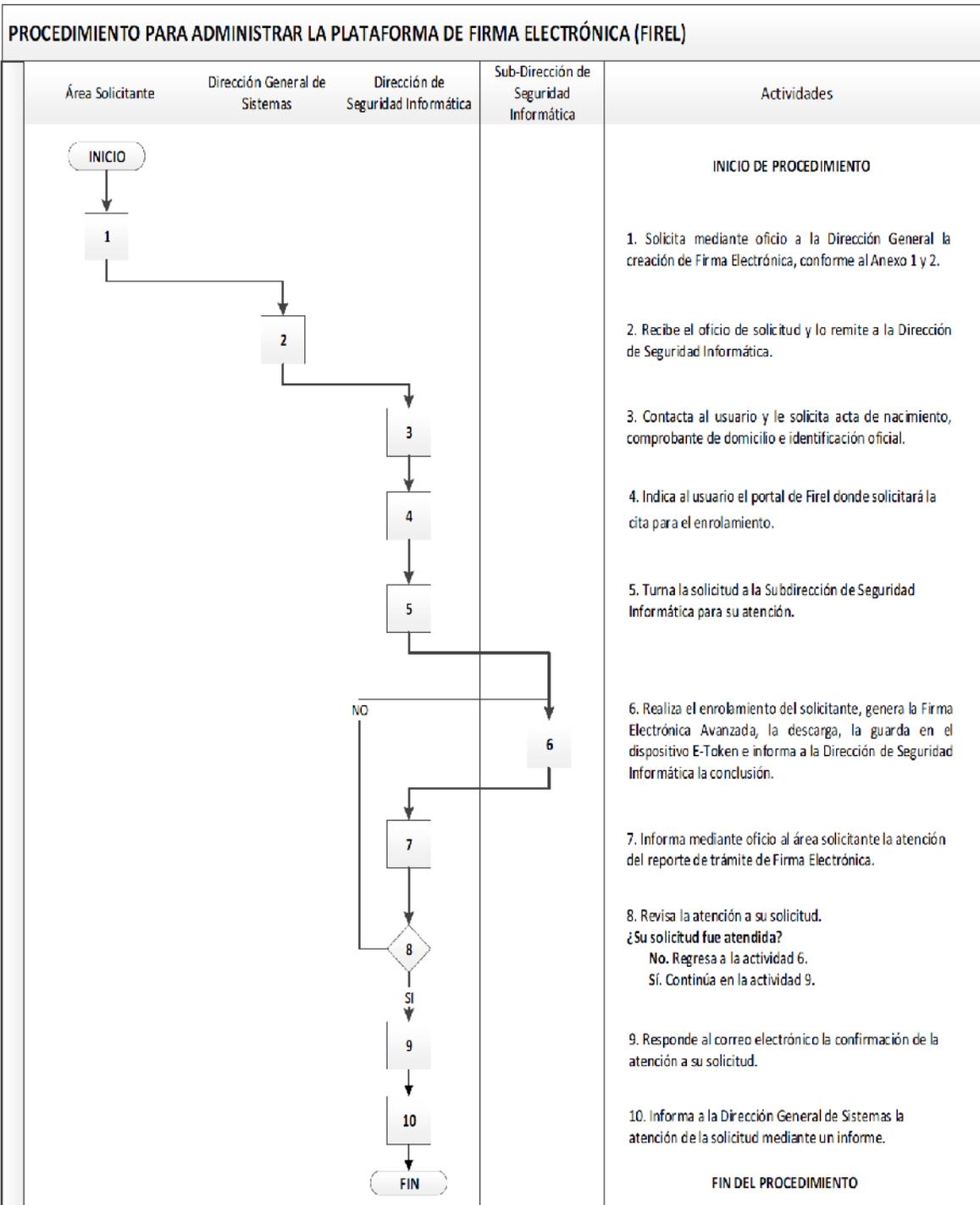
**B. Control de acceso.**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PRODUCTO
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
Área solicitante	<p>1. Remite a la Dirección General de Sistemas una solicitud de incidente por medio de un oficio, o bien, un correo electrónico dirigido a la Mesa de Servicios, conforme al Anexo 1 y 2.</p> <p>¿Genera la solicitud mediante oficio?</p> <p>Continúa en la actividad 2.</p> <p>¿Genera la solicitud mediante correo electrónico?</p> <p>Continúa en la actividad 3.</p>	Correo electrónico u oficio
Dirección General de Sistemas	<p>2. Recibe el oficio de solicitud y lo remite por correo electrónico a Mesa de Servicios.</p> <p>Continúa en la actividad 4.</p>	Correo electrónico
Mesa de Servicios	<p>3. Documenta la solicitud, le asigna un número de ticket, y lo turna a la Dirección de Seguridad Informática.</p>	Ticket
Dirección de Seguridad Informática	<p>4. Recibe el ticket, y le asigna un reporte de incidente.</p> <p>5. Analiza, categoriza y prioriza el reporte de incidente para identificar sus causas y determinar la solución midiendo el nivel de impacto.</p> <p><b>¿El nivel de impacto es mayor?</b></p> <p>Continúa en la actividad 6.</p> <p><b>¿El nivel de impacto es menor?</b></p> <p>Continúa en la actividad 8.</p>	<p>Ticket de seguimiento</p> <p>Reporte de incidente</p>
Dirección de Seguridad Informática	<p>6. Realiza el aviso, de acuerdo con la matriz de escalación, y envía un correo electrónico para que el área solicitante le autorice una ventana de mantenimiento y turna a la Subdirección de Seguridad Informática para su atención.</p>	Correo electrónico
Subdirección de Seguridad Informática	<p>7. Modifica el ruteo, la apertura de puertos y de páginas web; lo documenta y turna a la Subdirección de Seguridad Informática.</p> <p>8. Cambia las configuraciones o habilita los nuevos servicios; lo documenta.</p> <p>9. Informa al área solicitante mediante correo electrónico la atención del reporte de navegación.</p>	<p>Documento de configuración</p> <p>Correo electrónico</p>
Área solicitante	<p>10. Revisa la atención a su solicitud.</p> <p><b>¿Su solicitud fue atendida?</b></p> <p><b>No.</b> Regresa a la actividad 5.</p> <p><b>Sí.</b> Continúa en la actividad 11.</p> <p>11. Confirma la atención de su solicitud mediante correo electrónico</p>	Correo electrónico
Dirección de Seguridad Informática	<p>12. Informa a la Dirección General de Sistemas la atención a la solicitud mediante el documento de configuración.</p>	Documento de configuración
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		



**C. Administrar la plataforma de Firma Electrónica (FIREL).**

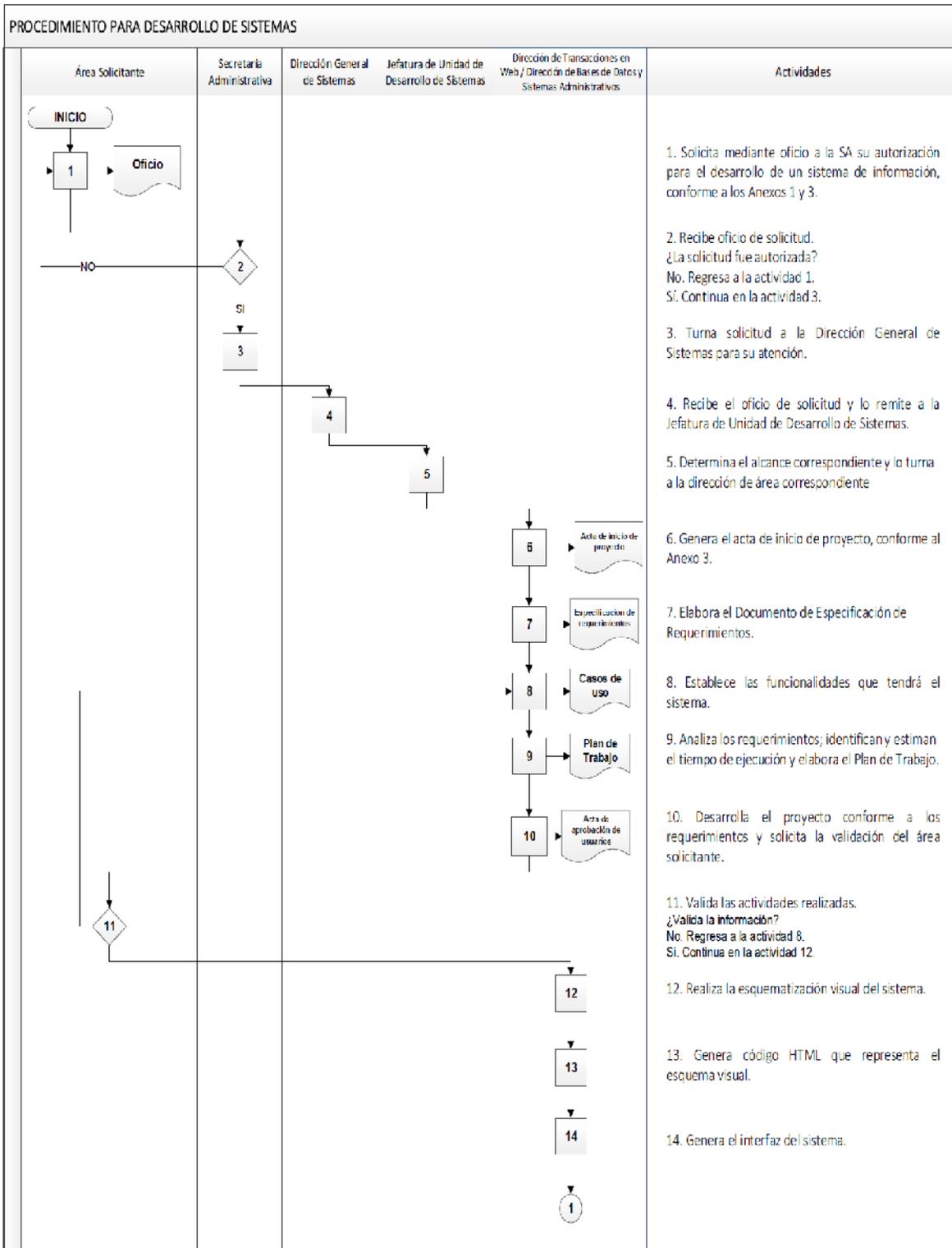
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PRODUCTO
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>		
Área solicitante	1. Solicita mediante oficio a la Dirección General la creación de Firma Electrónica, conforme al Anexo 1 y 2.	Oficio
Dirección General de Sistemas	2. Recibe el oficio de solicitud y lo remite a la Dirección de Seguridad Informática.	Oficio turnado
Dirección de Seguridad Informática	3. Contacta al usuario y le solicita acta de nacimiento, comprobante de domicilio e identificación oficial. 4. Indica al usuario el portal de FIREL donde solicitará la cita para el enrolamiento. 5. Turna la solicitud a la Subdirección de Seguridad Informática para su atención.	Documentación  Cita  Documentación
Subdirección de Seguridad Informática	6. Realiza el enrolamiento del solicitante, genera la Firma Electrónica Avanzada, la descarga, la guarda en el dispositivo E-Token e informa a la Dirección de Seguridad Informática la conclusión.	Firma Electrónica Avanzada
Dirección de Seguridad Informática	7. Informa mediante oficio al área solicitante la atención del reporte de trámite de Firma Electrónica.	Oficio
Área solicitante	8. Revisa la atención a su solicitud. <b>¿Su solicitud fue atendida?</b> <b>No.</b> Regresa a la actividad 6. <b>Sí.</b> Continúa en la actividad 9. 9. Responde al correo electrónico la confirmación de la atención a su solicitud.	Correo electrónico
Dirección de Seguridad Informática	10. Informa a la Dirección General de Sistemas la atención de la solicitud mediante un informe.	Informe
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

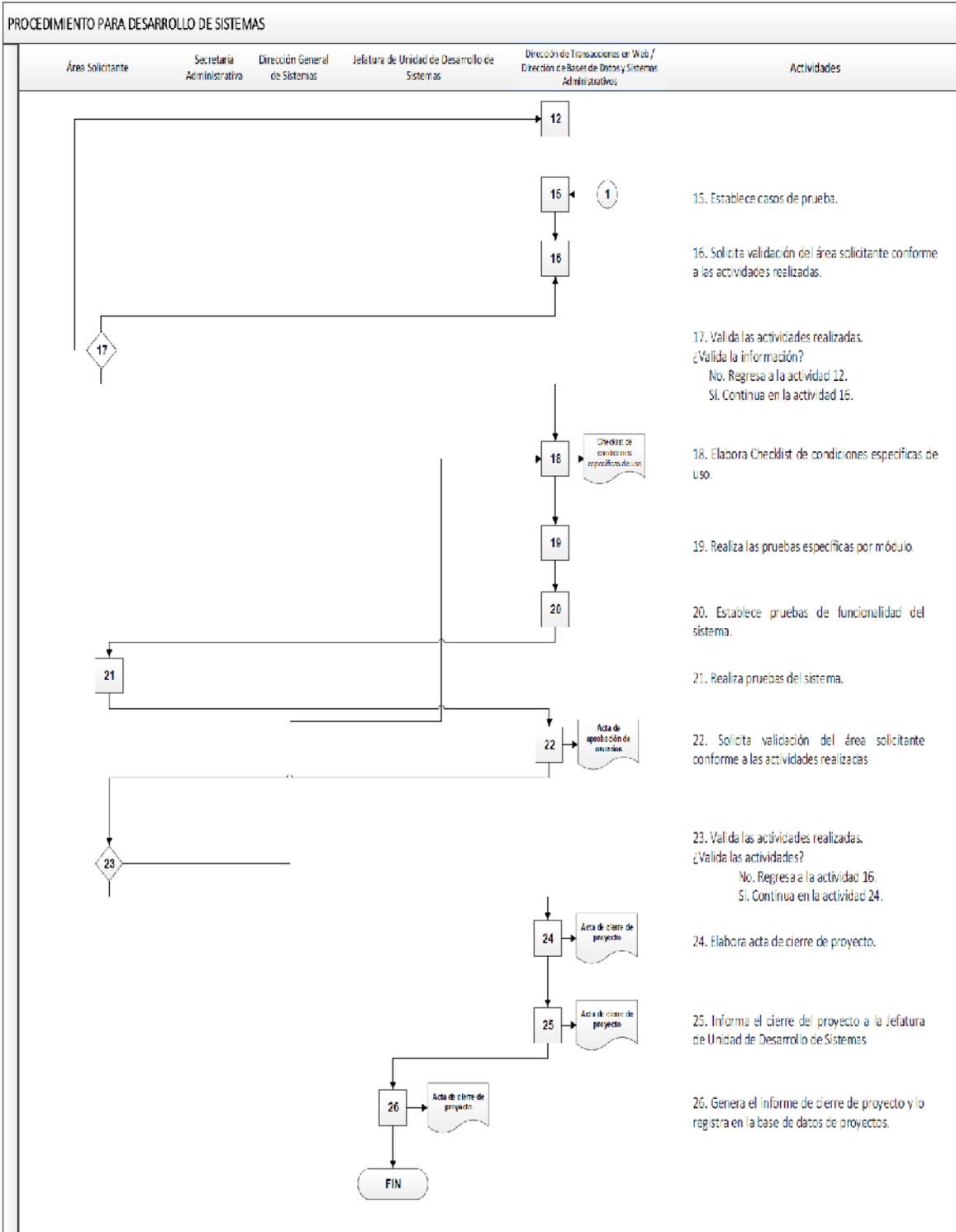


**D. Desarrollo de sistemas.**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PRODUCTO
<b>INICIA PROCEDIMIENTO</b>		
Área solicitante	1. Solicita mediante oficio a la SA su autorización para el desarrollo de un sistema de información, conforme a los Anexos 1 y 3.	Oficio
Secretaría Administrativa	2. Recibe oficio de solicitud.  <b>¿La solicitud fue autorizada?</b>  <b>No.</b> Regresa a la actividad 1.  <b>Sí.</b> Continúa en la actividad 3.	Oficio
	3. Turna solicitud a la Dirección General de Sistemas para su atención.	Oficio
Dirección General de Sistemas	4. Recibe el oficio de solicitud y lo remite a la Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas.	Oficio
Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas	5. Determina el alcance correspondiente y lo turna a la dirección de área correspondiente	
Dirección de Transacciones en Web Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos	6. Genera el acta de inicio de proyecto, conforme al Anexo 3.	Acta de inicio de proyecto
Dirección de Transacciones en Web Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos	7. Elabora el Documento de Especificación de Requerimientos.	Documento de Especificación de Requerimientos (DER)
Dirección de Transacciones en Web Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos	8. Establece las funcionalidades que tendrá el sistema.	Casos de Uso
Dirección de Transacciones en Web Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos	9. Analiza los requerimientos; identifican y estiman el tiempo de ejecución y elabora el Plan de Trabajo.	Plan de Trabajo
Dirección de Transacciones en Web Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos	10. Desarrolla el proyecto conforme a los requerimientos y solicita la validación del área solicitante.	Acta de aprobación de usuarios

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PRODUCTO
Área solicitante	11. Valida las actividades realizadas. <b>¿Valida la información?</b> <b>No.</b> Regresa a la actividad 8. <b>Si.</b> Continúa en la actividad 12.	Acta de aprobación de usuarios
Dirección de Transacciones en Web Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos	12. Realiza la esquematización visual del sistema. 13. Genera código HTML que representa el esquema visual.	Sistema
	14. Genera el interfaz del sistema. 15. Establece casos de prueba. 16. Solicita validación del área solicitante conforme a las actividades realizadas.	Sistema Acta de aprobación de usuarios
Área Solicitante	17. Valida las actividades realizadas. <b>¿Valida la información?</b> <b>No.</b> Regresa a la actividad 12. <b>Si.</b> Continúa en la actividad 18.	Acta de aprobación de usuarios
Dirección de Transacciones en Web Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos	18. Elabora Checklist de condiciones específicas de uso. 19. Realiza las pruebas específicas por módulo. 20. Establece pruebas de funcionalidad del sistema.	Pruebas de diseño Pruebas unitarias Pruebas integrales
Área Solicitante	21. Realiza pruebas del sistema.	Pruebas de usuario
Dirección de Transacciones en Web Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos	22. Solicita validación del área solicitante conforme a las actividades realizadas	Acta de aprobación de usuarios
Área Solicitante	23. Valida las actividades realizadas. <b>¿Valida las actividades?</b> <b>No.</b> Regresa a la actividad 18. <b>Si.</b> Continúa en la actividad 24.	Acta de aprobación de usuarios
Dirección de Transacciones en Web Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos	24. Elabora acta de cierre de proyecto. 25. Informa el cierre del proyecto a la Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas	Acta de cierre de proyecto
Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas	26. Genera el informe de cierre de proyecto y lo registra en la base de datos de proyectos.	Informe de cierre de proyectos
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

