

**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 DIRECCION GENERAL DE SISTEMAS**

**INDICE**

**PRESENTACION**

**I. MARCO LEGAL**

**II. OBJETIVO**

**III. PROCEDIMIENTOS**

1. Desarrollo de sistemas
2. Mesa de servicios
3. Dictaminación y control de licencias de software
4. Administración de los servicios de telefonía y telecomunicaciones

**IV. ANEXOS**

1. Ficha de desarrollo de sistema aceptado por la Dirección General de Sistemas
2. Respuesta a solicitud de dictamen técnico
3. Reinstalación o asignación de equipos de cómputo para la administración de los servicios de telefonía y telecomunicaciones

**V. GLOSARIO**

**PRESENTACION**

Hoy en día las tecnologías de la información, tanto en su vertiente de sistemas como de telecomunicaciones, constituyen el medio para que una organización modernice sus funciones; tal es el caso del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, en donde la Dirección General de Sistemas ha planteado un programa informático institucional con la finalidad de eficientar la función jurisdiccional y optimizar los procesos administrativos. En este sentido, la columna vertebral de los procesos tecnológicos que coexisten en el Tribunal Electoral, se compone de sistemas informáticos y de la infraestructura existente en materia de telefonía, telecomunicaciones y equipos de cómputo. La gestión de la plataforma tecnológica mencionada genera procesos complementarios como son: el desarrollo y/o actualización de sistemas, el soporte técnico a los usuarios y la adquisición de bienes informáticos para su mantenimiento y/o renovación.

En el presente manual se detallan los procedimientos para los procesos mencionados. Se parte de la base de que dichos procedimientos son factores críticos de éxito para que la gestión de las tecnologías de la información en el TEPJF, se realice con la mejor relación entre las variables de: costo, calidad y tiempo.

En el manual en comento se especifica el modo de ejecutar diversas acciones para optimizar los procesos como lo son:

1. Desarrollo de sistemas,
2. Mesa de servicios,
3. Dictaminación y control de licencias de software,
4. Administración de los servicios de telefonía y telecomunicaciones.

Cabe señalar que el presente documento constituye el medio de referencia para la aplicación de las tecnologías de la información en el TEPJF y está constituido por las normas que indican su marco legal de actuación, la descripción de los procesos y su representación mediante diagramas de flujo que exponen de manera esquemática los pasos a seguir para su realización, así como los formatos que se utilizan para concentrar la información que se genere.

## **I. MARCO LEGAL**

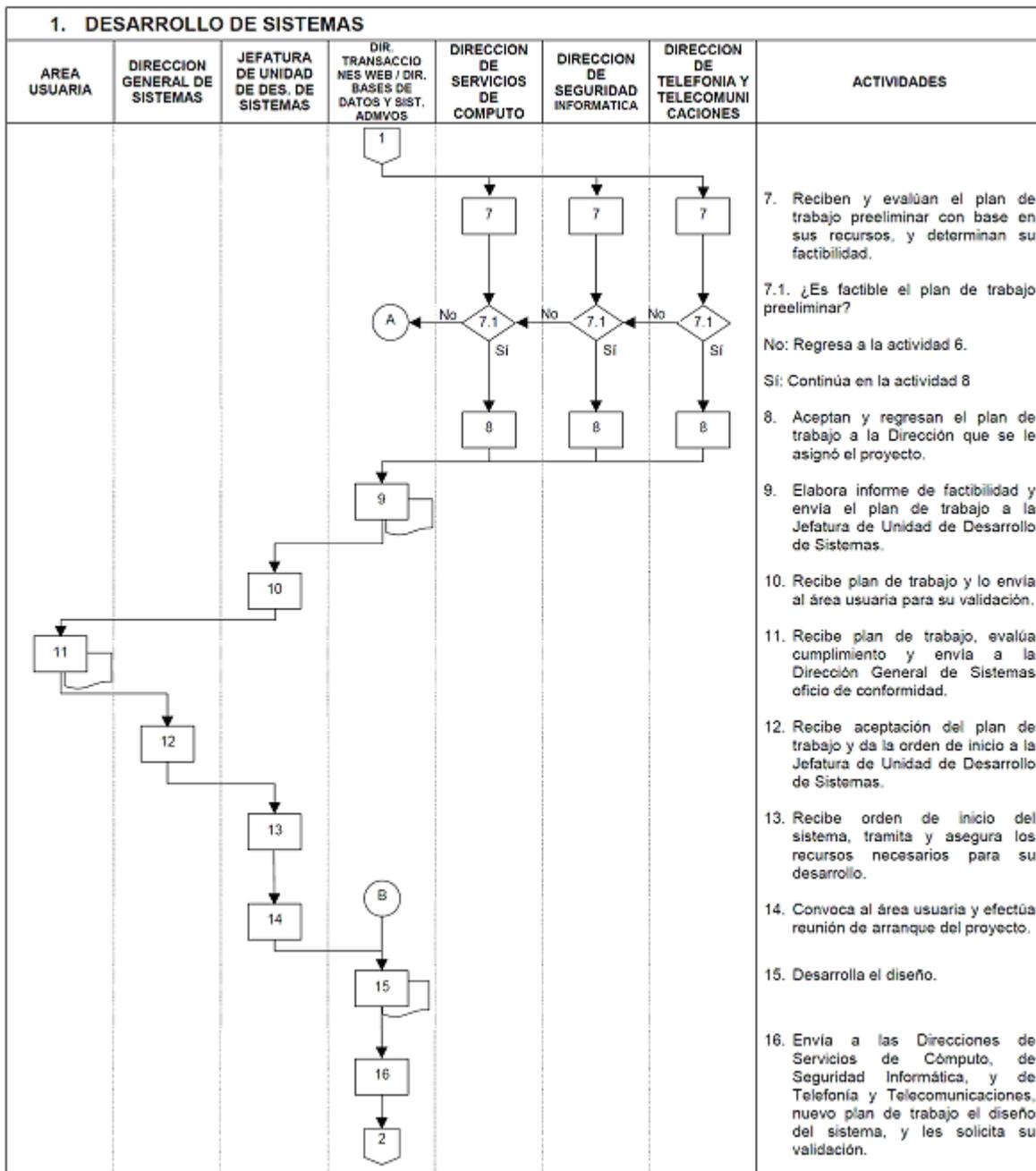
1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
3. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
4. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
5. Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
6. Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
7. Acuerdo General que establece las Bases para que en el Poder Judicial de la Federación, las adquisiciones, arrendamiento de bienes muebles, prestación de servicios, obra pública y los servicios relacionados con la misma, se ajusten a los criterios contemplados en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
8. Acuerdo Específico de la Comisión de Administración del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, que determina las instancias y servidores públicos facultados para aplicar las disposiciones del Acuerdo General que establece las Bases para que en el Poder Judicial de la Federación, las adquisiciones, arrendamiento de bienes muebles, prestación de servicios, obra pública y los servicios relacionados con la misma, se ajusten a los criterios contemplados en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
9. 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 y disciplina presupuestal para el Ejercicio Fiscal 2010.
10. Acuerdo General de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
11. Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos, aprobada por la Comisión de Administración mediante Acuerdo 104/S4(6-V-2009).