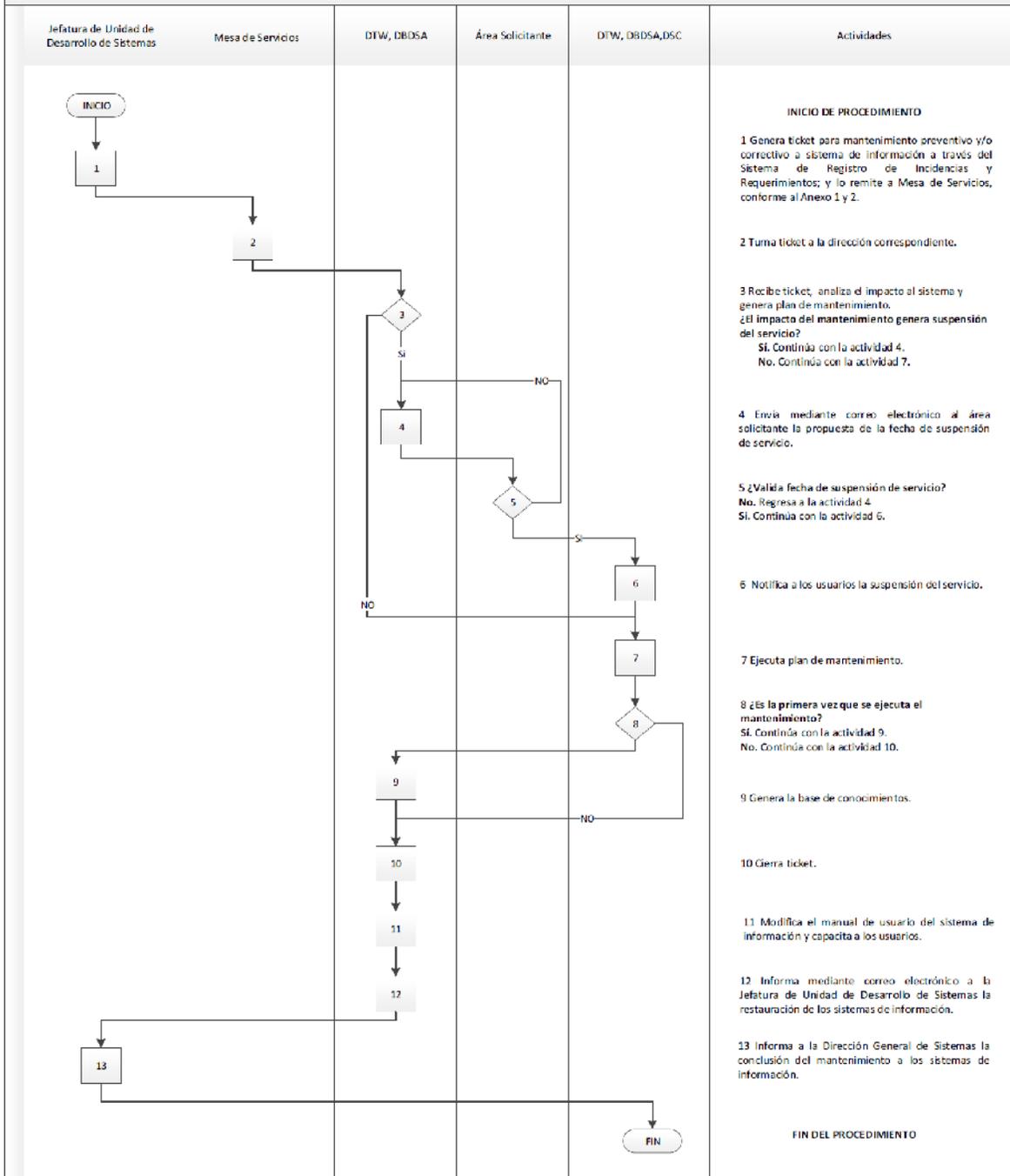




**E. Mantenimiento a sistemas.**

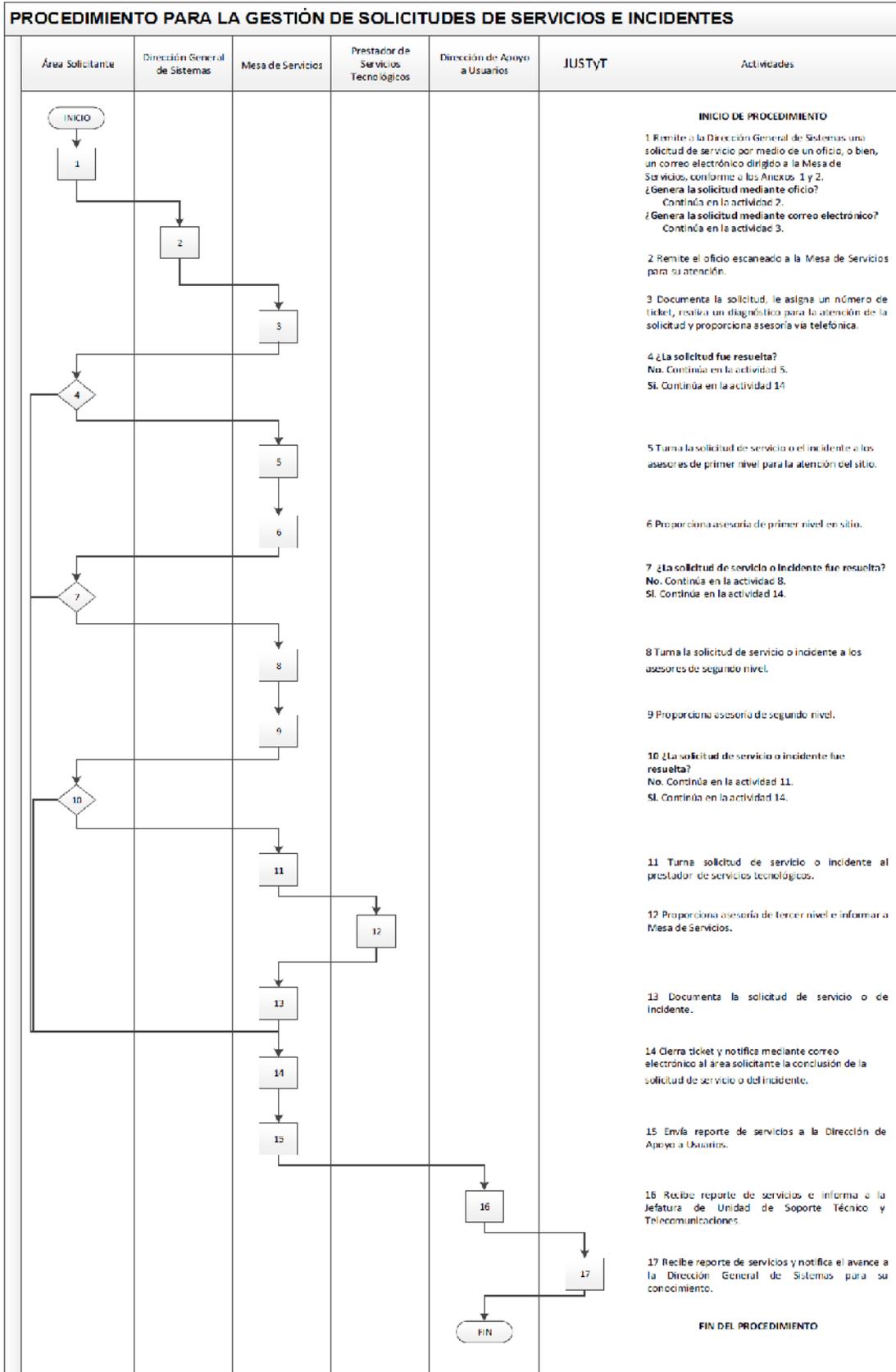
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PRODUCTO
<b>INICIA PROCEDIMIENTO</b>		
Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas	1. Genera ticket para mantenimiento preventivo y/o correctivo a sistema de información a través del Sistema de Registro de Incidencias y Requerimientos; y lo remite a Mesa de Servicios, conforme al Anexo 1 y 2.	Ticket
Mesa de Servicios	2. Turna ticket a la dirección correspondiente.	Ticket
Dirección de Transacciones Web Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos	3. Recibe ticket, analiza el impacto al sistema y genera plan de mantenimiento. <b>¿El impacto del mantenimiento genera suspensión del servicio?</b> <b>Sí.</b> Continúa con la actividad 4. <b>No.</b> Continúa con la actividad 7. 4. Envía mediante correo electrónico al área solicitante la propuesta de la fecha de suspensión de servicio.	Plan de Mantenimiento  Correo electrónico
Área Solicitante	5. <b>¿Valida fecha de suspensión de servicio?</b> <b>No.</b> Regresa a la actividad 4 <b>Sí.</b> Continúa con la actividad 6.	Correo electrónico
Dirección de Transacciones Web Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos Dirección de Servicios de Cómputo	6. Notifica a los usuarios la suspensión del servicio. 7. Ejecuta plan de mantenimiento. 8. <b>¿Es la primera vez que se ejecuta el mantenimiento?</b> <b>Sí.</b> Continúa con la actividad 9. <b>No.</b> Continúa con la actividad 10.	Correo electrónico  Plan de mantenimiento
Dirección de Transacciones Web Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos	9. Genera la base de conocimientos. 10. Cierra ticket. 11. Modifica el manual de usuario del sistema de información y capacita a los usuarios.	Base de conocimientos Ticket cerrado Manual de usuario actualizado Lista de asistencia
	12. Informa mediante correo electrónico a la Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas la restauración de los sistemas de información.	Correo electrónico
Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas	13. Informa a la Dirección General de Sistemas la conclusión del mantenimiento a los sistemas de información.	Correo electrónico
<b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>		

**PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A SISTEMAS**



**F. Gestión de solicitudes de servicios e incidentes.**

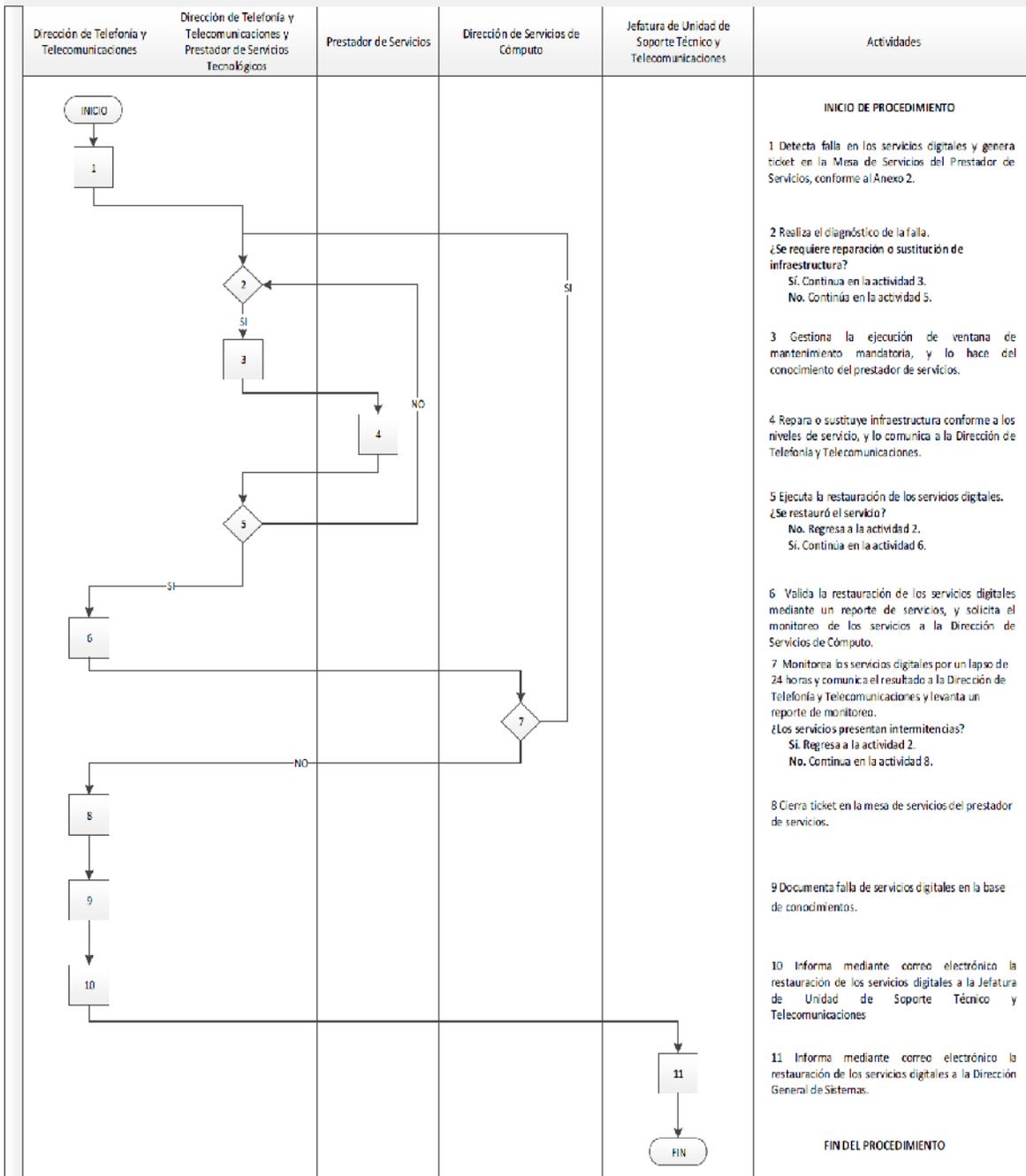
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PRODUCTO
<b>INICIA PROCEDIMIENTO</b>		
Área solicitante	1. Remite a la Dirección General de Sistemas una solicitud de servicio por medio de un oficio, o bien, un correo electrónico dirigido a la Mesa de Servicios, conforme al Anexo 1 y 2. <b>¿Genera la solicitud mediante oficio?</b> Continúa en la actividad 2. <b>¿Genera la solicitud mediante correo electrónico?</b> Continúa en la actividad 3.	Correo electrónico u oficio
Dirección General de Sistemas	2. Remite el oficio escaneado a la Mesa de Servicios para su atención.	Correo electrónico
Mesa de Servicios	3. Documenta la solicitud, le asigna un número de ticket, realiza un diagnóstico para la atención de la solicitud y proporciona asesoría vía telefónica.	Ticket
Área solicitante	<b>4. ¿La solicitud fue resuelta?</b> <b>No.</b> Continúa en la actividad 5. <b>Sí.</b> Continúa en la actividad 14.	Ticket
Mesa de Servicios	5. Turna la solicitud de servicio o el incidente a los asesores de primer nivel para la atención del sitio. 6. Proporciona asesoría de primer nivel en sitio.	Ticket
Área solicitante	<b>7. ¿La solicitud de servicio o incidente fue resuelta?</b> <b>No.</b> Continúa en la actividad 8. <b>Si.</b> Continúa en la actividad 14.	Ticket
Mesa de Servicios	8. Turna la solicitud de servicio o incidente a los asesores de segundo nivel. 9. Proporciona asesoría de segundo nivel.	Ticket
Área solicitante	<b>10. ¿La solicitud de servicio o incidente fue resuelta?</b> <b>No.</b> Continúa en la actividad 11. <b>Si.</b> Continúa en la actividad 14.	Ticket
Mesa de Servicios	11. Turna solicitud de servicio o incidente al prestador de servicios tecnológicos.	Ticket de la mesa de servicios del prestador de servicios prestador
Prestador de Servicios Tecnológicos	12. Proporciona asesoría de tercer nivel e informa a Mesa de Servicios	Ticket de la mesa de servicios del prestador de servicios
Mesa de Servicios	13. Documenta la solicitud de servicio o de incidente. 14. Cierra ticket y notifica mediante correo electrónico al área solicitante la conclusión de la solicitud de servicio o del incidente. 15. Envía reporte de servicios a la Dirección de Apoyo a Usuarios.	Base de conocimientos Ticket cerrado Correo electrónico Reporte de servicios
Dirección de Apoyo a Usuarios	16. Recibe reporte de servicios e informa a la Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.	Reporte de servicios
Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones	17. Recibe reporte de servicios y notifica el avance a la Dirección General de Sistemas para su conocimiento.	Correo electrónico.
<b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>		



**G. Gestión de servicios digitales administrados.**

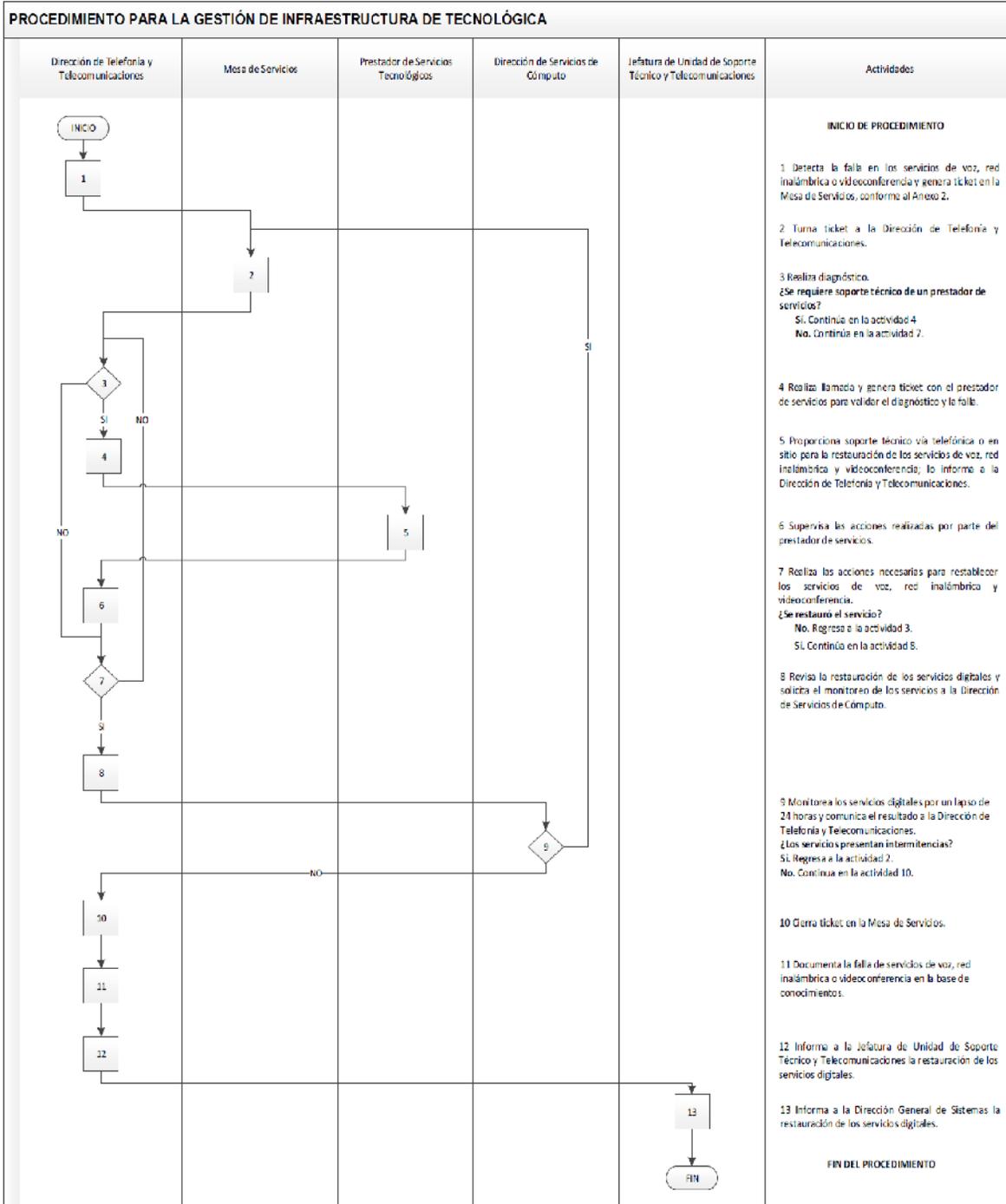
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PRODUCTO
<b>INICIA PROCEDIMIENTO</b>		
Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones	1. Detecta falla en los servicios digitales y genera ticket en la Mesa de Servicios del Prestador de Servicios, conforme al Anexo 2.	Ticket de la mesa de servicios del prestador de servicios
Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones Prestador de servicios	2. Realiza el diagnóstico de la falla. <b>¿Se requiere reparación o sustitución de infraestructura?</b> <b>Sí.</b> Continúa en la actividad 3. <b>No.</b> Continúa en la actividad 5. 3. Gestiona la ejecución de ventana de mantenimiento mandatoria, y lo hace del conocimiento del prestador de servicios.	Ticket de la mesa de servicios del prestador de servicios  Ventana de mantenimiento mandatoria
Prestador de servicios	4. Repara o sustituye infraestructura conforme a los niveles de servicio, y lo comunica a la Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones.	Reporte de servicios
Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones Prestador de servicios	5. Ejecuta la restauración de los servicios digitales. <b>¿Se restauró el servicio?</b> <b>No.</b> Regresa a la actividad 2. <b>Sí.</b> Continúa en la actividad 6.	Reporte de servicios
Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones	6. Valida la restauración de los servicios digitales mediante un reporte de servicios, y solicita el monitoreo de los servicios a la Dirección de Servicios de Cómputo.	Reporte de servicios
Dirección de Servicios de Cómputo	7. Monitorea los servicios digitales por un lapso de 24 horas y comunica el resultado a la Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones y levanta un reporte de monitoreo. <b>¿Los servicios presentan intermitencias?</b> <b>Sí.</b> Regresa a la actividad 2. <b>No.</b> Continúa en la actividad 8.	Reporte de monitoreo
Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones	8. Cierra ticket en la mesa de servicios del prestador de servicios. 9. Documenta falla de servicios digitales en la base de conocimientos. 10. Informa mediante correo electrónico la restauración de los servicios digitales a la Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones	Ticket resuelto Base de conocimientos Correo electrónico
Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones	11. Informa mediante correo electrónico la restauración de los servicios digitales a la Dirección General de Sistemas.	Correo electrónico
<b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>		

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DIGITALES ADMINISTRADOS**



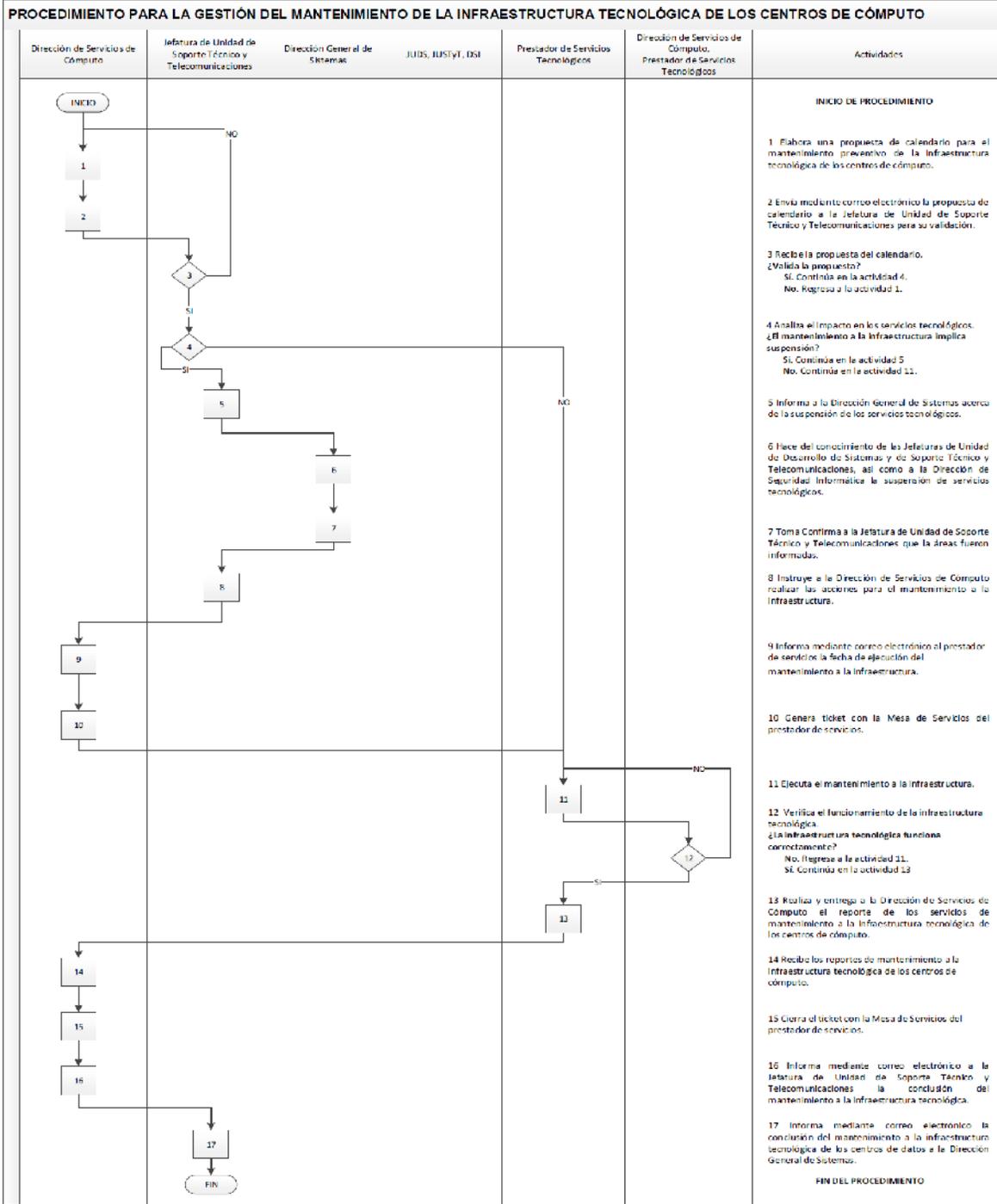
**H. Gestión de la infraestructura tecnológica.**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PRODUCTO
<b>INICIA PROCEDIMIENTO</b>		
Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones	1. Detecta la falla en los servicios de voz, red inalámbrica o videoconferencia y genera ticket en la Mesa de Servicios, conforme al Anexo 2.	Ticket
Mesa de Servicios	2. Turna ticket a la Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones.	Ticket
Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones	3. Realiza diagnóstico. <b>¿Se requiere soporte técnico de un prestador de servicios?</b> <b>Sí.</b> Continúa en la actividad 4 <b>No.</b> Continúa en la actividad 7.	Ticket
	4. Realiza llamada y genera ticket con el prestador de servicios para validar el diagnóstico y la falla.	Ticket de la Mesa de servicios del prestador de servicios
Prestador de Servicios	5. Proporciona soporte técnico vía telefónica o en sitio para la restauración de los servicios de voz, red inalámbrica y videoconferencia; lo informa a la Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones.	Reporte de servicios
Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones	6. Supervisa las acciones realizadas por parte del prestador de servicios.	Reporte de servicios
	7. Realiza las acciones necesarias para restablecer los servicios de voz, red inalámbrica y videoconferencia. <b>¿Se restauró el servicio?</b> <b>No.</b> Regresa a la actividad 3. <b>Sí.</b> Continúa en la actividad 8.	Ticket
	8. Revisa la restauración de los servicios digitales y solicita el monitoreo de los servicios a la Dirección de Servicios de Cómputo.	
Dirección de Servicios de Cómputo	9. Monitorea los servicios digitales por un lapso de 24 horas y comunica el resultado a la Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones. <b>¿Los servicios presentan intermitencias?</b> <b>Si.</b> Regresa a la actividad 2. <b>No.</b> Continúa en la actividad 10.	Reporte de monitoreo
Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones	10. Cierra ticket en la Mesa de Servicios. 11. Documenta la falla de servicios de voz, red inalámbrica o videoconferencia en la base de conocimientos. 12. Informa a la Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones la restauración de los servicios digitales.	Ticket resuelto Base de conocimientos Correo electrónico
Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones	13. Informa a la Dirección General de Sistemas la restauración de los servicios digitales.	Correo electrónico
<b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>		



**I. Gestión del mantenimiento de la infraestructura tecnológica de los centros de cómputo.**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PRODUCTO
<b>INICIA PROCEDIMIENTO</b>		
Dirección de Servicios de Cómputo	1. Elabora una propuesta de calendario para el mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica de los centros de cómputo. 2. Envía mediante correo electrónico la propuesta de calendario a la Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones para su validación.	Propuesta de calendario  Correo electrónico
Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones	3. Recibe la propuesta del calendario. <b>¿Valida la propuesta?</b> <b>Sí.</b> Continúa en la actividad 4. <b>No.</b> Regresa a la actividad 1. 4. Analiza el impacto en los servicios tecnológicos. <b>¿El mantenimiento a la infraestructura implica suspensión?</b> <b>Sí.</b> Continúa en la actividad 5 <b>No.</b> Continúa en la actividad 11. 5. Informa a la Dirección General de Sistemas acerca de la suspensión de los servicios tecnológicos.	Correo electrónico Plan de trabajo Correo electrónico
Dirección General de Sistemas	6. Hace del conocimiento a las Jefaturas de Unidad de Desarrollo de Sistemas y de Soporte Técnico y Telecomunicaciones, así como a la Dirección de Seguridad Informática la suspensión de servicios tecnológicos. 7. Confirma a la Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones que las áreas fueron informadas.	Correo electrónico
Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones	8. Instruye a la Dirección de Servicios de Cómputo realizar las acciones para el mantenimiento a la infraestructura.	Correo electrónico
Dirección de Servicios de Cómputo	9. Informa mediante correo electrónico al prestador de servicios la fecha de ejecución del mantenimiento a la infraestructura. 10. Genera ticket con la Mesa de Servicios del prestador de servicios.	Correo electrónico Ticket de la mesa de servicios del prestador de servicios
Prestador de Servicios	11. Ejecuta el mantenimiento a la infraestructura.	Ticket de la mesa de servicios del prestador de servicios tecnológicos
Dirección de Servicios de Cómputo Prestador de Servicios	12. Verifica el funcionamiento de la infraestructura tecnológica. <b>¿La infraestructura tecnológica funciona correctamente?</b> <b>No.</b> Regresa a la actividad 11. <b>Sí.</b> Continúa en la actividad 13.	Ticket de la mesa de servicios del prestador de servicios
Prestador de Servicios	13. Realiza y entrega a la Dirección de Servicios de Cómputo el reporte de los servicios de mantenimiento a la infraestructura tecnológica de los centros de cómputo.	Reporte de servicios
Dirección de Servicios de Cómputo	14. Recibe los reportes de mantenimiento a la infraestructura tecnológica de los centros de cómputo. 15. Cierra el ticket con la Mesa de Servicios del prestador de servicios. 16. Informa mediante correo electrónico a la Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones la conclusión del mantenimiento a la infraestructura tecnológica.	Reporte de servicios  Ticket de la Mesa de Servicios del prestador de servicios Correo electrónico
Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones	17. Informa mediante correo electrónico la conclusión del mantenimiento a la infraestructura tecnológica de los centros de datos a la Dirección General de Sistemas.	Correo electrónico
<b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>		



**ANEXOS****Anexo 1. Políticas Generales en Materia de Tecnologías de la Información.****DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS****Políticas Generales en Materia de Tecnologías de la Información****ÍNDICE****PRESENTACIÓN****OBJETIVO****MARCO JURÍDICO****GLOSARIO****ÁMBITO DE APLICACIÓN****DISPOSICIONES GENERALES**

DISTRIBUCIÓN Y ASIGNACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS

CUIDADO Y USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS

USO DEL SOFTWARE INSTITUCIONAL

INFORMACIÓN GENERADA O CONTENIDA EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO

CUENTAS DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS

USO DE CORREO ELECTRÓNICO

MENSAJERÍA INSTANTÁNEA INSTITUCIONAL

TELEFONÍA

INTERNET

RED INALÁMBRICA

VIDEOCONFERENCIA Y TRANSMISIONES

DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS Y SENTENCIAS EN LOS PORTALES DE INTERNET E INTRANET

SEGURIDAD INFORMÁTICA

EQUIPOS DE CÓMPUTO PORTÁTIL (LAPTOP).

INFORMACIÓN.

CONTROL DE VIRUS

ACCESOS REMOTOS

FIRMA ELECTRÓNICA

**TRANSITORIOS****PRESENTACIÓN**

Las presentes políticas regulan el uso de los bienes y servicios informáticos que otorga la Dirección General de Sistemas del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, con el propósito de cubrir las necesidades tecnológicas del personal usuario, y de esta forma se dé cumplimiento a las facultades otorgadas como máxima autoridad en materia electoral.

La Dirección General de Sistemas en cumplimiento a los objetivos estratégicos institucionales, así como a las atribuciones que le fueron conferidas en la normatividad vigente de este Tribunal Electoral, deberá ejercer los recursos presupuestales que le son asignados, asegurando su máximo aprovechamiento, apegándose a los criterios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria.

En consecuencia, el presente instrumento normativo es una herramienta que permitirá al personal usuario, conocer las actividades necesarias para la asignación, uso, cuidado, control y aprovechamiento los bienes y servicios informáticos que proporciona la Dirección General de Sistemas. De igual manera, servirá como marco de actuación en esta área, para el óptimo desempeño de sus funciones.

Las presentes "Políticas Generales en Materia de Tecnologías de la Información", representan una herramienta indispensable para garantizar el buen funcionamiento del "Manual de Procedimientos de la Dirección General de Sistemas", publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 16 de mayo de 2017.

La distribución y asignación de bienes informáticos se refiere a los equipos de cómputo, periféricos y software institucional que son entregados como herramientas a las y los servidores públicos del Tribunal Electoral para el debido cumplimiento de sus funciones, mismos que deberán ser utilizados de manera cuidadosa y responsable, con la finalidad de mantenerlos en óptimas condiciones de operación para garantizar su adecuado funcionamiento.

La información generada y contenida en los equipos informáticos, es aquella que procesa el personal usuario en cumplimiento a sus funciones, y será considerada como un activo institucional.

Las cuentas de usuarios y contraseñas son las herramientas otorgadas a las y los servidores de públicos para que, de manera personal e intransferible, se identifique en los equipos de cómputo institucionales, así como los aplicativos a los que tengan acceso de acuerdo a sus funciones asignadas.

Los servicios de cómputo y telecomunicaciones como correo electrónico, mensajería instantánea, carpetas de red, telefonía, red inalámbrica, videoconferencia e internet, serán las herramientas otorgadas al personal usuario, mediante las cuales mantendrán comunicación interna y externa para el óptimo desempeño de sus funciones. Estos servicios serán otorgados conforme al nivel de cada servidor público y conforme a lo establecido en las presentes políticas.

Para el adecuado desempeño de sus atribuciones, las áreas jurídicas y administrativas del Tribunal Electoral podrán solicitar a la Dirección General de Sistemas, el desarrollo de sistemas informáticos conforme a sus necesidades, los cuales, una vez concluidos serán considerados como aplicativos institucionales. Lo anterior, será realizado conforme a la normatividad vigente, así como lo descrito en este documento.

La seguridad informática se refiere a los servicios otorgados para resguardar los activos institucionales, tales como los equipos de cómputo, así como la información contenida en los mismos. Estos servicios permiten bloquear cualquier ataque o virus que perjudique la operación institucional.

El acceso remoto es el medio por el cual el personal usuario realiza una conexión desde una red pública a la red del Tribunal Electoral, con la finalidad de hacer uso de los recursos informáticos como Intranet, carpetas de red y sistemas institucionales.

La Firma Electrónica se refiere al dispositivo otorgado al personal usuario que, por sus funciones, requieren identificarse en los diferentes aplicativos institucionales que requieren la autorización y/o envío a través de un medio electrónico.

## **OBJETIVO**

Establecer un marco de actuación que regule los derechos y obligaciones del personal usuario del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación en el ámbito de materia de bienes y servicios informáticos, con la finalidad de cubrir sus necesidades promoviendo la eficiencia y eficacia en el aprovechamiento, uso y control de los recursos tecnológicos.

## **MARCO JURÍDICO**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Archivos.
- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
- Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Acuerdo General de Administración del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Acuerdo General de Transparencia, Acceso a la información y Protección de Datos Personales del Tribunal Electoral.
- Acuerdo General por el que se establecen las Bases para la Implementación del Sistema de Gestión de Control Interno y Mejora Continua del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Acuerdo General de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación número 1/2015, de diez de febrero de dos mil quince, por el que se establece el procedimiento para la obtención de la firma electrónica certificada del Poder Judicial de la Federación en el Tribunal Electoral.

- Acuerdo General del Comité Coordinador para homologar criterios en materia administrativa e interinstitucional del Poder Judicial de la Federación por el que se establecen las medidas de carácter general de racionalidad, disciplina presupuestal y modernización de la gestión, del ejercicio fiscal dos mil diecisiete.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Sistemas.
- Programa Institucional de Desarrollo Informático.
- Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Control Interno y de Mejora Continua en el del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Código Modelo de Ética Judicial Electoral.

## GLOSARIO

**Área solicitante:** áreas jurisdiccionales y administrativas del Tribunal Electoral.

**Asesor:** personal adscrito a la mesa de servicios para otorgar asesoría técnica a los usuarios.

**Bienes informáticos:** todo equipo de cómputo y telecomunicaciones propiedad del Tribunal Electoral.

**FIREL:** Firma Electrónica Certificada del Poder Judicial de la Federación.

**Formato de asignación:** documento impreso mediante el cual los usuarios del Tribunal Electoral firman el resguardo un bien informático.

**Freeware:** software que se distribuye sin costo y de libre uso.

**Inventario:** disponibilidad de los bienes informáticos bajo custodia de la Dirección General de Sistemas para su asignación.

**Licencia:** contrato entre el desarrollador de un software sometido a propiedad intelectual y/o derechos de autor y el usuario, en el cual se definen con precisión los derechos y deberes de ambas partes.

**Mesa de servicios:** punto único de contacto para los usuarios del Tribunal Electoral, para la recepción y atención de solicitudes de servicio e incidentes.

**Medios de almacenamiento:** todo aquel dispositivo que se utiliza para grabar o leer información digital de un recurso informático de forma permanente o temporal.

**Nivel de plaza:** jerarquización otorgada al personal del Tribunal Electoral, de conformidad al Catálogo de Puestos "A" de la Dirección General de Recursos Humanos.

**Periféricos:** dispositivo o hardware auxiliar e independiente que se interconecta a un recurso informático.

**Personal usuario:** las y los trabajadores usuarios de recursos informáticos del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

**Recursos informáticos:** equipo de cómputo de escritorio o portátil, tabletas, teléfonos IP, impresoras, digitalizadores, programas de cómputo, sistemas de información, aplicaciones, bases de datos y servicios de red.

**Servicios informáticos:** conjunto de infraestructura que proporciona red inalámbrica, mensajería instantánea, correo electrónico, internet, entre otros, que son utilizados por los usuarios del Tribunal Electoral para el desempeño de sus funciones.

**Shareware:** software que el usuario puede evaluar de forma gratuita, pero con limitantes, ya sea de tiempo o características del mismo.

**Software:** conjunto de programas y rutinas que permiten ejecutar tareas determinadas en un equipo de cómputo.

**Software malicioso o malware:** tipo de software, que tiene por objeto infiltrarse al sistema operativo para dañar o robar la información de una computadora sin el consentimiento del usuario.

**Ticket:** número de identificación del registro de una solicitud en el Sistema de Registro de Incidencias y Requerimientos.

**Tribunal Electoral:** Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

**Usuarios:** personal adscrito a las áreas jurisdiccionales y administrativas que hace uso de los recursos o servicios informáticos otorgados por el del Tribunal Electoral.

**Virus:** software que tiene por objetivo alterar el funcionamiento normal del equipo de cómputo, sin el permiso o conocimiento del usuario, generalmente reemplazan archivos ejecutables por archivos infectados, los cuales pueden destruir intencionalmente datos almacenados.

### ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes políticas son de observancia obligatoria para el personal usuario del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, así como al personal responsable designado por la Dirección General de Sistemas para regular sus acciones en la asignación, uso, cuidado, control y aprovechamiento de los bienes y servicios informáticos propiedad del Tribunal Electoral.

De igual manera, se encuentran obligados los terceros que, por motivos académicos, proyectos o prestación de servicios, hagan uso de los recursos y servicios informáticos del Tribunal Electoral.

### DISPOSICIONES GENERALES

El presente documento fue realizado para asegurar que los recursos informáticos del Tribunal Electoral que se encuentren bajo resguardo del personal usuario, sean utilizados de manera responsable, ética y profesional.

El personal usuario que requiera de los bienes y servicios informáticos deberán apearse a lo establecido en este documento, realizando su solicitud de conformidad con los medios descritos a continuación:

- ✓ Oficio dirigido a la persona titular de la Dirección General de Sistemas.
- ✓ Vía correo electrónico a la cuenta: [mesa@te.gob.mx](mailto:mesa@te.gob.mx)
- ✓ Ventana electrónica de servicios: <https://mesa.te.gob.mx/index.php/mesa-de-ayuda/>
- ✓ Extensión telefónica 2065.

Para la atención y seguimiento relacionado con cada solicitud, el personal usuario deberá conservar el número del oficio dirigido al titular de la Dirección General de Sistemas y/o ticket asignado por la mesa de servicios.

La Dirección General de Sistemas limitará y en su caso, negará el acceso a los recursos y servicios informáticos, cuando detecte su mal uso. Éste, será informado al titular o responsable del área correspondiente para las acciones administrativas pertinentes.

### DISTRIBUCIÓN Y ASIGNACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS

**PRIMERA.** La distribución y asignación de los bienes informáticos del Tribunal Electoral se realizará de acuerdo a la disponibilidad de los bienes, en apego a los criterios de eficiencia, eficacia, economía, racionalidad y austeridad en función de las necesidades a cubrir del personal usuario, por lo que deberán considerarse los criterios establecidos en la siguiente tabla:

TIPO	NIVEL DE PLAZA	CRITERIOS DE ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	OBSERVACIONES
A	1 a 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de cómputo portátil (Laptop), con las características técnicas más novedosas que existan en el inventario y que cubra las necesidades del usuario.</li> <li>• Equipo(s) de impresión blanco y negro y/o color que cubra las necesidades del usuario.</li> <li>• Tableta electrónica preferentemente de última generación.</li> <li>• Periféricos que cubran las necesidades del usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de requerir un equipo de cómputo adicional, se deberá solicitar mediante escrito dirigido al titular de la Dirección General de Sistemas.</li> <li>• Los equipos de cómputo adicionales podrán ser portátiles o de escritorio.</li> </ul>
B	6 al 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de cómputo portátil (Laptop), con las características técnicas más novedosas que existan en el inventario y que cubra las necesidades del usuario.</li> <li>• Equipo de impresión blanco y negro y/o color que cubra las necesidades del usuario.</li> <li>• Periféricos que cubran las necesidades del usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de requerir un equipo de cómputo adicional, se deberá solicitar mediante escrito dirigido al titular de la Dirección General de Sistemas.</li> </ul>
C	8 al 14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de cómputo portátil y/o de escritorio con los periféricos correspondientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de requerir un equipo de cómputo adicional, se deberá solicitar mediante escrito dirigido al titular de la Dirección General de Sistemas.</li> </ul>

TIPO	NIVEL DE PLAZA	CRITERIOS DE ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	OBSERVACIONES
D	15 al 32	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de cómputo de portátil y/o de escritorio con los periféricos correspondientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de requerir periféricos adicionales, se deberá solicitar mediante escrito, con la justificación otorgada por el titular o responsable del área, al titular de la Dirección General de Sistemas.</li> </ul>
<p>Los equipos de cómputo tipo portátil o de escritorio tendrán preinstalado el siguiente software institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Microsoft Windows en su última versión disponible.</li> <li>o Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote).</li> <li>o Skype Empresarial.</li> <li>o Microsoft Explorer 11.</li> <li>o Windows Defender (antivirus).</li> <li>o DeviceLock.</li> </ul>			

**SEGUNDA.** En caso de requerir algún software complementario, se podrá solicitar justificando y motivando su uso, por el titular o responsable de su área mediante oficio dirigido al titular de la Dirección General de Sistemas y conforme a lo estipulado en el apartado "Software Institucional".

**TERCERA.** Será factible asignar con carácter temporal a todas las áreas del Tribunal Electoral, bienes informáticos a fin de cubrir eventos específicos, pudiéndose dotar los equipos fuera de las instalaciones de esta institución. Para estos casos, se deberá solicitar mediante oficio dirigido al titular de la Dirección General de Sistemas. Asimismo, el personal usuario adscrito al área solicitante, deberá responsabilizarse del uso de los mismos.

**CUARTA.** El personal usuario deberá firmar los formatos de asignación de bienes informáticos permanentes y/o temporales, asumiendo la responsabilidad total de su resguardo y uso. Al realizar la devolución de bienes informáticos, el personal responsable de la Dirección General de Sistemas entregará al personal usuario el formato de retiro correspondiente.

**QUINTA.** En caso de que el equipo de cómputo o algún bien adicional al mismo presente alguna falla, daño o no sea localizado, será responsabilidad total del usuario resguardante, el cual deberá realizar los trámites ante las instancias competentes.

**SEXTA.** En todos los casos, se privilegiará el uso de equipos de cómputo portátiles, siempre y cuando se encuentren dentro del inventario de la Dirección General de Sistemas.

**SÉPTIMA.** En caso de requerir la sustitución de algún bien informático será procedente únicamente en los siguientes casos:

- Al existir alguna falla permanente que impida el uso del mismo.
- Cuando el bien haya perdido soporte por parte del fabricante y/o garantía o hubieren transcurrido cuatro años desde su fecha de asignación.
- Cuando en el inventario existan bienes informáticos de reciente adquisición con características técnicas superiores, dicha sustitución se realizará conforme a los criterios que establezca la Dirección General de Sistemas.

**OCTAVA.** En caso de requerir algún tipo de hardware especializado o de características diferentes, deberá solicitarlo por escrito a la Secretaría Administrativa y estará sujeto a su autorización, así como a la disponibilidad presupuestal. Para el caso de las Delegaciones Administrativas de las Salas Regionales, deberán solicitar por escrito a la Dirección General de Sistemas la asignación de los bienes informáticos, y en caso de no contar con existencia de estos, emitirá el dictamen técnico correspondiente para realizar la gestión de su adquisición.

#### **CUIDADO Y USO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS**

**PRIMERA.** Al personal usuario que le sean asignados recursos informáticos propiedad del Tribunal Electoral serán responsables de su buen uso en el desempeño de las actividades propias al cargo.

**SEGUNDA.** La Dirección General de Sistemas es responsable de mantener, operar, asegurar y mejorar la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones, con acciones que permitan otorgar los recursos informáticos necesarios para que el Tribunal Electoral cumpla con sus funciones.

**TERCERA.** El personal usuario deberá aceptar las condiciones de uso de los recursos informáticos, a través del medio que se habilite para tal fin.

**CUARTA.** Con la finalidad de coadyuvar con el cuidado del medio ambiente, el personal usuario deberá apagar los equipos de cómputo al término de su jornada laboral.

**QUINTA.** El personal usuario deberá otorgar las facilidades necesarias para que el personal responsable de la Dirección General de Sistemas realice los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo.

**SEXTA.** Cuando un recurso informático presente fallas en su funcionamiento, inmediatamente deberá contactar a la mesa de servicios. Se recomienda que el personal usuario no lo solucione por cuenta propia, esto con el fin de no comprometer la integridad del mismo.

**SÉPTIMA.** Al finalizar la relación laboral o ante un cambio de adscripción, el personal usuario deberá entregar a la Dirección General de Sistemas, formal y materialmente los recursos informáticos asignados.

**OCTAVA.** En relación a los equipos de impresión, se recomienda lo siguiente:

- a) Jerarquizar la importancia de los documentos a imprimir, priorizando en todo momento la generación de documentos digitales, con la finalidad de forjar un ahorro en el uso de consumibles.
- b) Evitar impresión de documentos para su revisión, prevaleciendo en todo momento las correcciones de manera digital.
- c) Prescindir de impresiones de correos electrónicos.
- d) Imprimir de preferencia en dúplex (impresión en ambos lados de la hoja).
- e) Evitar las impresiones a color innecesarias, buscando priorizar la de escala monocromática.
- f) Se deberá promover el uso de áreas de impresión común.
- g) La sustitución de tóner se realizará al momento en que el porcentaje del mismo sea menor al 10%.
- h) No se dotarán tóner para stock.

**NOVENA.** Queda estrictamente prohibido:

- a) Ingerir bebidas y alimentos sobre cualquiera de los recursos informáticos, o realizar alguna actividad que puedan ponerlos en riesgo, por lo que, en caso de un daño imputable a un mal uso, el usuario deberá realizar el trámite para resarcir el daño ante las instancias correspondientes.
- b) Conectar cualquier dispositivo de red como hubs, switches, routers, access points, entre otros, así como ejecutar cualquier herramienta de monitoreo o escaneo. Lo anterior, para prevenir y evitar poner en riesgo a la red institucional del Tribunal Electoral.
- c) Reproducir y divulgar material con contenido discriminatorio, difamatorio, pornográfico, obsceno o malicioso; información confidencial o reservada propiedad del Tribunal Electoral, sin consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo; material protegido por el derecho de propiedad intelectual; archivos de música, videos, juegos y/o software que pueda distraer al personal usuario de sus funciones o que comprometa la integridad de los bienes informáticos y los servicios de red.
- d) Realizar algún tipo de acoso, amenaza, difamación, calumnia o cualquier otra actividad a través de los recursos informáticos en perjuicio de los principios constitucionales, legales y éticos que rigen la función del Tribunal Electoral.

#### **USO DEL SOFTWARE INSTITUCIONAL**

**PRIMERA.** La Dirección General de Sistemas, será la encargada de la instalación del software institucional en los equipos asignados al personal usuario de las áreas solicitantes.

**SEGUNDA.** En caso de requerir software adicional al originalmente preinstalado en los equipos de cómputo, el titular o responsable del área solicitante deberá justificar y motivar su uso mediante oficio dirigido al titular de la Dirección General de Sistemas.

**TERCERA.** Es responsabilidad del personal usuario firmar el formato de asignación del software institucional, una vez que sea instalado por el asesor de mesa de servicios.

**CUARTA.** Se deberá hacer uso del software institucional bajo resguardo del personal usuario, únicamente para realizar sus funciones y conforme a la licencia de uso, por lo que no podrá distribuirlo o reutilizarlo en un equipo distinto al asignado.

**QUINTA.** En caso de requerir algún tipo de software especializado, estará sujeto a la autorización del titular de la Secretaría Administrativa y a la disponibilidad presupuestal.

**SEXTA.** Queda estrictamente prohibido:

- a) Instalar o distribuir software ilegal o no licenciados para ser usados en los equipos de cómputo y/o sistemas del Tribunal Electoral.
- b) Instalar cualquier tipo de software complementario, ya sea una licencia comercial, shareware, freeware, entre otros, al originalmente preinstalado en los equipos de cómputo, sin previa autorización del personal responsable de la Dirección General de Sistemas.
- c) Alterar el software institucional instalado en los equipos de cómputo propiedad del Tribunal Electoral.

#### **INFORMACIÓN GENERADA O CONTENIDA EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO**

**PRIMERA.** La Dirección General de Sistemas a través de la mesa de servicios, será la encargada de orientar a los usuarios respecto de la asignación de permisos específicos para los recursos compartidos de red.

**SEGUNDA.** El personal usuario asumirá que toda la información generada, recibida, archivada, enviada o comunicada mediante el uso de cualquiera de los recursos o servicios informáticos que le fueron asignados para el ejercicio propio de su cargo, es de dominio del Tribunal Electoral y por ende susceptible de supervisión en cualquier momento por las instancias competentes con el auxilio del personal responsable de la Dirección General de Sistemas.

**TERCERA.** En caso de requerirlo, el personal usuario podrá solicitar asesoría a la mesa de servicios para realizar copias de seguridad de la información que resida en el equipo de cómputo. De la misma manera, en caso de que un equipo de cómputo presente falla de software y hardware, se podrá realizar la recuperación de información, siempre y cuando el hardware cuente con las condiciones técnicas que lo permitan.

**CUARTA.** En caso de ser necesario, los titulares o responsables de las áreas podrán solicitar el acceso a las cuentas de usuario local o de dominio del personal a su cargo, mediante oficio dirigido a la Dirección General de Sistemas, justificando dicha solicitud.

**QUINTA.** El personal usuario al momento de cambiar de adscripción o separarse de la institución, deberá entregar toda la información contenida en los recursos informáticos del Tribunal Electoral, a los titulares o responsables del área.

**SEXTA.** En caso de requerir una carpeta de red, el personal usuario que realice dicha solicitud, o el titular o responsable del área, serán los encargados de establecer los accesos y permisos de lectura y/o escritura a dicho recurso. Esta solicitud podrá ser realizada mediante correo electrónico a la mesa de servicios. Se deberá observar que la información almacenada en dicho recurso por ningún motivo podrá superar 365 días naturales a partir de su último acceso.

**SÉPTIMA.** Al ausentarse de su lugar de trabajo, el personal usuario deberá bloquear el equipo de cómputo para evitar cualquier pérdida de información, o en su caso, se le dé un mal uso a los recursos informáticos ocasionados por terceros.

**OCTAVA.** Queda estrictamente prohibido:

- a) Extraer información propiedad del Tribunal Electoral, para fines diversos a las funciones encomendadas.
- b) Transmitir, redistribuir, usar, descargar, reproducir y divulgar material con contenido discriminatorio, difamatorio, pornográfico, obsceno, malicioso; información confidencial o reservada propiedad del Tribunal Electoral sin consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo; material protegido por el derecho de propiedad intelectual; archivos de música, videos, juegos y/o software que pueda distraer a los servidores públicos de sus funciones o que comprometa los bienes informáticos y los servicios de red.
- c) Realizar algún tipo de acoso, amenaza, difamación, calumnia o cualquier otra actividad en perjuicio de los principios constitucionales, legales y éticos que rigen la función del Tribunal Electoral a través de los recursos informáticos.

#### **CUENTAS DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS**

**PRIMERA.** La Dirección General de Sistemas será la encargada de generar las cuentas de acceso a los servicios de red y sistemas institucionales con contraseñas provisionales para el personal usuario, a partir de las solicitudes recibidas en la mesa de servicios. De igual forma establecerá los criterios para el alta, baja y cambios de las cuentas de usuarios de los servicios y sistemas institucionales.

**SEGUNDA.** Se proporcionará al personal usuario cuentas de acceso a los recursos informáticos, las cuales serán personales, intransferibles y de uso institucional, mismas que estarán protegidas con contraseñas. Dichas contraseñas evitarán el acceso no autorizado a los recursos informáticos, por lo que no deberán ser compartidas ni reveladas. Como parte de este fortalecimiento, la Dirección General de Sistemas establecerá el cumplimiento del uso de contraseñas robustas y del cambio periódico de las mismas a través de la configuración en los equipos y sistemas informáticos.

Las contraseñas generadas por el personal usuario nunca deberán ser almacenadas por escrito y se conformarán de la siguiente manera:

- a) Tener una longitud de al menos ocho caracteres.
- b) Incluir al menos un número, una mayúscula, una minúscula y un carácter especial.
- c) No se podrán utilizar ninguna de las cinco contraseñas registradas previamente.
- d) La contraseña no debe ser una palabra común o de diccionario, tampoco deberán estar basada en información personal, nombres de familiares, mascotas, etc. Las contraseñas deberán ser creadas de manera que puedan ser recordadas fácilmente.
- e) Las contraseñas contarán con una vigencia de 90 días, por lo que antes de finalizar dicho periodo el personal usuario deberá realizar el cambio o en su defecto los sistemas o recursos informáticos solicitarán el cambio de las mismas.

**TERCERA.** El titular o responsable del área será el encargado de designar el personal a su cargo que tendrá acceso a los servicios de red o sistemas institucionales, destinados para la realización de sus labores, dichos accesos se solicitarán a través de la mesa de servicios. De la misma manera, deberá dar aviso a la Dirección General de Sistemas cuando un usuario de su adscripción, derivado de una comisión o goce de licencia, permanecerá sin acceder a los servicios de red, ello a efecto de conservar la información contenida en la cuenta de usuario, asimismo, deberá notificar cuando algún usuario cause baja definitiva.

**CUARTA.** Es responsabilidad del personal usuario firmar el formato que para tales efectos elabore el personal responsable de la Dirección General de Sistemas, relacionado con la custodia y asignación de la cuenta de usuario y contraseña provisional; misma que será su responsabilidad cambiar para acceder a los recursos y servicios informáticos la primera vez que haga uso de ellos.

**QUINTA.** Se desactivarán las cuentas de usuario de acceso a los recursos y servicios informáticos que presenten inactividad durante un periodo de 60 días naturales, una vez transcurridos 30 días naturales posteriores a la desactivación de la cuenta, se eliminará de forma definitiva, de igual forma, aquellas cuentas del personal usuario que se separe de la institución, sin que sea necesaria la solicitud expresa del titular o responsable del área.

**SEXTA.** Queda estrictamente prohibido:

- a) Evadir o modificar los mecanismos de autenticación, autorización o de auditoría de cualquier servicio de red, aplicación, servidor o cuentas de usuario.

#### **USO DE CORREO ELECTRÓNICO**

**PRIMERA.** La capacidad del buzón de correo electrónico será de 2 GB para el personal usuario del Tribunal Electoral.

**SEGUNDA.** El tamaño de los archivos adjuntos tendrá un límite de 20 Mb.

**TERCERA.** En caso de que el personal usuario necesite recuperar o enviar un archivo que ha sido bloqueado por los equipos de seguridad informática, por su tipo, tamaño o extensión, deberá solicitarlo a través de la mesa de servicios para su análisis y atención.

**CUARTA.** Se depurarán y eliminarán los buzones de correo electrónico de aquellos usuarios que se hayan separado de la institución, toda vez que se cuenta con un almacenamiento finito.

**QUINTA.** Se podrá disponer de cuentas de correo electrónico por unidad específica o listas de distribución, a fin de facilitar las actividades de su personal, siendo los titulares o responsables del área los que otorguen los permisos correspondientes.

**SEXTA.** El titular o responsable del área será el encargado de designar al personal a su cargo que tendrá cuenta de correo electrónico institucional para la realización de sus labores, así como acceso a la cuenta de correo electrónico de la unidad específica, para lo cual podrá solicitar a la Dirección General de Sistemas mediante el oficio correspondiente. De igual forma asumirá la responsabilidad del contenido de los mensajes enviados con la cuenta institucional de correo electrónico u oficial de la unidad específica.

**SÉPTIMA.** Se podrá hacer uso de cuentas en los servicios de correo electrónico externos (Hotmail, Gmail, Yahoo, etc.) únicamente para propósitos personales, por lo que no podrán utilizarse este tipo de servicios para distribuir o almacenar información de la Institución.

**OCTAVA.** Se deberá privilegiar la comunicación con respeto y consideración, evitando los abusos y el uso del lenguaje inapropiado.

**NOVENA.** Es responsabilidad del personal usuario el contenido de los mensajes enviados con su cuenta institucional de correo electrónico. De igual forma, se debe considerar que las cuentas de correo institucionales son intransferibles, y están asociadas exclusivamente a un usuario.

**DÉCIMA.** El personal usuario deberá realizar periódicamente copias de seguridad de los mensajes de correo electrónico (buzón de correo electrónico y archivo de datos de Outlook), a fin de evitar pérdidas causadas por algún daño en el equipo de cómputo, por lo que podrá solicitar asesoría para su generación a la mesa de servicios.

**DÉCIMA PRIMERA.** El personal usuario deberá entregar los correos electrónicos (preferentemente en un archivo de datos de Outlook) que contengan información del dominio del Tribunal Electoral a los titulares o responsables del área, al momento de cambiar de adscripción o separarse de la institución.

**DÉCIMA SEGUNDA.** Queda estrictamente prohibido:

- a) Enviar mensajes institucionales a través de servicios de correo electrónico personal; la realización de esta actividad quedará bajo la estricta responsabilidad del personal usuario.
- b) Transmitir, redistribuir, usar, descargar, reproducir y divulgar material con contenido discriminatorio, difamatorio, pornográfico, obsceno, malicioso; información confidencial o reservada propiedad del Tribunal Electoral sin consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo; material protegido por el derecho de propiedad intelectual; archivos de música, videos, juegos y/o software que pueda distraer a los servidores públicos de sus funciones o que comprometa los bienes informáticos y los servicios de red.
- c) Realizar algún tipo de acoso, amenaza, difamación, calumnia o cualquier otra actividad en perjuicio de los principios constitucionales, legales y éticos que rigen la función del Poder Judicial de la Federación.

#### **MENSAJERÍA INSTANTÁNEA INSTITUCIONAL**

**PRIMERA.** El titular o responsable del área, será el encargado de designar al personal a su cargo que tendrá servicio de mensajería instantánea institucional para la realización de sus labores, por lo cual podrá solicitar a la Dirección General de Sistemas mediante el oficio correspondiente, conforme a los siguientes perfiles:

<b>Perfil</b>	<b>Detalle</b>
Básico	Perfil que permite el uso del chat, sin considerar voz ni video.
Permisivo	Perfil que permite el uso de chat, voz y video.

**SEGUNDA.** La Dirección General de Sistemas proporcionará el servicio de mensajería instantánea institucional, para fines de comunicación, por lo que en los servicios externos de mensajería instantánea (Facebook Messenger, Yahoo Messenger, Whatsapp, Hangouts, Line, Telegram, entre otros) se deberán evitar para el reenvío de información institucional.

**TERCERA.** Es responsabilidad de la Dirección General de Sistemas crear y actualizar los perfiles de funcionalidad de esta herramienta, de acuerdo con las licencias disponibles y las necesidades que se identifiquen para mejorar el servicio.

**CUARTA.** Se deberá establecer comunicación con respeto y consideración, evitando los abusos y el uso del lenguaje inapropiado.

**QUINTA.** Asumir la responsabilidad del contenido de los mensajes enviados con su cuenta de mensajería instantánea institucional.

**SEXTA.** Queda estrictamente prohibido:

- a) Transmitir, redistribuir, usar, descargar, reproducir y divulgar material con contenido discriminatorio, difamatorio, pornográfico, obsceno, malicioso; información confidencial o reservada propiedad del Tribunal Electoral sin consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo; material protegido por el derecho de propiedad intelectual; archivos de música, videos, juegos y/o software que pueda distraer a los servidores públicos de sus funciones o que comprometa los bienes informáticos y los servicios de red.
- b) Realizar algún tipo de acoso, amenaza, difamación, calumnia o cualquier otra actividad en perjuicio de los principios constitucionales, legales y éticos que rigen la función del Poder Judicial de la Federación.

**TELEFONÍA**

**PRIMERA.** Es atribución de la Dirección General de Sistemas la asignación de equipos de telefonía digital e IP, al personal que por su función requiera de esta herramienta.

**SEGUNDA.** El titular o responsable del área será el encargado de designar al personal a su cargo para el uso y acceso a los servicios de telefonía convencional o IP, para lo cual podrá solicitarlo a la mesa de servicios. Asimismo, en caso de requerir permisos de marcación celular o larga distancia internacional del personal a su cargo, deberá solicitarlo mediante oficio dirigido al titular de la Secretaría Administrativa para su aprobación.

**TERCERA.** Se debe establecer comunicación con respeto y consideración, evitando los abusos y el uso del lenguaje inapropiado.

**CUARTA.** Es responsabilidad del personal usuario firmar el formato de asignación que para tales efectos elabore el personal responsable de la Dirección General de Sistemas, relacionado con la custodia del equipo de telefonía digital o IP asignado.

**QUINTA.** Considerar que el servicio de telefonía es exclusivamente para uso oficial.

**SEXTA.** Queda estrictamente prohibido:

- a) Comunicar mensajes discriminatorios, difamatorios, obscenos; con información confidencial o reservada propiedad del Tribunal Electoral, sin consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo.
- b) Realizar algún tipo de acoso, amenaza, difamación, calumnia o cualquier otra actividad en perjuicio de los principios constitucionales, legales y éticos que rigen la función del Tribunal Electoral.

**INTERNET**

**PRIMERA.** La Dirección General de Sistemas, con el propósito de aprovechar adecuadamente los recursos informáticos podrá restringir y/o controlar el acceso temporal o permanente de los servicios de internet que sean necesarios, y que pongan en riesgo la calidad de las transmisiones en Internet que se realicen como apoyo a las actividades sustantivas, tales como: sesiones públicas o eventos especiales programados por este Tribunal Electoral.

**SEGUNDA.** Como parte de las medidas de seguridad informática, se proporcionará a los usuarios el acceso controlado a los servicios de internet mediante una conexión segura que no represente riesgo a los equipos y sistemas informáticos.

El acceso al servicio de Internet se proporcionará de conformidad con los siguientes perfiles de navegación:

Perfil	Detalle	Niveles de aplicación
Permisivo	Permite la navegación y consulta de páginas web, incluyendo contenido multimedia, redes sociales y descarga de archivos, con excepción de sitios con contenido para adultos y aquellos que determinen las instancias competentes.	Niveles 1 al 10
Medio	Permite la navegación, consulta de páginas web, redes sociales y contenido multimedia con excepción de descarga de archivos, sitios con contenido para adultos y aquellos que determinen las instancias competentes.	Niveles 11 al 17
Restringido	Permite la navegación y consulta de páginas web, con excepción de redes sociales, contenido multimedia, descarga de archivos, sitios con contenido para adultos y aquellos que determinen las instancias competentes.	Niveles 18 al 32
Externos	Permite la navegación y consulta de páginas web, con excepción de redes sociales, contenido multimedia, descarga de archivos, sitios con contenido para adultos y aquellos que determinen las instancias competentes, con un ancho de banda limitado a 10 Mb. Y sin acceso a la red interna del TEPJF.	Visitas y usuarios conectados con sus dispositivos personales.
Sin Internet	Permite la navegación exclusivamente a portales del TEPJF.	Usuarios que así lo solicite su titular o responsable del área.

**TERCERA.** En aquellos casos en que el personal usuario requiera el acceso a otros servicios de internet, el titular o responsable del área, deberá solicitar mediante oficio dirigido al titular de la Dirección General de Sistemas, en el que justifique el uso a los servicios requeridos.

**CUARTA.** Queda estrictamente prohibido:

- a) Transmitir, redistribuir, usar, descargar, reproducir y divulgar material con contenido discriminatorio, difamatorio, pornográfico, obsceno, malicioso; información confidencial o reservada propiedad del Tribunal Electoral sin consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo; material protegido por el derecho de propiedad intelectual; archivos de música, videos, juegos y/o software que pueda distraer a los servidores públicos de sus funciones o que comprometa los bienes informáticos y los servicios de red.
- b) Realizar algún tipo de acoso, amenaza, difamación, calumnia o cualquier otra actividad en perjuicio de los principios constitucionales, legales y éticos que rigen la función del Poder Judicial de la Federación.
- c) Utilizar cuentas con el nombre, las siglas, el logo o identificaciones oficiales del Tribunal Electoral en redes sociales, blogs y sitios de internet, que lo ostenten como portavoz de comunicados oficiales u opiniones institucionales hacia Internet. El área responsable de la imagen y comunicación institucional del Tribunal Electoral es la única que podrá atender o responder peticiones de información institucional que se emitan en redes sociales.

#### **RED INALÁMBRICA**

**PRIMERA.** La Dirección General de Sistemas es la encargada de otorgar el servicio de red inalámbrica institucional, en esa tesitura se permitirá el acceso únicamente a los dispositivos asignados por el Tribunal Electoral para el cumplimiento de sus funciones.

**SEGUNDA.** La red inalámbrica ofrece un ancho de banda limitado, por lo que su uso es restringido y controlado. El usuario que requiera configurar el acceso de algún equipo de cómputo a dicha red, deberá solicitarlo mediante oficio dirigido a la Dirección General de Sistemas a través del titular o responsable del área.

**TERCERA.** Para que el personal usuario que requieran acceso a la red inalámbrica para un dispositivo personal, el titular o responsable del área deberá solicitarlo mediante oficio dirigido al titular de la Dirección General de Sistemas, motivando el uso y acceso a dicha red. No obstante, a todos los dispositivos externos se le dará acceso a una red aislada de los servicios institucionales, con la intención de salvaguardar los activos de información del Tribunal Electoral.

**CUARTA.** La autorización del servicio estará sujeta a la aprobación de la Dirección General de Sistemas, con base en el análisis de la solicitud que se realice, quedando a reserva de la capacidad y uso de ancho de banda autorizado para este propósito y el tipo de servicio solicitado.

**QUINTA.** El personal usuario deberá hacer uso racional de la red inalámbrica y únicamente para realizar sus funciones.

**SEXTA.** Queda estrictamente prohibido:

- a) Conectar dispositivos personales a la red de datos del Tribunal Electoral, sin la debida autorización por parte de la Dirección General de Sistemas.
- b) Compartir la conectividad de la red inalámbrica con equipos no autorizados.

#### **VIDEOCONFERENCIA Y TRANSMISIONES**

**PRIMERA.** Cualquier actividad institucional (seminarios, diplomados, cursos, capacitaciones, entre otros) que realicen las diversas áreas del Tribunal Electoral, en las que se requiera la interacción entre los participantes, es factible de emplear los servicios de videoconferencia y transmisiones.

**SEGUNDA.** Para los eventos que se realicen en las diversas instalaciones del Tribunal Electoral, se deberá solicitar el servicio con 24 horas de anticipación, a través de correo electrónico a la mesa de servicios, especificando el espacio asignado, periodo de fechas, descripción del servicio, así como los datos del contacto técnico (nombre, cargo, teléfono y correo electrónico).

**TERCERA.** Para eventos en sitios ajenos al Tribunal Electoral, el titular o responsable del área solicitante deberá solicitar el servicio con 5 días hábiles de anticipación, mediante oficio dirigido al titular de la Dirección General de Sistemas. En dicho documento, se deberá especificar el lugar, periodo de fechas, órganos participantes, descripción del servicio, así como los datos del contacto técnico (nombre, cargo, teléfono y correo electrónico).

**CUARTA.** Toda actividad debe considerar una duración mínima de 60 minutos para la ejecución de pruebas antes de la prestación del servicio.

**QUINTA.** Queda estrictamente prohibido:

- a) Transmitir, redistribuir, usar, reproducir y divulgar material con contenido discriminatorio, difamatorio, pornográfico, obsceno, malicioso; información confidencial o reservada propiedad del Tribunal Electoral sin consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo; material protegido por el derecho de propiedad intelectual; archivos de música, videos, juegos y/o software que pueda distraer a los servidores públicos de sus funciones o que comprometa los bienes informáticos y los servicios de red.
- b) Realizar algún tipo de acoso, amenaza, difamación, calumnia o cualquier otra actividad en perjuicio de los principios constitucionales, legales y éticos que rigen la función del Poder Judicial de la Federación.
- c) El uso con fines de lucro o personales de los sistemas de videoconferencia y videostreaming del Tribunal Electoral que administra la Dirección General de Sistemas.

#### **DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS**

**PRIMERA.** Como parte de las atribuciones de la Dirección General de Sistemas, se encuentra el desarrollo de software, el cual debe ser solicitado con antelación para realizar la debida planificación de los recursos humanos e infraestructura para su implementación, con la finalidad de coadyuvar con las áreas solicitantes y estar en posibilidad de calendarizar de forma adecuada.

**SEGUNDA.** El titular o responsable del área, deberá realizar la solicitud de desarrollo de sistemas informáticos en los meses de enero a marzo del año anterior a su implementación, considerando que la disponibilidad de los recursos estará sujeta a la planeación, programación y presupuestación vigente. Al realizar una solicitud de manera extemporánea, se analizará su viabilidad, así como la disponibilidad de los recursos para el tiempo de atención.

**TERCERA.** Toda solicitud de desarrollo de sistemas, invariablemente deberá contar con la validación del Secretario Administrativo, por lo que dicha solicitud deberá realizarla mediante oficio a la Secretaría Administrativa, para que, una vez autorizada, sea turnada a la Dirección General de Sistemas para su atención.

**CUARTA.** En las etapas de planeación, programación y presupuestación de aquellas áreas que requieran de algún desarrollo o modificación de sistemas, se deberá considerar la participación e integración de la Dirección General de Sistemas, con la finalidad de otorgar la validación para registrar los proyectos en el Programa Anual de Trabajo, toda vez que se incluirán únicamente aquellos de los que se tenga conocimiento previo.

**QUINTA.** El titular o responsable del área solicitante deberá proporcionar al personal de la Dirección General de Sistemas, la documentación correspondiente a los procedimientos normativo-administrativos que dé soporte a la solicitud de desarrollo de sistemas o implementación de mejoras a los ya existentes.

**SEXTA.** Todas las áreas del Tribunal Electoral deberán tener en cuenta que la coordinación y ejecución de las actividades correspondientes al desarrollo y mantenimiento de sistemas, es atribución exclusiva de la Dirección General de Sistemas.

#### **PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS Y SENTENCIAS EN LOS PORTALES DE INTERNET E INTRANET**

**PRIMERA.** El titular o responsable del área, deberá notificar mediante oficio dirigido a la persona titular de la Dirección General de Sistemas, la designación del personal autorizado para solicitar las publicaciones, con la finalidad de tener un control sobre el contenido de los portales web, sitios y sentencias.

**SEGUNDA.** El personal usuario deberá gestionar las solicitudes de publicación de contenido para los portales web, ante la Dirección General de Sistemas mediante correo electrónico a la cuenta [publicar@te.gob.mx](mailto:publicar@te.gob.mx) indicando al menos lo siguiente:

- a) **Página Web:** Debe enviar el enlace o hipervínculo del sitio o portal donde se requiere agregar o modificar información.
- b) **Apartado:** Debe mencionar el lugar específico en el que quedará dicha publicación.
- c) **Detalles de la publicación:** Debe indicar el título fecha y hora, en caso de eventos será necesario indicar el lugar.
- d) **Tiempo:** Debe indicar el periodo de tiempo en el que estará la publicación en línea.

- e) **Orden de la publicación:** En caso de ser diversos documentos a publicar será necesario mencionar su orden.
- f) **Detalles de archivos enviados:** Los archivos o banners enviados deben cumplir con las especificaciones requeridas para su publicación.
- g) En el caso de los banners las especificaciones deben ser aprobadas por la Coordinación de Comunicación Social.

**TERCERA.** El personal usuario de ponencia deberá gestionar las solicitudes de publicación de sentencias ante la Dirección General de Sistemas, mediante correo electrónico a la cuenta [sentencia@te.gob.mx](mailto:sentencia@te.gob.mx), indicando lo siguiente:

- a) Enviar el documento con la nomenclatura correcta e indicar en el correo electrónico a qué fecha de sesión pertenece el documento y especificando si se trata de sesión privada o pública.
- b) En caso requerir reemplazar una sentencia, se deberá mencionar en el correo electrónico, especificando los cambios en la misma.
- c) Las publicaciones de sentencias en los sitios de intranet e internet son autorizadas por la Secretaría General de Acuerdos, mediante correo electrónico con la finalidad de agilizar y tener la certeza de contar con la versión definitiva.

**CUARTA.** El personal usuario de la Secretaría General de Acuerdos serán los encargados de otorgar la aprobación mediante correo electrónico, indicando las sentencias a publicar.

#### **SEGURIDAD INFORMÁTICA**

##### **EQUIPOS DE CÓMPUTO PORTÁTIL (LAPTOP).**

**PRIMERA.** Los equipos de cómputo portátiles son proporcionados como soporte tecnológico a las actividades propias al cargo del personal usuario, que les permita movilidad dentro y fuera de las instalaciones del Tribunal Electoral, así como el acceso a redes externas.

**SEGUNDA.** Será responsabilidad del personal usuario al encontrarse fuera del Tribunal Electoral, el utilizar redes protegidas con contraseñas, con la finalidad de disminuir los riesgos en la integridad del equipo de cómputo portátil y de la información almacenada en el mismo.

**TERCERA.** Los archivos o documentos electrónicos que el personal usuario requiera proteger mediante cifrado o encriptación por la naturaleza de los mismos, deberán colocarse en carpetas locales generadas e identificadas para este propósito, solicitando la asesoría de la mesa de servicios para su ejecución. Lo anterior, a efecto de reducir los riesgos de fuga de información en caso de un acceso no autorizado por pérdida o robo del equipo de cómputo.

##### **INFORMACIÓN.**

**PRIMERA.** Al tratarse de información sensible o de acceso restringido, que sea transmitida por medios electrónicos, incluido el correo electrónico, deberá estar protegida en un archivo comprimido y con contraseña, para lo cual podrá solicitar asesoría a la mesa de servicios.

**SEGUNDA.** La información que sea clasificada como reservada o confidencial de conformidad con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Acuerdo General que establece los órganos, criterios y procedimientos institucionales para la transparencia y acceso a la información pública del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, deberá observar las medidas de protección antes señaladas.

**TERCERA.** El personal usuario que haga uso del servicio de correo electrónico institucional, con información que sea exclusivamente de uso confidencial, deberán integrar una leyenda que permita dar el tratamiento adecuado en términos de la protección que requieran la información contenida en los archivos, siendo sugerida la siguiente:

*“Declaración sobre la información y confidencialidad:*

*Este mensaje puede contener información de carácter confidencial, por lo que no debe ser alterado, reproducido o intercambiado con terceros ajenos a esta comunicación sin la autorización del emisor. La violación de esta confidencialidad será sancionada conforme a lo que marca la ley.*

*La información contenida en este mensaje sólo debe considerarse oficial y no repudiable para efectos administrativos internos del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación si ésta se encuentra firmada digitalmente por el emisor.”*

## CONTROL DE VIRUS

**PRIMERA.** El personal usuario deberá extremar precauciones con los correos electrónicos que contengan archivos adjuntos o ligas, o en su defecto, hacer caso omiso y eliminar aquellos que sean no deseados o de remitentes desconocidos, cadenas de correos, así como evitar su reenvío, previendo la propagación de virus, páginas de suplantación de identidad u otro tipo de software malicioso.

**SEGUNDA.** Es responsabilidad del personal usuario previo a su ejecución, el analizar con el software antivirus institucional, todos aquellos medios de almacenamiento extraíbles.

**TERCERA.** El personal usuario deberá levantar el reporte correspondiente ante la mesa de servicios, si se sospecha de alguna infección por virus en algún equipo de cómputo institucional.

**CUARTA.** El personal usuario deberá evitar recibir archivos electrónicos por medio de redes sociales, o sitios de entretenimiento.

**QUINTA.** Queda estrictamente prohibido:

- a) Ingresar usuarios y contraseñas de servicios institucionales en sitios no confiables.
- b) Introducir software malicioso en el equipo de cómputo, así como herramientas que realicen conexiones desconocidas, las cuales pueden provocar un daño a la red o información del Tribunal Electoral.
- c) Modificar la configuración del software antivirus y de seguridad en los equipos de cómputo.

## ACCESOS REMOTOS

**PRIMERA.** Para el personal usuario que requiera de acceso a los recursos informáticos del Tribunal Electoral desde una conexión remota y externa con un equipo de cómputo institucional, el titular o responsable del área podrá solicitarlo mediante oficio dirigido a la persona titular de la Dirección General de Sistemas, motivando el uso y acceso a dicha conexión.

## FIRMA ELECTRÓNICA

**PRIMERA.** El personal usuario que requiera la Firma Electrónica Certificada del Poder Judicial de la Federación, deberá solicitarlo mediante oficio dirigido a la persona titular de la Dirección General de Sistemas a través del titular o responsable del área, motivando su uso.

**SEGUNDA.** El personal usuario deberá conocer y acatar el contenido del documento "Políticas para la obtención y uso de la Firma Electrónica Certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL), así como para la operación de su infraestructura tecnológica", publicado en <https://www.firel.pjf.gob.mx/>

**TERCERA.** El Tribunal Electoral no será en ningún caso responsable por los daños y perjuicios causados al usuario o terceros, que se relacionen con el uso, o la imposibilidad de ello, de la firma electrónica, los certificados personales o de aplicativos, cuando ello se derive del incumplimiento por parte del usuario a las instrucciones recibidas, o bien, se deba a un caso fortuito o de fuerza mayor, tales como fallas en el funcionamiento de los sistemas de cómputo, interrupción en los sistemas de telecomunicación o algún acontecimiento similar, fuera del control de la institución.

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.** - Las presentes Políticas Generales en Materia de Tecnologías de la Información entraran en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.** - Se abrogan las "Políticas de Seguridad Informática del Tribunal Electoral" aprobadas por el Pleno de la Comisión de Administración mediante Acuerdo 250/S9(24-IX-2008), emitido en la Novena Sesión Ordinaria de 2008.

**TERCERO.** - Se abrogan las "Políticas de Distribución, Asignación y Sustitución de los Bienes Informáticos del Tribunal Electoral" aprobadas por el Pleno de la Comisión de Administración mediante Acuerdo 172/S6(17-VI-2014), emitido en la Sexta Sesión Ordinaria de 2014.

**CUARTO.** - Para su mayor difusión, publíquese en las páginas de Intranet e Internet del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

**Anexo 2. Catálogo de Servicios de la Dirección General de Sistemas**

Anexo 2. Catálogo de Servicios de la Dirección  
General de Sistemas

2017

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS



**ÍNDICE****GLOSARIO****SERVICIOS BÁSICOS***Digitalización de documentos**Impresión de documentos**Conversión de archivos**Copiado en CD y DVD**Restablecimiento de contraseña**Grabación de audio**Apoyo técnico en eventos institucionales***SOPORTE TÉCNICO AL SOFTWARE INSTITUCIONAL***Configuración y asesoría de red inalámbrica**Soporte Técnico a Dispositivos Móviles**Validación de servicios en equipo de cómputo para eventos institucionales**Eliminación de virus y software malicioso**Asesoría y Soporte Técnico en Sistemas Operativos**Respaldo de información**Asesoría y Soporte Técnico en Ofimática**Configuración de equipos de cómputo**Configuración de impresoras**Migración de información**Asesoría y Soporte Técnico para la visualización de sentencias**Asesoría y Soporte Técnico a escáner**Instalación / desinstalación de aplicaciones jurídico-administrativas***SOPORTE TÉCNICO AL HARDWARE INSTITUCIONAL***Soporte Técnico para equipos no-break**Soporte Técnico para periféricos: mouse, teclado, monitor, etc.**Soporte Técnico para equipo de cómputo**Soporte Técnico para proyector**Soporte Técnico para impresora**Soporte Técnico para escáner**Asignación y retiro de equipo de cómputo y/o periféricos**Sustitución de equipo de cómputo y/o periféricos por falla: ratón, mouse, teclado, monitor, etc.**Soporte Técnico a equipo de cómputo por falla**Préstamo de equipo de cómputo: laptop, proyector, pantalla, impresora.***SERVICIOS DE TELEFONÍA***Asignación de extensión telefónica (dispositivo telefónico)**Asignación de claves telefónicas**Programación de funciones telefónicas**Atención a fallas en los servicios telefónicos**Configuración de correo de voz**Actualización del directorio telefónico institucional**Reubicación de equipos telefónicos**Mantenimiento correctivo del cableado estructurado*

*Habilitación de servicios nuevos de voz*

*Habilitación de servicios nuevos de red*

*Sustitución de aparato telefónico*

*Solicitud y atención de videoconferencia*

*Atención de problemas en los servicios de videoconferencia.*

*Mantenimiento a la infraestructura de videoconferencia*

*Publicación de Videos*

*Transmisión de eventos a través de video streaming*

#### **CREACIÓN DE CUENTA DE USUARIO**

*Servicios Integrales de Red, Correo y Comunicaciones*

#### **SERVICIOS DE CÓMPUTO**

*Comunicados vía correo electrónico*

*Asesoría y Soporte Técnico a Carpetas Compartidas*

*Restauración de información*

#### **SEGURIDAD INFORMÁTICA**

*Asignación de permisos de conexión remota (VPN)*

*Asignación de permisos a la red inalámbrica*

*Acceso o bloqueo de páginas web con posible contenido malicioso*

*Análisis forense*

*Asesoría y Soporte Técnico en aplicaciones de seguridad informática*

*Soporte y asesoría sobre el uso de firma electrónica y certificados electrónicos*

#### **SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA SAITE**

*Asignación de permisos al módulo de recibos electrónicos de nómina*

*Asignación de permisos al módulo de almacenes e Inventarios*

*Asignación de permisos al módulo de solicitudes y requisiciones*

*Asignación de permisos al módulo de anteproyecto PAT*

*Asignación de permisos al módulo del anteproyecto de presupuesto-PAE*

*Asignación de permisos al módulo del control presupuestal*

*Asignación de permisos al módulo de SIPACA (Sistema de Información del Programa Anual de Control y Auditorías)*

*Asignación de permisos al Sitio de Consulta de Presupuesto o Sitio Presupuestal Especializado*

*Asignación de permisos al módulo de solicitud de pago*

*Permisos al módulo de Viáticos*

*Permisos al módulo de Servicio Médico*

#### **PUBLICACIÓN DE CONTENIDO EN EL PORTAL INSTITUCIONAL E INTRANET**

*Publicación de contenido en portal institucional e intranet*

#### **SOPORTE TÉCNICO A SISTEMAS JURÍDICOS**

*Soporte técnico al sistema SISGA*

*Sistema de Control de Gestión Institucional*

*Sistemas de Notificaciones por Correo Electrónico*

*IUS Electoral*

*Estrados Electrónicos*

*INFOMEX*

#### **SOPORTE TÉCNICO A SISTEMAS WEB**

*Mantenimiento a portales, sitios web*

**GLOSARIO**

**Almacenamiento:** espacio físico o virtual que hace la acción de guardar información de los usuarios.

**Asesor(a) Nivel I:** asesores de la mesa de servicios que proporcionan soporte técnico a los usuarios vía telefónica, para atender sus solicitudes de servicio o incidentes.

**Asesor(a) Nivel II:** asesores de la mesa de servicios que proporcionan soporte técnico a los usuarios en sitio, para atender sus solicitudes de servicio o incidentes.

**Asesor(a) Nivel III:** personal del Tribunal Electoral especializado en tecnologías de la información (hardware, software, servicios de cómputo, telefonía, seguridad informática, desarrollo de sistemas, videoconferencias, red inalámbrica, internet y video streaming), que proporcionan soporte técnico en sitio, para atender solicitudes e incidentes.

**Centro de Cómputo:** espacio físico adecuado para el alojamiento de infraestructura tecnológica que proporciona servicios de cómputo a los usuarios del Tribunal Electoral.

**Direcciones de Área:** Dirección de Seguridad Informática (Seguridad), Dirección de Apoyo a Usuarios (Mesa de Servicios), Dirección de Servicios de Cómputo (Centro de Cómputo), Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones (Telefonía), Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos (DBDSA) y Dirección de Transacciones en WEB (DTW), adscritas a la Dirección General de Sistemas (DGS).

**Escalamiento:** reasignación de solicitud a un siguiente nivel de atención.

**Hardware:** personal adscrito a la mesa de servicios especializados en la atención de solicitudes de servicios o incidentes, referentes a componentes físicos que integran bienes informáticos (equipo de cómputo, periféricos, escáner, videoproyectores y demás componentes).

**Incidente:** interrupción no planificada de un servicio de TIC o una reducción en la calidad del mismo, también conocido como la falla de un elemento de configuración que aún no ha impactado en el servicio.

**Infraestructura:** equipamiento informático que conforma la red de voz, datos y video del Tribunal Electoral.

**ITIL (Information Technology Infrastructure Library):** Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, que es utilizado por la Dirección General de Sistemas como marco de referencia, que denota conceptos y buenas prácticas para la prestación de servicios de TIC.

**Jefatura de Unidad:** Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas (Desarrollo) y Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones (JUSTyT), adscritas a la Dirección General de Sistemas.

**Mesa de servicios:** área adscrita a la Dirección General de Sistemas encargada de prestar los servicios de soporte técnico a los usuarios del Tribunal Electoral.

**Operating Level Agreements (OLA):** documento donde se especifican las responsabilidades y compromisos de las diferentes áreas de la DGS para la prestación de un determinado servicio.

**Proveedor de servicio o proveedor:** persona física o moral que abastece algún servicio tecnológico a los equipos de la infraestructura del Tribunal Electoral.

**Responsable Informático:** personal del Tribunal Electoral responsable de los servicios informáticos en los edificios alternos y Salas Regionales del Tribunal Electoral.

**SAITE.** Sistema de Administración Integral del Tribunal Electoral.

**SISGA.** Sistema de Información de la Secretaría General de Acuerdos.

**Sistema Operativo (OS):** plataforma informática que se utiliza para la ejecución de diversas aplicaciones.

**Software:** programa informático utilizado por los usuarios para el desempeño de sus funciones (Outlook, Excel, Word, Power Point, Pulse Secure).

**SLA:** tiempo de respuesta establecido para la atención de solicitudes e incidentes, considerando la disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio y diversos factores para su ejecución.

**Solicitud de servicio:** diversos tipos de requerimientos de atención o asesoría por parte de los usuarios, que no implican ningún tipo de afectación a los servicios tecnológicos recibidas en la mesa de servicios.

**TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**VPN (Virtual Private Network):** red virtual del Tribunal Electoral, que permite a los usuarios acceder de manera remota a los servicios institucionales.

## SERVICIOS BÁSICOS

Categoría del Servicio	Digitalización o impresión de documentos
Nombre del servicio	Digitalización de documentos
Área responsable	Mesa de servicios Nivel I

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
<b>Digitalización de imágenes y documentos en los siguientes formatos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PDF</li> <li>• Texto</li> <li>• Imagen</li> </ul>	25	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar vía e-mail a la cuenta <a href="mailto:mesa@te.gob.mx">mesa@te.gob.mx</a></li> <li>• De manera personal en la mesa de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El número máximo de hojas digitalizadas es de 200 a 300 DPI.</li> <li>• La digitalización de los documentos no incluye dar formato a los documentos.</li> <li>• Aplica para usuarios que no disponen de scanner.</li> <li>• Los documentos a digitalizar deberán estar libres de grapas, clips, notas, entre otros.</li> <li>• Los documentos a digitalizar no deben ser libros.</li> <li>• Si el usuario no cuenta con medios de almacenamiento y si la información no es confidencial, el documento digital puede ser enviado por Correo Electrónico.</li> <li>• El tamaño máximo del papel deberá ser de 12x18"</li> </ul>	Solicitud de Servicio	Nivel 1	N/A	N/A	Scanners: 1. FUJITSU fi-5950 2. FUJITSU fi-6770 (cama plana) Software: 4. Software integrado en S.O. 5. Burn Aware Free (software libre)	Si	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Digitalización o impresión de documentos
Nombre del servicio	Impresión de documentos
Área responsable	Mesa de servicios Nivel I

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
<p>Este servicio consta de los siguientes aspectos de Impresión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos a color</li> <li>• Blanco y negro</li> <li>• Carátulas</li> <li>• Etiquetas</li> <li>• Imágenes</li> <li>• Tarjetas</li> </ul>	15	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar vía e-mail a la cuenta <a href="mailto:mesa@te.gob.mx">mesa@te.gob.mx</a></li> <li>• De manera personal en la mesa de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El número máximo de hojas impresas es de 200.</li> <li>• El tamaño máximo del papel deberá ser de doble carta.</li> <li>• El tamaño mínimo del papel deberá ser de 3x5"</li> <li>• El usuario deberá proporcionar el papel.</li> <li>• Aplica para usuarios que no disponen de impresora.</li> </ul> <p>El tiempo máximo para la retención del documento impreso es de 8 horas, si excede este tiempo, la Dirección General de Sistemas no se hará responsable del mismo.</p>	Solicitud de Servicio	Nivel 1	N/A	N/A	<p>Impresoras:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lexmark CS725</li> <li>2. Lexmark C950</li> <li>3. Lexmark MS610de</li> </ol>	Si	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Digitalización o impresión de documentos
Nombre del servicio	Conversión de archivos
Área responsable	Mesa de servicios Nivel I

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en la conversión de formato de archivos PDF a Word y viceversa	30	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía e-mail a la cuenta <a href="mailto:mesa@te.gob.mx">mesa@te.gob.mx</a></li> <li>De manera personal en la mesa de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El documento deberá ser de 50 hojas con información que incluya tablas, imágenes, entre otros.</li> <li>Los documentos no deberán tener ninguna restricción de seguridad, tal como guardar e imprimir.</li> <li>Si el documento se encuentra protegido, deberá enviar correo a <a href="mailto:mesa@te.gob.mx">mesa@te.gob.mx</a> indicando que por instrucciones del superior inmediato se requiere el servicio del desbloqueo del documento, así mismo, deberá enviar copia del correo a la (s) persona (s) involucradas. Esto es debido a los derechos de autor.</li> </ul>	Solicitud de servicio	Nivel 1	N/A	N/A	Software: 1. ABBYY Fine Reader Professional Edition o superior. 2. Adobe Acrobat Professional Versión 8.0 o superior.	Si	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Digitalización o impresión de documentos
Nombre del servicio	Copiado en CD y DVD
Área responsable (cola)	Mesa de servicios Nivel I

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en guardar información en DVD y CD.	30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía e-mail a la cuenta <a href="mailto:mesa@te.gob.mx">mesa@te.gob.mx</a></li> <li>De manera personal en la mesa de servicios.</li> </ul>	<p>El número máximo de CD's y/o DVD's no deberá exceder de 5.</p> <p>El usuario deberá proporcionar los CD's y/o DVD's.</p>	Solicitud de servicio	Nivel 1	N/A	N/A	<p>BurnAware</p> <p>Free o superior (software libre).</p> <p>Ashampoo Burning Studio (software libre).</p>	Si	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Digitalización o impresión de documentos
Nombre del servicio	Restablecimiento de contraseña
Área responsable	Mesa de servicios Nivel I

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en restaurar la contraseña del usuario a la contraseña predeterminada	30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía e-mail a la cuenta <a href="mailto:mesa@te.gob.mx">mesa@te.gob.mx</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El usuario deberá cambiar nuevamente su contraseña por una confidencial, solo para usuarios con equipo de cómputo asignado.</li> <li>El solicitante deberá ser el dueño de la cuenta, de no serlo, deberá enviar la solicitud con copia para el dueño de la cuenta y al titular de área.</li> </ul> <p>Nota: Por política el Directorio Activo solicita el cambio de contraseña cada 90 días. La contraseña deberá tener al menos 8 caracteres, una mayúscula, una minúscula un caracter especial y un número. No puede ser el nombre del usuario.</p>	Solicitud de servicio	Nivel 1	N/A	N/A	N/A	Si	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Grabación de audio
Área responsable	Mesa de servicios Nivel I

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Instalar/desinstalar micrófonos, consolas y el equipo de grabación, así mismo se realizará la tarea de grabación de audio.	48 hrs.	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía e-mail a la cuenta <a href="mailto:mesa@te.gob.mx">mesa@te.gob.mx</a></li> </ul>	El evento debe ser propio del Tribunal Electoral y deberá ser solicitado con 5 días hábiles de anticipación.	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel III</li> <li>Responsable informático en las distintas sedes</li> </ul>	Director de Área	Software y Hardware	Equipo de grabación (consola, micrófonos)	SI	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Apoyo técnico en eventos institucionales
Área responsable	Mesa de servicios Nivel I

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en proporcionar soporte técnico y equipamiento para los eventos institucionales o en los que participe el Tribunal Electoral.	12 hrs	5	Solicitar vía: <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio a la Dirección General de Sistemas</li> <li>Vía e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> <li>Llenar formato de requerimientos tecnológicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El evento debe ser propio del TEPJF y ser solicitado con 5 días de antelación.</li> </ul>	Solicitud de servicio	Nivel I y II	Nivel III	Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de cómputo</li> <li>Impresoras</li> <li>Telefonía</li> <li>Proyector</li> <li>Pantallas</li> <li>Bocinas</li> </ul>	Si	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

## SOPORTE TÉCNICO AL SOFTWARE INSTITUCIONAL

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Configuración y asesoría de red inalámbrica
Área responsable	Software

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Configurar la red inalámbrica institucional en equipos propiedad del Tribunal Electoral del Poder Judicial Electoral y brindar el soporte sobre el uso del servicio.	30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Únicamente se podrá configurar en los equipos de cómputo institucionales.</li> </ul>	Solicitud de servicio	Nivel I y II	Nivel III	Centro de Cómputo	N/A	SI	09:00 a 22:00 hrs, de Lunes a Viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Soporte Técnico a Dispositivos Móviles
Área responsable	Software

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en configurar el correo electrónico, migrar la información entre dispositivos, o cualquier servicio relacionado con el dispositivo.	520	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar via e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a dispositivos móviles institucionales.	Solicitud de servicio	Nivel II	Nivel III	Centro de cómputo. Seguridad Informática	Computadora iPad Tablet Smartphone	Si	09:00 a 22:00 hrs, de Lunes a Viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Validación de servicios en equipo de cómputo para eventos institucionales
Área responsable	Software

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
<p>Consiste en verificar que en el equipo de cómputo se encuentre operando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impresión</li> <li>Intranet</li> <li>Internet</li> <li>Software institucional</li> <li>Acceso a unidades de red</li> <li>Audio, entre otros.</li> </ul>	50	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales	Solicitud de servicio	Nivel II	Nivel III	Hardware Centro de cómputo Seguridad Telefonía	N/A	Si	09:00 a 22:00 hrs, de Lunes a Viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Eliminación de virus y software malicioso
Área responsable	Software

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Se refiere a identificar y eliminar virus y software malicioso en el equipo y dispositivos extraíbles.	135	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se otorgará el servicio de detección y erradicación de virus, así como código malicioso, aplica a todo equipo que se encuentre en las instalaciones del Tribunal Electoral.</li> <li>Los Equipos de Cómputo y dispositivos de almacenamiento están sujetos a las políticas de la Dirección General de Sistemas.</li> </ul>	Incidente	Nivel II	Nivel III	Seguridad	N/A	Si	09:00 a 22:00 hrs, de Lunes a Viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Asesoría y Soporte Técnico en Sistemas Operativos
Área responsable	Software

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Se refiere a problemas en el Sistema Operativo derivado de comportamientos erráticos o mal funcionamiento en la operación de los Equipos de Cómputo institucionales.	140	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales	Incidente	Nivel II	N/A	Centro de Cómputo Hardware Seguridad	N/A	Si	7x24x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Respaldo de información
Área responsable	Software

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en la creación de respaldos de la información solicitada por el usuario en medios magnéticos.	140	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> <li>Para esta servicio, el usuario deberá copiar el correo electrónico al titular de su área.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La solicitud debe estar formalizada mediante un correo electrónico por parte del Titular del Área, o bien por el propio usuario con copia para el responsable del área</li> <li>El usuario debe proporcionar los medios magnéticos de almacenamiento</li> <li>información a respaldar debe ser propiedad del usuario (fotos, videos, archivos personales, entre otros); la información derivada del trabajo del usuario es propiedad del TEPJF y no será respaldada en medios ajenos a la institución.</li> <li>Aplica solo cuando el personal causa baja.</li> </ul>	Solicitud de servicio	Nivel II	Nivel III	N/A	N/A	Si	00:00 a 24:00 hrs, de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).



Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Configuración de equipos de cómputo
Área responsable	Software

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en configurar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar el equipo al dominio institucional</li> <li>• Skype</li> <li>• Correo electrónico institucional</li> <li>• Real Player</li> <li>• Windows Media Player</li> <li>• Internet Explorer</li> <li>• Verificar carpetas compartidas en red</li> <li>• Actualizar sistema operativo</li> <li>• Actualizar el software (Java, Flash player, adobe reader, office 2013 y superiores, antivirus, entre otros)</li> <li>• Impresoras</li> </ul>	140	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar vía e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales.	Solicitud de servicio	Nivel I	Nivel II y III	Hardware Centro de cómputo	N/A	SI	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Configuración de impresoras
Área responsable	Software

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
<p>Este servicio consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dar de alta la impresora en el equipo del usuario,</li> <li>Habilitar la función de impresión a doble cara, cuando aplique</li> <li>Hacer pruebas de impresión,</li> </ul> <p>Configuración de tamaños personalizados de papel</p> <p>Configuración de las bandejas</p>	50	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales.	Solicitud de servicio	Nivel I	Nivel II y III	N/A	N/A	Si	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Migración de información
Área responsable	Software

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en tomar nota de la configuración del equipo en uso, configuración del equipo nuevo y migrar la información del usuario, debido a sustitución de equipo de cómputo.	2.5 hrs	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	El usuario deberá acordar la fecha y hora con mesa de servicios para llevar a cabo la migración de información.	Solicitud de servicio	Nivel I	Nivel I y III	Centro de cómputo Redes	N/A	Si	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Asesoría y Soporte Técnico para la visualización de sentencias
Área responsable	Software

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Se refiere a problemas para visualizar las sentencias en intranet, habilitación del complemento de Java.	50	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	Nivel I	Nivel II y III	Transacciones Web	Infraestructura de red	Si	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al Software Institucional
Nombre del servicio	Asesoría y Soporte Técnico a escáner
Área responsable	Software

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en la instalación de las aplicaciones, actualización, configuración, validación del funcionamiento y asesoría en el uso del escáner.	50	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales	Solicitud de servicio	Nivel II	Nivel III	N/A	N/A	Si	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Capacitación Mesa software
Nombre del servicio	Instalación / desinstalación de aplicaciones jurídico-administrativas
Área responsable	Software

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en proporcionar el soporte técnico a las diversas aplicaciones jurídicas y administrativas, entre otras se encuentran el SIGSA, SIEF y SAITE.	50	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales.	Solicitud de servicio	Nivel I	Nivel II y Desarrollo	N/A	N/A	Si	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

## SOPORTE TÉCNICO AL HARDWARE INSTITUCIONAL

Categoría del Servicio	Soporte Técnico a Hardware
Nombre del servicio	Soporte Técnico para equipos no-break
Área responsable	Hardware

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en la reparación del no break, cambio de baterías, reemplazo del equipo, mantenimiento preventivo y correctivo, equipo alarmado, problemas para respaldar energía, el equipo no enciende, entre otros.	30	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales.	Incidente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guillermo Rosales</li> <li>Ofelia Alvarado</li> </ul>	Nivel I y II	N/A	Manuales de instalación	Si	09:00 a 22:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico a Hardware
Nombre del servicio	Soporte Técnico para periféricos: mouse, teclado, monitor, etc.
Área responsable	Hardware

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Falla en periféricos debido a que: <ul style="list-style-type: none"> <li>No está sincronizado</li> <li>Mal conectado</li> <li>Problemas con las baterías.</li> <li>Necesita limpieza interna</li> </ul>	10/20	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales.	Incidente	Nivel I	Nivel I, II y III	N/A	N/A	Si	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico a Hardware
Nombre del servicio	Soporte Técnico para equipo de cómputo
Área responsable	Hardware

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Soporte técnico a los componentes que integran el equipo como son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disco Duro</li> <li>• Memoria RAM</li> <li>• Mother Board</li> <li>• Procesador</li> <li>• Fuente de Energía</li> <li>• Unidad de DVD RW</li> <li>• Lector de Medios.</li> </ul>	40	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx.</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales.	Incidente	Nivel I	Nivel II, III y proveedores	N/A	Manuales de instalación	SI	00:00 a 24:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico a Hardware
Nombre del servicio	Soporte Técnico para proyector
Área responsable	Hardware

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
<b>Soporte técnico a problemas relacionados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soporte en el uso del proyector</li> <li>Problemas en el envío de video a la PC o Pantalla</li> </ul>	50	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales	Solicitud de servicio	Nivel I	Nivel II, III y proveedores	N/A	Manuales de instalación	SI	00:00 a 24:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico a Hardware
Nombre del servicio	Soporte Técnico para impresora
Área responsable	Hardware

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
<p>Soporte técnico a problemas relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atasco de papel</li> <li>Manchas en el papel</li> <li>Configuración de impresora</li> <li>No responde la impresora</li> <li>Problemas con la conectividad a la red.</li> </ul>	40	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales	Incidente	Nivel I	Nivel II, III y proveedores	N/A	Manuales de instalación	SI	24x7x365

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico a Hardware
Nombre del servicio	Soporte Técnico para escáner
Área responsable	Hardware

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Soporte técnico a problemas relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas de conectividad con la PC</li> <li>Problemas con la energía.</li> </ul>	40	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales	Incidente	Nivel I	Nivel II, III y proveedores	N/A	Manuales de instalación	SI	00:00 a 24:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico a Hardware
Nombre del servicio	Asignación y retiro de equipo de cómputo y/o periféricos
Área responsable	Hardware

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
<p>Este servicio consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación o retiro de equipos de cómputo y/o periféricos.</li> </ul>	80	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul> <p>Solo cuando el equipo debe ser reubicado en la misma área.</p> <p>Para la asignación de equipo que no se encuentre en el área del solicitante, es necesario realizar la solicitud vía oficio a la Dirección General de Sistemas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El usuario debe recibir constancia de asignación y/ o retiro de equipo de cómputo, solo en los casos en que dicho equipo sea reasignado.</li> <li>Únicamente el titular es quien debe solicitar el retiro, reasignación o asignación de equipo.</li> </ul>	Solicitud de servicio	Nivel I	Nivel II y III	N/A	Manuales de instalación	SI	00:00 a 24:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico a Hardware
Nombre del servicio	Sustitución de equipo de cómputo y/o periféricos por falla: ratón, mouse, teclado, monitor, etc.
Área responsable	Hardware

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Este servicio consiste en el reemplazo de equipo de cómputo debido a falla por disco duro, tarjeta madre etc.	75	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	El usuario debe recibir constancia de sustitución de equipo de cómputo	Solicitud de servicio	Nivel I	Nivel II y III	N/A	Manuales de instalación	SI	00:00 a 24:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico a Hardware
Nombre del servicio	Soporte Técnico a equipo de cómputo por falla
Área responsable	Hardware

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en la sustitución de mouse, teclado, impresoras, no brake, monitor, CPU's, Scanners por presentar fallas físicas.	60	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	El usuario debe recibir constancia de asignación de equipo de cómputo	Solicitud de servicio	Nivel I	Nivel II, III y proveedores	N/A	Manuales de instalación	SI	00:00 a 24:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico a Hardware
Nombre del servicio	Préstamo de equipo de cómputo: laptop, proyector, pantalla, impresora.
Área responsable	Hardware

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en el préstamo de equipo de cómputo para eventos institucionales. (Sesión pública, reuniones de trabajo, etc.)	30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	<p>El servicio se presta con solicitud previa de 24 hrs.</p> <p>Únicamente se otorgará el servicio a equipos de cómputo institucionales</p>	Solicitud de servicio	Nivel III	Nivel III	Hardware	N/A	SI	00:00 a 24:00 hrs. De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

## SERVICIOS DE TELEFONÍA

Categoría del Servicio	Servicio de telefonía
Nombre del servicio	Asignación de extensión telefónica (dispositivo telefónico)
Área responsable	Dirección de telefonía y videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en la asignación de un número de extensión telefónica a un equipo telefónico, así como la instalación del mismo.	20	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iván Fco. Balderas Hernández</li> <li>Martín Cruz Roque</li> <li>Roberto Eduardo González Villarreal</li> </ul>	N/A	N/A	Conmutador y equipo telefónico	SI	09:00 a 20:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Servicio de telefonía
Nombre del servicio	Asignación de claves telefónicas
Área responsable	Dirección de telefonía y videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
<b>Se refiere a:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta</li> <li>Cambio</li> <li>Baja de la clave telefónica</li> </ul>	20	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> <li>Aplica solo a llamadas de larga distancia y celular.</li> <li>Oficio dirigido al Secretario Administrativo.</li> </ul>	Aplica solo a llamadas de larga distancia y celular	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Martin Cruz</li> <li>Roque</li> </ul>	N/A	N/A	Conmutador y equipo telefónico	SI	09:00 a 20:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Servicio de telefonía
Nombre del servicio	Programación de funciones telefónicas
Área responsable	Dirección de telefonía y videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Se refiere a la programación de la extensión telefónica de forma personalizada o grupal.	15	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iván Fco. Balderas Hernández</li> <li>Martín Cruz Roque</li> <li>Roberto Eduardo González Villarreal</li> </ul>	N/A	N/A	Conmutador y equipo telefónico	SI	09:00 a 20:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Servicio de telefonía
Nombre del servicio	Atención a fallas en los servicios telefónicos
Área responsable	Dirección de telefonía y videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
<p>Se refiere a que el dispositivo no funciona, y puede deberse a los siguientes problemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No se escucha</li> <li>No hay línea</li> <li>No da tono</li> <li>No enciende</li> <li>No salen llamadas</li> <li>No imprime reporte</li> <li>No cuenta con permiso a llamadas externas</li> <li>Falla en la red externa del proveedor</li> </ul>	15	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iván Fco. Balderas Hernández</li> <li>Martín Cruz Roque</li> <li>Roberto Eduardo González Villarreal</li> </ul>	N/A	N/A	Conmutador y equipo telefónico	SI	09:00 a 20:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Servicio de telefonía
Nombre del servicio	Configuración de correo de voz
Área responsable	Dirección de telefonía y videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en proporcionar el servicio de correo de voz.	60	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios de nivel medio a superior.</li> <li>Requiere previa autorización del Director de área.</li> </ul>	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sergio Gutiérrez Delgado</li> <li>Martín Cruz Roque</li> </ul>	N/A	N/A	Servidor de correos	SI	09:00 a 20:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Servicio de telefonía
Nombre del servicio	Actualización del directorio telefónico institucional
Área responsable	Dirección de telefonía y videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en cambiar el nombre del usuario en el conmutador y en el registro de la Intranet	30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Martin Cruz Roque</li> </ul>	Nivel I y II	N/A	Conmutador telefónico	SI	09:00 a 20:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Servicio de telefonía
Nombre del servicio	Reubicación de equipos telefónicos
Área responsable	Dirección de telefonía y videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en cambiar de ubicación el aparato telefónico	30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iván Fco. Balderas Hernández</li> <li>Martín Cruz Roque</li> <li>Roberto Eduardo González Villarreal</li> </ul>	Nivel I y II	N/A	Conmutador telefónico	SI	09:00 a 20:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Servicio de telefonía
Nombre del servicio	Mantenimiento correctivo del cableado estructurado
Área responsable	Dirección de telefonía y videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en revisar parámetros físicos de conexión para el desempeño del cableado, derivado de problemas en la comunicación (datos).	30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iván Fco. Balderas Hernández</li> <li>Martín Cruz Roque</li> <li>Roberto Eduardo González Villarreal</li> </ul>	N/A	N/A	Cable UTP, conectores RJ 45 herramienta	SI	09:00 a 20:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Servicio de telefonía
Nombre del servicio	Habilitación de servicios nuevos de voz
Área responsable	Dirección de telefonía y videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en proporcionar nodo para voz (teléfono).	30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Aplica para personal de nuevo ingreso o conectar un dispositivo a la red cableada.	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iván Fco. Balderas Hernández</li> <li>Martín Cruz Roque</li> <li>Roberto Eduardo González Villarreal</li> </ul>	N/A	Centro de cómputo	Conmutador telefónico, rack de comunicaciones	SI	09:00 a 20:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Servicio de telefonía
Nombre del servicio	Habilitación de servicios nuevos de red
Área responsable	Dirección de telefonía y videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en proporcionar nodo para datos (pc's, impresora, scanner).	30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Aplica para personal de nuevo ingreso o conectar un dispositivo a la red cableada	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iván Fco. Balderas Hernández</li> <li>Martín Cruz Roque</li> <li>Roberto Eduardo González Villarreal</li> </ul>	N/A	Centro de Cómputo	Conmutador telefónico, rack de comunicaciones	SI	09:00 a 20:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Servicio de telefonía
Nombre del servicio	Sustitución de aparato telefónico
Área responsable	Dirección de telefonía y videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en reemplazar el equipo telefónico debido a obsolescencia.	20	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	El usuario deberá tener el equipo telefónico que se va a sustituir	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iván Fco. Balderas Hernández</li> <li>Martín Cruz Roque</li> <li>Roberto Eduardo González Villarreal</li> </ul>	N/A	N/A	Equipo telefónico	SI	09:00 a 20:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Videoconferencia
Nombre del servicio	Solicitud y atención de videoconferencia
Área responsable	Dirección de telefonía y videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en proporcionar al usuario el servicio de videoconferencias.	40	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	El servicio se presta con solicitud previa de 72 hrs.	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Martín Cruz Roque</li> </ul>	N/A	N/A	Equipo de videoconferencia Red de datos	SI	09:00 a 22:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).



Categoría del Servicio	Videoconferencia
Nombre del servicio	Mantenimiento a la infraestructura de videoconferencia
Área responsable	Dirección de telefonía y Videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en proporcionar el mantenimiento a la infraestructura de videoconferencia	40	5	Solicitar vía: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de mantenimiento</li> <li>• Ventana de Mantenimiento.</li> </ul>	Debe estar calendarizado de acuerdo al contrato de mantenimiento o solicitud de control de cambio.	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Martín Cruz Roque</li> <li>• Roberto González</li> <li>• Iván Martínez</li> </ul>	N/A	N/A	Infraestructura de videoconferencia	SI	Ventana de Mantenimiento

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Videostreaming
Nombre del servicio	Publicación de Videos
Área responsable	Dirección de telefonía y Videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en cargar los videos en los servidores, para su publicación en internet e intranet	60	4	Solicitar vía: <ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	El usuario deberá proporcionar el video y la ruta donde se encuentra alojado con las características específicas para su publicación (formato).	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roberto Eduardo González Villarreal</li> </ul>	N/A	N/A	Equipo de cómputo	SI	09:00 a 18:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Videostreaming
Nombre del servicio	Transmisión de eventos a través de video streaming
Área responsable	Dirección de telefonía y Videoconferencia

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
<p>Este servicio se refiere a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• transmisiones en vivo a través de internet e intranet.</li> <li>- Sesiones</li> <li>- Comités</li> <li>- Eventos internos</li> <li>- Eventos externos</li> </ul>	De acuerdo a evento	4	<p>Solicitar vía:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Previa autorización de mandos superiores.	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roberto Eduardo González Villarreal</li> </ul>	N/A	<p>Comunicación social</p> <p>Servicios generales</p> <p>Proveedor externo</p>	<p>Equipo de cómputo.</p> <p>Equipos de transmisión.</p>	No	<p>9:00 a 18:00 de lunes a viernes</p> <p>Mandatorio de acuerdo a lo solicitado</p>

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

## CREACIÓN DE CUENTA DE USUARIO

Categoría del Servicio	Creación de cuenta de usuario
Nombre del servicio	Servicios Integrales de Red, Correo y Comunicaciones
Área responsable	Dirección de Infraestructura

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
<b>Habilitar los siguientes servicios a usuarios de primera vez:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas de inicio de sesión</li> <li>• Buzón de correo</li> <li>• Asignación de nombre de equipo</li> <li>• Asignación de alias público</li> <li>• Gestión de listas de acceso a recursos compartidos en red</li> <li>• Mensajería instantánea (Skype empresarial )</li> </ul>	90	5	Para usuarios de nuevo ingreso: Solicitar mediante oficio a la Dirección General de Sistemas. Para modificaciones de cuentas existentes: Solicitar vía correo electrónico a la cuenta mesa@te.gob.mx, con copia al titular de su área.	El usuario solicitante debe ser empleado del TE	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tlaquetzalli Ehcatl Rojas Velasco</li> </ul>	Nivel I y II	Infraestructura	Servidor de Directorio Activo, de Exchange y CIF	SI	9:00 a 18:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

## SERVICIOS DE CÓMPUTO

Categoría del Servicio	Administración de usuarios y recursos de colaboración
Nombre del servicio	Comunicados vía correo electrónico
Área responsable	Dirección de Servicios de Cómputo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
<p>Consiste en el envío de comunicados o boletines</p> <p>Electrónicos Entera... TE, y                      Infórma...TE,                      Documénta...TE,                      Expresa...TE, Presidencia                      entre otros</p>	120	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se solicita vía oficio a la Coordinación de Comunicación Social o por correo electrónico a las cuentas de <a href="mailto:hector.villarreal@te.gob.mx">hector.villarreal@te.gob.mx</a> o <a href="mailto:lina.rosique@te.gob.mx">lina.rosique@te.gob.mx</a>.</li> </ul>	Coordinación de Comunicación Social	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mtro. Constantino Gutiérrez Sanjuan.</li> </ul>	Nivel I y III	N/A	Servidores de correo electrónico Cliente de Microsoft Outlook	SI	09:00 a 22:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Administración de usuarios y recursos de colaboración (carpetas compartidas)
Nombre del servicio	Asesoría y Soporte Técnico a Carpetas Compartidas
Área responsable	Dirección de Servicios de Cómputo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en gestionar el acceso a carpetas compartidas de red.	30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía correo electrónico a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul> Para este servicio, el usuario deberá copiar el correo electrónico al titular de su área.	El usuario solicitante debe ser empleado del TE	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mtro. Constantino Gutiérrez Sanjuan</li> </ul>	Nivel I y III	N/A	Servidores de Archivos Servidores de Almacenamiento	SI	09:00 a 18:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).





Categoría del Servicio	Seguridad Informática
Nombre del servicio	Asignación de permisos a la red inalámbrica
Área responsable	Seguridad Informática

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en gestionar el acceso a la red inalámbrica para los dispositivos móviles institucionales.	30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar mediante oficio a la Dirección General de Sistemas.</li> </ul>	<p>El usuario debe ser empleado del TE</p> <p>El equipo tipo laptop debe ser propiedad del TEPJF para la red interna.</p>	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herón Arteaga Hernández</li> <li>Jirehel Hernández Díaz</li> <li>José Rivelino Salinas</li> </ul>	Nivel I y III	Infraestructura Mesa de Servicios	<p>Servidores de Directorio Activo</p> <p>Access Point.</p>	SI	09:00 a 18:00 de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Seguridad informática
Nombre del servicio	Acceso o bloqueo de páginas web con posible contenido malicioso
Área responsable	Seguridad Informática

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Habilitar o cancelar accesos a sitios en función de categorías de seguridad.	2 hrs	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	Mesa de servicios valida el caso identificando que corresponde a un posible bloqueo de seguridad.	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herón Arteaga Hernández</li> <li>Jirehel Hernández</li> <li>José Rivelino Salinas</li> </ul>	Nivel III	Mesa de Servicios	Infraestructura de red (switches, routers, etc.), Infraestructura Seguridad perimetral	SI	09:00 a 21:00 hrs, De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Seguridad informática
Nombre del servicio	Análisis forense
Área responsable	Seguridad Informática

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Realizar análisis forense de equipos de escritorio y portátiles, por incidente de seguridad.	24 a 48 hrs.	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	<p>Usuario notifica la posible afectación de seguridad de su información.</p> <p>El sistema afectado entrará en proceso de cadena de custodia, por lo que sólo Seguridad tendrá acceso al equipo</p>	Incidente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herón Arteaga Hernández</li> <li>Jirehel Hernández Díaz</li> <li>José Rivelino Salinas</li> </ul>	Nivel III	N/A	<p>Infraestructura de red (switches, routers, etc.), Herramientas de seguridad y monitoreo: Firewall, DDos,, Correlacionador de Eventos.</p>	SI	09:00 a 21:00 hrs, de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Seguridad informática
Nombre del servicio	Asesoría y Soporte Técnico en aplicaciones de seguridad informática
Área responsable	Seguridad Informática

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Asesoría sobre uso de herramientas de seguridad de la información (criptografía, firma electrónica, control de medios extraíbles, token's), y políticas de seguridad informática.	60	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herón Arteaga Hernández</li> <li>Jirehel Hernández Díaz</li> <li>José Rivelino Salinas</li> </ul>	Nivel III	Mesa de Servicios	Antivirus Safenet, FIREL, Firma Electrónica, Token	Si	09:00 a 21:00 hrs, de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Seguridad informática
Nombre del servicio	Soporte y asesoría sobre el uso de firma electrónica y certificados electrónicos
Área responsable	Seguridad Informática

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Consiste en proporcionar ayuda a los usuarios sobre el uso de certificados y firma electrónica.	45	5	Solicitar vía oficio a la Dirección General de Sistemas.	<p>Cumplir con los lineamientos de prácticas de certificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ser funcionarios del Tribunal Electoral.</li> <li>Documentación (copia de identificación oficial)</li> </ul>	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herón Arteaga Hernández</li> <li>Jirehel Hernández Díaz</li> <li>José Rivelino Salinas</li> </ul>	Nivel III	Mesa de Servicios	Token's + USB, Certificados, eToken's	Si	09:00 a 21:00 hrs, de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

## SOPORTE TÉCNICO AL SISTEMA SAITE

<b>Categoría del Servicio</b>	Soporte Técnico al SAITE
<b>Nombre del servicio</b>	Asignación de permisos al módulo de recibos electrónicos de nómina
<b>Área responsable</b>	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Permite la consulta de recibos de nómina a los empleados del Tribunal Electoral.	60 min	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar vía: e-mail a la cuenta mesa@te.gob.mx con los siguientes datos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Área</li> <li>- No. Empleado</li> <li>- Nombre completo</li> </ul> </li> </ul>	N/A	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roberto Flores Ayala</li> <li>• Armando Torres Alvarado</li> <li>• Nataly Luna Rodríguez</li> </ul>	Desarrollo	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs, de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al SAITE
Nombre del servicio	Asignación de permisos al módulo de almacenes e Inventarios
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Gestiona el almacén de consumibles y de activo fijo. Comprende la solicitud, abastecimiento, adquisición y control de las existencias de consumibles, así como el registro control y asignación del activo fijo a los servidores públicos del TEPJF.	60 min	2	Se solicita el acceso por medio de un ticket a Mesa de Servicio (correo electrónico: mesa@te.gob.mx), requiere de instalación en el equipo del usuario.	N/A	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roberto Flores Ayala</li> <li>Armando Torres Alvarado</li> <li>Nataly Luna Rodríguez</li> </ul>	Desarrollo	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs, de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al SAITE
Nombre del servicio	Asignación de permisos al módulo de solicitudes y requisiciones
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
A través de esta herramienta, las áreas del Tribunal Electoral pueden solicitar consumibles, activo fijo y servicios.	60 min	2	1. Los permisos se solicitan mediante correo electrónico a la Jefatura de Unidad de Adquisiciones, adjuntando el formato para el alta de privilegios 2. La JUA solicita vía ticket el alta de los privilegios correspondientes a la DBDSA.	N/A	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roberto Flores Ayala</li> <li>Armando Torres Alvarado</li> <li>Nataly Luna Rodríguez</li> </ul>	Desarrollo	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al SAITE
Nombre del servicio	Asignación de permisos al módulo de anteproyecto PAT
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Genera, cancela o actualiza actividades, proyecto e indicadores considerados para los ejercicios fiscales.	60 min	2	Los permisos se solicitan mediante oficio a la Dirección General de Planeación y Evaluación Instituciones.	N/A	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roberto Flores Ayala</li> <li>Armando Torres Alvarado</li> <li>Nataly Luna Rodríguez</li> </ul>	Desarrollo	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al SAITE
Nombre del servicio	Asignación de permisos al módulo del anteproyecto de presupuesto-PAE
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Permite la captura de la presupuestación de recursos financieros de todas las áreas del TEPJF con lo cual se da cumplimiento en tiempo y forma al calendario autorizado por la Secretaría Administrativa.	60 min	2	1. - La Dirección General de Recursos Financieros solicita a la DBDSA el envío de claves maestras.  2. - La DBDSA envía mediante oficio las claves maestras.	N/A	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roberto Flores Ayala</li> <li>Armando Torres Alvarado</li> <li>Nataly Luna Rodríguez</li> </ul>	Desarrollo	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al SAITE
Nombre del servicio	Asignación de permisos al módulo del control presupuestal
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo de solución [minutos]	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Permite el registro de los movimientos presupuestales y llevar en línea los diferentes estados del presupuesto. El modulo cuenta con diferentes herramientas que generan los insumos necesarios para que la Jefatura de Unidad de Programación y Presupuesto realice la entrega de informes trimestrales del avance del presupuesto otorgado anualmente.	60 min	2	1.- La Dirección General de Recursos Financieros solicita permisos mediante ticket a la DBDSA para su solicitud.  2.-La DBDSA envía correo electrónico con claves a los usuarios a quien se les otorgo los permisos.	N/A	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roberto Flores Ayala</li> <li>Armando Torres Alvarado</li> <li>Nataly Luna Rodríguez</li> </ul>	Desarrollo	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

<b>Categoría del Servicio</b>	<b>Soporte Técnico al SAITE</b>
<b>Nombre del servicio</b>	<b>Asignación de permisos al módulo de SIPACA (Sistema de Información del Programa Anual de Control y Auditorías)</b>
<b>Área responsable</b>	<b>Desarrollo</b>

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Herramienta informática en la que la Contraloría Interna del TEPJF podrá registrar, controlar y dar seguimiento al Programa Anual de Control y Auditoría.	60 min	2	1.- La Contraloría Interna (CI) solicita permisos mediante ticket a la DBDSA para su solicitud. 2.- La DBDSA avisa del alta a la CI.	N/A	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roberto Flores Ayala</li> <li>Armando Torres Alvarado</li> <li>Nataly Luna Rodríguez</li> </ul>	Desarrollo	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al SAITE
Nombre del servicio	Asignación de permisos al Sitio de Consulta de Presupuesto o Sitio Presupuestal Especializado
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Sitio de consulta de los diferentes momentos presupuestales como son: el presupuesto autorizado, el modificado, el comprometido, el reservado, el ejercido y el por ejercer de cada una de las áreas; esta información se presenta por capítulo y partida del gasto.	60 min	2	1. - Los permisos se solicitan por oficio a la Dirección General de Recursos Financieros o vía correo electrónico a la Lic. Valeria Mariana Zaragoza Gurrea, Jefa de Unidad de Programación y Presupuesto.	N/A	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roberto Flores Ayala</li> <li>Armando Torres Alvarado</li> <li>Nataly Luna Rodríguez</li> </ul>	Desarrollo	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al SAITE
Nombre del servicio	Asignación de permisos al módulo de solicitud de pago
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Creación de usuarios para el acceso al módulo de solicitud de pago.	60 min	2	1.- La Dirección General de Recursos Financieros solicita permisos mediante ticket a la DBDSA para su solicitud. 2.-La DBDSA envía correo electrónico con claves a los usuarios a quien se les otorgo los permisos.	N/A	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roberto Flores Ayala</li> <li>Armando Torres Alvarado</li> <li>Nataly Luna Rodríguez</li> </ul>	Desarrollo	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs, de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Soporte Técnico al SAITE
Nombre del servicio	Permisos al módulo de Viáticos
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Contempla el registro, cálculo de los viáticos, la emisión de la documentación relacionada y la integración con el módulo de Egresos para la emisión del cheque correspondiente. Genera la información que el área de presupuesto utilizará como insumo para su posterior comprobación y/o reintegro.	60 min	2	1.- La Dirección General de Recursos Financieros solicita permisos mediante ticket a la DBDSA para su solicitud. 2.-La DBDSA envía correo electrónico con claves a los usuarios a quien se les otorgo los permisos.	N/A	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roberto Flores Ayala</li> <li>Armando Torres Alvarado</li> <li>Nataly Luna Rodríguez</li> </ul>	Desarrollo	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

<b>Categoría del Servicio</b>	Soporte Técnico al SAITE
<b>Nombre del servicio</b>	Permisos al módulo de Servicio Médico
<b>Área responsable</b>	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Sitio de consulta de los diferentes momentos presupuestales como son: el presupuesto autorizado, el modificado, el comprometido, el reservado, el ejercido y el por ejercer de cada una de las áreas; esta información se presenta por capítulo y partida del gasto.	60 min	2	1. - Los permisos se solicitan por oficio a la Dirección General de Recursos Financieros o vía correo electrónico a la Lic. Valeria Mariana Zaragoza Gurrea, Jefa de Unidad de Programación y Presupuesto.	N/A	Solicitud de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roberto Flores Ayala</li> <li>Armando Torres Alvarado</li> <li>Nataly Luna Rodríguez</li> </ul>	Desarrollo	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

## PUBLICACIÓN DE CONTENIDO EN EL PORTAL INSTITUCIONAL E INTRANET

Categoría del Servicio	Publicar
Nombre del servicio	Publicación de contenido en portal institucional e intranet
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Este servicio consiste en publicación de archivos o documentos en el portal o intranet del TEPJF.	60 min	2	Solicitar vía: <ul style="list-style-type: none"> <li>• e-mail a la cuenta <a href="mailto:publicar@te.gob.mx">publicar@te.gob.mx</a>.</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brissa Martínez Sánchez</li> <li>• Miguel Ángel Moreno Olguín</li> </ul>	Desarrollo	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

## SOPORTE TÉCNICO A SISTEMAS JURÍDICOS

Categoría del Servicio	Sistemas Jurídicos
Nombre del servicio	Soporte técnico al sistema SIGSA
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Sistema Jurídico para áreas Jurisdiccionales	60 min	2	Solicitar vía: <ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail a la cuenta de <a href="mailto:sisga@te.gob.mx">sisga@te.gob.mx</a></li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efrén del Carmen Elizalde</li> <li>Danai Gutiérrez Valenzuela</li> </ul>	N/A	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 22:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Sistemas Jurídicos
Nombre del servicio	Sistema de Control de Gestión Institucional
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Sistema Jurídico para áreas Jurisdiccionales	60 min	2	Solicitar permisos vía: <ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail a la cuenta de sisjur@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efrén del Carmen Elizalde</li> <li>Danai Gutiérrez Valenzuela</li> </ul>	N/A	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 22:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Sistemas Jurídicos
Nombre del servicio	Sistemas de Notificaciones por Correo Electrónico
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Sistema Jurídico para áreas Jurisdiccionales	60 min	2	Solicitar permisos vía: <ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail a la cuenta de sisjur@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efrén del Carmen Elizalde</li> <li>Danai Gutiérrez Valenzuela</li> </ul>	N/A	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 22:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Sistemas Jurídicos
Nombre del servicio	IUS Electoral
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Sistema Jurídico para áreas Jurisdiccionales	60 min	2	Solicitar permisos vía: <ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail a la cuenta de sisjur@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efrén del Carmen Elizalde</li> <li>Danai Gutiérrez Valenzuela</li> </ul>	N/A	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 22:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Sistemas Jurídicos
Nombre del servicio	Estrados Electrónicos
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Sistema Jurídico para áreas Jurisdiccionales	60 min	2	Solicitar permisos vía: <ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail a la cuenta de <a href="mailto:sisga@te.gob.mx">sisga@te.gob.mx</a></li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efrén del Carmen Elizalde</li> <li>Danai Gutiérrez Valenzuela</li> </ul>	N/A	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs., De lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Categoría del Servicio	Sistemas Jurídicos
Nombre del servicio	INFOMEX
Área responsable	Desarrollo

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Sistema Jurídico para áreas Jurisdiccionales	60 min	2	Solicitar permisos vía: <ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail a la cuenta de sisjur@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efrén del Carmen Elizalde</li> <li>Danai Gutiérrez Valenzuela</li> </ul>	N/A	Desarrollo	N/A	N/A	09:00 a 22:00 hrs, de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

### SOPORTE TÉCNICO A SISTEMAS WEB

Categoría del Servicio	Sistemas web
Nombre del servicio	Mantenimiento a portales, sitios web
Área responsable	Desarrollo web

Descripción del servicio	Tiempo total de solución (Tiempo de trabajo / tiempo de atención [minutos])	Prioridad <sup>1</sup>	Requisitos para proveer el servicio	Políticas de la prestación del servicio	Tipo de servicio (Incidente, Solicitud de Servicio)	Personas que proveen el servicio (quien ejecuta el servicio)	Niveles de escalación	Áreas involucradas en el servicio	Elementos clave de infraestructura (CIs) que soportan el servicio	OLA relacionado al servicio	Horario del servicio
Mantenimiento o actualización de sitios y portales	60 min	3	Solicitar permisos vía: <ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail a la cuenta de desarrollo.web@te.gob.mx</li> </ul>	N/A	Solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salvador Álvarez Piña</li> <li>Mario Sergio Nequíz Chávez</li> <li>José Miguel Portilla Hernández</li> </ul>	N/A	Desarrollo web	N/A	N/A	09:00 a 18:00 hrs, de lunes a viernes

El tiempo de solución deberá incluir el traslado al sitio por parte del asesor, cuando aplique

<sup>1</sup> Los niveles de prioridad son: 1 (Crítica), 2 (Alta), 3 (Media), 4 (Baja) y 5 (Programada).

Disponible en la intranet del TEPJF, en la siguiente ruta:

<https://mesa.te.gob.mx/wp-content/uploads/2017/12/Cata%CC%81logo-de-servicios-2017-v.3.2.pdf>

**Anexo 3. Guía para el procedimiento de Desarrollo de Sistemas****DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS****Guía para el procedimiento de Desarrollo de Sistemas****ÍNDICE**

---

PRESENTACIÓN
OBJETIVO
MARCO JURÍDICO
GLOSARIO
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
INICIO
ANÁLISIS
DISEÑO Y DESARROLLO
PRUEBAS
CIERRE
CANCELACIÓN DEL PROYECTO
OFICINA DE PROYECTOS
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS
METODOLOGÍA
PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS
FORMATOS

**PRESENTACIÓN**

La presente guía describe las acciones y mecanismos para la ejecución y administración de proyectos para el desarrollo de sistemas que realiza la Dirección General de Sistemas en concordancia con el procedimiento descrito en el inciso "D" del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Sistemas, denominado "Desarrollo de Sistemas".

A través de esta metodología, se definen las acciones para la implementación de mecanismos de control conforme a las etapas de inicio, análisis, diseño, desarrollo, pruebas y cierre de los sistemas de información solicitado por las áreas jurídicas y administrativas del Tribunal Electoral.

**OBJETIVO**

Establecer las acciones que los usuarios y la Dirección General de Sistemas deberán llevar a cabo, para que, conjuntamente desarrollen los aplicativos en materia de tecnologías de la información y comunicación necesarios para eficientar los procesos en el cumplimiento de sus atribuciones.

**MARCO JURÍDICO**

- Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Acuerdo General de Administración del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Sistemas.
- Políticas Generales en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**GLOSARIO**

**Ambiente:** conjunto de programas y características adaptados para las etapas de desarrollo, pruebas y producción de los sistemas y/o servicios:

- **Desarrollo:** etapa de implementación de un sistema de información, de acuerdo con el documento de especificación de requerimientos.
- **Producción:** escenario de operación con datos reales de los sistemas de información.
- **Pruebas:** etapa de validación del sistema y/o servicios.

**Área solicitante:** áreas jurisdiccionales y administrativas del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

**Cartera de proyectos:** Conjunto total de proyectos que soportan la operación diaria de la JUDS.

**Dirección General:** Dirección General de Sistemas.

**Direcciones de Área:** Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos y la Dirección de Transacciones en WEB, adscritas a la Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas.

**Jefatura de Unidad:** Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas.

**Manual Administrativo:** Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en la Seguridad de la Información. MAAGTICSI.

**Riesgo:** Es la probabilidad de que ocurra un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las actividades y afectar el logro de los objetivos.

**Sistema de información:** conjunto de tecnologías, procesos y aplicativos desarrollados para cubrir las necesidades de las áreas del Tribunal Electoral.

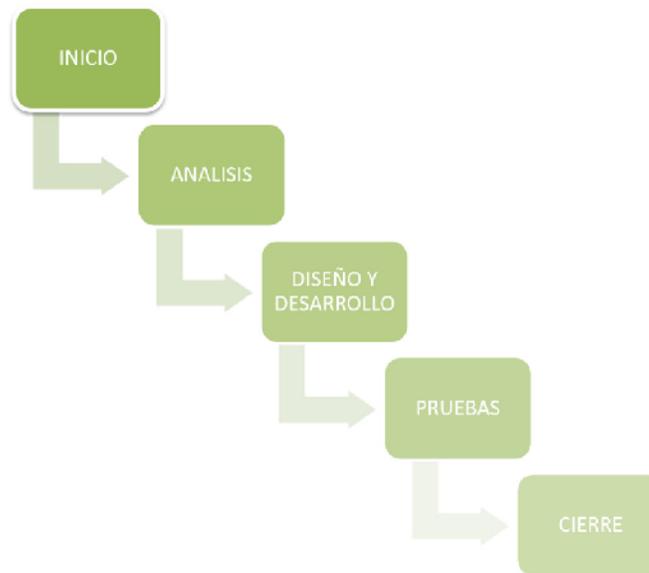
**Tribunal Electoral:** Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

**TIC:** Tecnologías de Información y Comunicaciones.

**Usuarios:** personal adscrito a las áreas jurisdiccionales y administrativas del Tribunal Electoral que requieren el desarrollo de un sistema.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La presente guía describe la metodología utilizada para la ejecución y administración de los proyectos para el desarrollo de los sistemas de información, requeridos por las áreas jurisdiccionales y administrativas del Tribunal Electoral, conforme a las siguientes etapas:



### INICIO

Esta etapa considera las siguientes actividades:

1. **Solicitud de usuario (Formato ADP-F1):** oficio signado por el titular de un área jurisdiccional o administrativa, dirigido al Secretario Administrativo del Tribunal Electoral, mediante el cual solicita su autorización para el desarrollo de un sistema de información, para que, una vez autorizado, sea turnada a la Dirección General de Sistemas para su atención. Este documento será solicitado conforme al apartado "Desarrollo de Sistemas Informáticos" de las Políticas Generales en Materia de Tecnologías de la Información, el cual deberá incluir la siguiente información:
  - Nombre del proyecto.
  - Objetivo del proyecto.
  - Alcance del proyecto.
  - Fecha de implementación (clausula segunda del apartado "Desarrollo de Sistemas Informáticos").
  - Número de Proyecto (clausula cuarta del apartado "Desarrollo de Sistemas Informáticos").
  - Responsables de la DGS y área solicitante.
2. **Acta de inicio del proyecto (Formato ADP-F2):** documento en el que las áreas involucradas manifiestan el inicio de las actividades para el desarrollo del proyecto.

En este documento se describirán los aspectos generales del proyecto, se definirán responsables, se calendarizará la fecha para la entrega de requerimientos, se acordarán reuniones de avance entre la Dirección General y el área solicitante y se establecerá el tiempo máximo para la conclusión del proyecto.

## ANÁLISIS

En esta etapa se realiza el levantamiento de requerimientos con la finalidad de conocer el alcance del proyecto, establecer riesgos, funcionalidades y tiempo de desarrollo del sistema considerando lo siguiente:

1. **Documento de Especificación de Requerimientos (Formato ADP-A1):** formato establecido por la DGS que registra la información técnica sobre el desarrollo del sistema de información.

Este documento será requisitado por las Direcciones de Área, una vez que el área solicitante envíe los requerimientos técnicos necesarios para el desarrollo del sistema, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Nombre y clave del proyecto.
- Control de cambios.
- Control de revisiones.
- Introducción.
- Objetivo.
- Alcance.
- Áreas involucradas.
- Definiciones.
- Acrónimos y abreviaturas.
- Referencias.
- Glosario.
- Requerimientos específicos.
- Riesgos.
- Documentación soporte.
- Prototipo de la solución.
- Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

2. **Casos de uso (Formato ADP-A2):** formato establecido por la Dirección General que describe las funcionalidades que tendrá el sistema por medio de diagramas y procesos describiendo la funcionalidad y el comportamiento del sistema. Este documento será requisitado por las Direcciones de Área y deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Nombre y clave del proyecto.
- Control de cambios.
- Control de revisiones.
- Introducción.
- Objetivo.
- Alcance.
- Riesgos.
- Diagrama de casos de uso.
- Firmas de elaboración, revisión y aprobación del usuario.

3. **Plan de trabajo (Formato ADP-A3):** formato establecido por la DGS que enlista las acciones a realizar durante el proyecto de desarrollo de un sistema de información.

Este documento será requisitado por las Direcciones de Área, una vez que se conozca el alcance total del proyecto, que permita definir los tiempos conforme a cada una de las etapas programadas, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Actividades a realizar durante el proyecto.
- Personal asignado a la actividad.
- Calendario.
- Fecha de inicio de cada actividad.
- Fecha de conclusión.
- Firmas de elaboración, revisión y aprobación del usuario.
- Control de cambios.

4. **Acta de aceptación de entregables (Formato ADP-F3):** documento en el que las áreas involucradas manifiestan su conformidad sobre las actividades realizadas durante un periodo.

#### **DISEÑO Y DESARROLLO**

En esta etapa se establece el bosquejo visual del sistema y la arquitectura a utilizar para el desarrollo del sistema requerido, asimismo, se realizan las actividades descritas en el plan de trabajo con ayuda de los casos de uso documentados, realizando su automatización y sistematización, considerando la siguiente documentación:

1. **Propuesta gráfica:** documento de esquematización visual del sistema de información, que considera los requerimientos no funcionales del sistema.

Este documento formará parte del expediente del proyecto, el cual deberá contener la siguiente información:

- Nombre y clave del proyecto.
- Introducción.
- Propósito.
- Alcance.
- Definiciones.
- Acrónimos y abreviaturas.
- Referencias.
- Glosario.
- Arquitectura.
- Elementos de diseño.
- Objetivo.
- Vista estática.
- Diagrama de clases.
- Descripción de clases.
- Listado de atributos.
- Métodos.
- Eventos.
- Esquemas XML.
- Patrones aplicados.
- Vista dinámica.
- Diagrama de secuencias.
- Componentes.
- Diseño.
- Suposiciones.
- Limitantes.
- Riesgos.
- Contexto de negocio.
- Método de diseño.
- Lenguaje de programación, frameworks y tecnologías.
- Firmas de elaboración, revisión y aprobación del usuario.

2. **Maquetado:** documento que contiene la generación del código HTML, que representa el esquema de los componentes visuales que conforman la interfaz gráfica del desarrollo.

Este documento formará parte del expediente del proyecto y deberá contar con la aprobación del usuario.

3. **Desarrollo:** programación de los casos de uso generando la interfaz con la parte visual, desarrollando el back end tanto de base de datos como de código en lenguaje orientado a objetos.

4. **Casos de prueba:** documento matriz que establece los casos de prueba planteados por el área de QA, tomando en cuenta la funcionalidad requerida por el usuario.

Este documento formará parte del expediente del proyecto y deberá contar con la aprobación del usuario.

5. **Acta de aprobación de usuarios:** documento en el que las áreas involucradas manifiestan su conformidad sobre las actividades realizadas durante un periodo.

Este documento formará parte del expediente del proyecto y será presentado por la DGS en las reuniones de avance para la validación del área solicitante.

### PRUEBAS

En esta etapa se realiza la comprobación de los casos de uso, tomando en cuenta el determinismo e integridad de la información y de los flujos solicitados por el usuario, realizando pruebas y determinando funcionalidades que no cumplieron con su ciclo, con la finalidad de revisar y corregir la problemática planteada.

Las actividades correspondientes a esta etapa son realizadas por las Direcciones de Área conforme a sus atribuciones asignadas y considera las siguientes fases:

1. **Pruebas de diseño:** capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario en condiciones específicas de uso. Este documento formará parte del expediente del proyecto y deberá contar con la aprobación del usuario.
2. **Pruebas unitarias:** funcionalidad específica de un módulo o parte del software. Este documento formará parte del expediente del proyecto y deberá contar con la aprobación del usuario.
3. **Pruebas integrales:** funcionalidad general del sistema. Este documento formará parte del expediente del proyecto y deberá contar con la aprobación del usuario.
4. **Pruebas de usuario:** el área solicitante realizará pruebas de funcionalidad del sistema requerido. Este documento formará parte del expediente del proyecto y deberá contar con la aprobación del usuario.
5. **Acta de aprobación de usuarios:** documento en el que las áreas involucradas manifiestan su conformidad sobre las actividades realizadas durante un periodo.

Este documento formará parte del expediente del proyecto y será presentado por la DGS en las reuniones de avance para la validación del área solicitante.

### SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS

El administrador de proyectos será el responsable del seguimiento y control de los proyectos que conforman la cartera de proyectos. En esta etapa, se deberán considerar realizar un comparativo de avance real sobre el avance programado, así como determinar los factores que pudieran generar algún retraso en la conclusión del proyecto.

Para esto, se deberán considerar los siguientes documentos:

1. **Elaboración de Minutas (Formato ADP-A4:** documentos que describe el resumen de la reunión de trabajo sobre el avance de las actividades realizadas durante un periodo, así como los compromisos generados por ambas partes.

Las minutas serán elaboradas por cada reunión entre la DGS y el área solicitante, las cuales deberán ser acordadas y programadas conforme al acta de inicio del proyecto. Estas reuniones podrán ser semanales, quincenales o mensuales, conforme a la complejidad del alcance del proyecto.

2. **Generación de Reportes:** este documento será presentado por la DGS en las reuniones de avance del proyecto, con la finalidad de que el área solicitante conozca el progreso de las etapas.

Este documento deberá contener la siguiente información:

- Fecha de actualización
- Porcentaje de avance planeado
- Porcentaje de avance real
- Entregables
- Asuntos o riesgos
- Estatus general del proyecto
- Tendencia planeada vs real
- Requerimientos
- Puntos generales a tratar

## CIERRE

En esta etapa se realiza la entrega formal del sistema requerido, conforme a lo siguiente:

1. **Acta de cierre (Formato ADP-F4):** documento mediante el cual el responsable del área solicitante firmará de conformidad sobre la conclusión del proyecto del desarrollo del sistema. Las Direcciones de Área serán las responsables de elaborar este documento con la aprobación del área solicitante.

## CANCELACIÓN DEL PROYECTO

En caso de requerirlo, el usuario podrá solicitar la cancelación del proyecto, o en su caso, determinar un nuevo alcance del mismo.

Para esto, el área solicitante deberá enviar por escrito a la DGS la solicitud de cancelación del proyecto, por lo cual, se deberá generar el siguiente documento:

1. **Acta de cancelación de proyecto (Formato ADP-F5):** documento mediante el cual el titular del área solicitante firma de conformidad sobre la cancelación del proyecto del desarrollo del sistema, en la cual se describe la justificación y/o causas.

## OFICINA DE PROYECTOS

La función de la oficina de proyectos será llevar el control de los recursos, tiempos, calidad y generación de métricas de los proyectos que serán desarrollados, así como el seguimiento y monitoreo de los mismos.

Esta oficina se conforma de acuerdo a los siguientes perfiles:

1. **Administrador de proyectos:** responsable del registro, gestión, control, administración y autorización de proyectos. Esta función estará a cargo del Jefe de Unidad de Desarrollo de Sistemas.
2. **Director de operaciones:** responsable del análisis, diseño y seguimiento de proyectos. Esta función estará a cargo del Director de Bases de Datos y Sistemas Administrativos y/o Director de Transacciones en Web.
3. **Líder Técnico:** responsable del desarrollo, implementación y puesta en operación de los sistemas de información. Esta función estará a cargo de los Asesores de la JUDS, en colaboración con el personal de apoyo de esta área.
4. **Analista de riesgos:** responsable de la identificación, registro, documentación, seguimiento y mitigación de los riesgos identificados antes, durante y una vez concluido el proyecto. Esta función estará a cargo del personal operativo de la JUDS, en colaboración con el personal de apoyo de esta área.
5. **Operadores:** responsable del control documental desde el inicio hasta la conclusión del proyecto. Esta función estará a cargo del personal de apoyo de la JUDS.

## METODOLOGÍA

Para la implementación de los proyectos de desarrollo de sistemas, se tomó como marco de referencia la metodología MAAGTIC-SI (alineada a las necesidades del Tribunal Electoral) para el **Proceso de Administración de Proyectos (ADP)**, el cual se encarga de Administrar la Cartera de Proyectos, a fin de optimizar la aplicación de los recursos y obtener mayores beneficios para el Tribunal Electoral.



**Etapas 1:** Establecer directrices para la gobernabilidad y evaluación de la Cartera de Proyectos.

Descripción: Definir las directrices para la asignación y uso de los recursos en proyectos.

- 1.1 Tomar acuerdos respecto a la gobernabilidad del portafolio de proyectos.
  - a) Autorizar la fijación de prioridades de la Cartera de Proyectos.
  - b) Asignar los recursos a los proyectos con base a la priorización designada.
  - c) Autorizar la suspensión, cambios o cancelación de proyectos, o en su caso, la reasignación de recursos.
  - d) Dar seguimiento a los proyectos aprobados.

**Etapas 2:** Priorizar, equilibrar y autorizar la Cartera de Proyectos.

Descripción: Priorizar los proyectos e iniciativas pertenecientes a la Cartera de Proyectos que estén seleccionadas para su aprobación.

- 2.1 Evaluar la Cartera de Proyectos para su autorización.
  - a) Objetivo que sustenta el proyecto.
  - b) La capacidad de recursos humanos.
  - c) La capacidad presupuestal.
  - d) La capacidad de la infraestructura.
- 2.2 Mantener actualizada la Cartera de Proyectos.
- 2.3 Revisar el rendimiento de los recursos asignados a los proyectos a través de la emisión de informes.
- 2.4 Designar responsables por cada proyecto autorizado.
- 2.5 Generar la documentación de cada proceso conforme al procedimiento de desarrollo de sistemas.

**Etapas 3:** Administrar y monitorear la Cartera de Proyectos.

Descripción: Administrar la Cartera de Proyectos orientando las acciones a una coordinación optimizada de las actividades de administración de los mismos.

- 3.1 El responsable de la administración de la Cartera de Proyectos deberá:
  - a) Justificar la integración de cada proyecto.
  - b) Elaborar un cronograma ejecutivo que muestre la duración y las fechas de inicio y fin de cada proyecto, así como los riesgos potenciales de uno.
  - c) Dar seguimiento a la Cartera de Proyectos desde su inicio y hasta su conclusión, cambios, incidentes o riesgos.
  - d) Elaborar el análisis comparativo de avance real y el planeado.

**Etapas 4:** Cerrar iniciativas y proyectos.

Descripción: Concluir las iniciativas y proyectos, mediante la elaboración y presentación de un informe final que contenga la evaluación de los resultados y los beneficios obtenidos.

- 4.1 El administrador de la Cartera de Proyectos deberá:
  - a) Revisar los resultados y la documentación de los proyectos que se pretenda cerrar.
  - b) Preservar y mantener disponible la información del desarrollo de cada proyecto.

**PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS**

El objetivo de la gestión de riesgos en un proyecto es identificar, analizar, cuantificar, monitorizar y planificar el riesgo.

La gestión de los riesgos asociados a los proyectos, será determinado una vez que la DGS conozca el alcance total del proyecto.

Para la mitigación de los riesgos que pudieran presentarse previo, durante y conclusión de un proyecto de desarrollo de sistemas de información, deberán realizarse las siguientes acciones (**Formato ADP-A5**):

1. Identificación de riesgos: proceso por el cual se determinan los riesgos que pueden afectar el proyecto y se documentan sus características.

Los riesgos serán determinados conforme a las características de cada proyecto, teniendo contemplados de manera general los siguientes:

Tipo de Riesgo	Riesgo	Probabilidad
<b>General</b>	<b>Desastre natural</b>	Media
	<b>Incendio</b>	Baja
	<b>Contingencia</b>	Baja
<b>Gestión</b>	<b>Planeación</b> – Preparación insuficiente de los insumos necesarios para la ejecución de un proyecto.	Alta
	<b>Presupuesto</b> – Falta de recursos a destinar en caso de necesitar servicios especializados.	Baja
<b>Operativo</b>	<b>Falta de capacidad técnica</b> de los recursos	Baja
	<b>Personal sin capacitación adecuada</b> con referencia a nuevas tecnologías para implementar en producción.	Baja
<b>Infraestructura</b>	<b>Falla en equipos</b> que no permitan la continuidad en la operación.	Alta
	<b>Falta de Ambientes</b> de desarrollo, prueba y pre-producción.	Media

2. Análisis cualitativo de riesgos: proceso que consiste en priorizar los riesgos para realizar otros análisis o acciones posteriores, evaluando y combinando la probabilidad de ocurrencia y el impacto de dichos riesgos.

Riesgo	Priorización	Impacto
Falla en equipos	1	Alto
Desastre natural	1	Alto
Incendio	1	Alto
Falta de Ambiente	2	Medio
Planeación	2	Medio
Presupuesto	2	Medio
Capacidad técnica	3	Medio
Capacitación adecuada	3	Bajo
Contingencia	4	Bajo

3. Análisis cuantitativo de riesgos: proceso que consiste en analizar numéricamente el efecto de los riesgos identificados sobre los objetivos generales del proyecto.

Riesgo	Valor	Clasificación
Desastre natural	5	Amenaza
Incendio	5	Amenaza
Falla en equipos	4	Amenaza
Contingencia	4	Amenaza
Falta de ambiente	3	Oportunidad
Planeación	3	Oportunidad
Presupuesto	2	Oportunidad
Capacidad técnica	1	Oportunidad
Capacitación adecuada	1	Oportunidad

4. Planificación de respuesta a los riesgos: proceso por el cual se desarrollan opciones y acciones para mejorar las oportunidades y reducir las amenazas a los objetivos del proyecto.

Riesgo	Acciones de mejora
Desastre natural	Cumplir los estándares y políticas de seguridad en inmuebles, para asegurar el bienestar del personal y la recuperación en su caso de la infraestructura expuesta.
Incendio	
Contingencia	
Falla en equipos	Mantenimiento del equipo físico así como modernización del software de servidor y de terceros en ejecución; incluida la oportuna aplicación de parches de seguridad publicados.
Falta de ambiente	Organización y gestión eficiente del espacio de almacenamiento en disco y capacidad de cómputo provista por centro de datos para la creación de ambientes independientes para cada desarrollo.
Planeación	Reuniones, visitas constantes y acompañamiento con el área solicitante para el levantamiento de requerimiento y análisis de solución. Evitando redefiniciones, cambios de alcance y re-trabajos.
Presupuesto	Anticipar las necesidades de las áreas usuarias en los cambios y modificaciones a ser solicitadas durante el año fiscal.
Capacidad técnica	Perfilamiento correcto de los recursos asignados a las distintas tareas de mantenimiento, soporte y desarrollo de software.
Capacitación adecuada	Incentivar el estudio autodidacta y prever cursos de capacitación del personal a cargo de las diversas tareas de mantenimiento, soporte y desarrollo de software.

5. Monitoreo y control de los riesgos: proceso por el cual se implementan planes de respuesta a los riesgos y se evalúa la efectividad de las acciones implementadas para su mitigación.

Acciones de mejora	Planificación	Efectividad
Cumplir los estándares y políticas de seguridad en inmuebles, para asegurar el bienestar del personal y la recuperación en su caso de la infraestructura expuesta.	Diaria	
Mantenimiento del equipo físico así como modernización del software de servidor y de terceros en ejecución; incluida la oportuna aplicación de parches de seguridad publicados.	Semanal	
Organización y gestión eficiente del espacio de almacenamiento en disco y capacidad de cómputo provista por centro de datos para la creación de ambientes independientes para cada desarrollo.	Semanal	

Acciones de mejora	Planificación	Efectividad
Reuniones, visitas constantes y acompañamiento con el área solicitante para el levantamiento de requerimiento y análisis de solución. Evitando redefiniciones, cambios de alcance y re-trabajos.	Semanal	
Anticipar las necesidades de las áreas usuarias en los cambios y modificaciones a ser solicitadas durante el año fiscal.	Mensual	
Perfilamiento correcto de los recursos asignados a las distintas tareas de mantenimiento, soporte y desarrollo de software.	Mensual	
Incentivar el estudio autodidacta y prever cursos de capacitación del personal a cargo de las diversas tareas de mantenimiento, soporte y desarrollo de software.	Mensual	

#### FORMATOS

1. "Solicitud de usuario". Formato ADP-F1
2. "Acta de inicio del proyecto". Formato ADP-F2.
3. "Documento de Especificación de Requerimientos". Formato ADP-A1.
4. "Casos de Uso". Formato ADP-A2.
5. "Plan de Trabajo". Formato ADP-A3.
6. "Acta de Aceptación de Entregables". Formato ADP-F3.
7. "Acta de cierre de proyecto". Formato ADP-F4.
8. "Acta de cancelación de proyecto". Formato ADP-F5.
9. "Minuta". Formato ADP-A4.
10. "Documento de Control de Riesgos". Formato ADP-A5.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente Manual de Procedimientos de la Dirección General de Sistemas entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.** Se deroga el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Sistemas, aprobado por el Pleno de la Comisión de Administración mediante acuerdo 089/S4(6-IV-2017), emitido en la Cuarta Sesión Ordinaria, celebrada el 6 de abril de 2017.

**TERCERO.** Para su mayor difusión, publíquese en las páginas de Internet e Intranet del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación y en el Diario Oficial de la Federación.

EL SUSCRITO, LICENCIADO JORGE ENRIQUE MATA GÓMEZ, SECRETARIO DE LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 170, FRACCIÓN VIII, DEL REGLAMENTO INTERNO DEL CITADO ÓRGANO JURISDICCIONAL.

#### CERTIFICA

Que el presente documento en 99 fojas, corresponde al **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS**, aprobado por la Comisión de Administración mediante acuerdo **112/S5(15-V-2018)**, emitido en la Quinta Sesión Ordinaria celebrada el 15 de mayo de 2018, documento que obra en el archivo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos. **DOY FE**

Ciudad de México, 4 de junio de 2018.- El Secretario de la Comisión de Administración del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, **Jorge Enrique Mata Gómez**.- Rúbrica.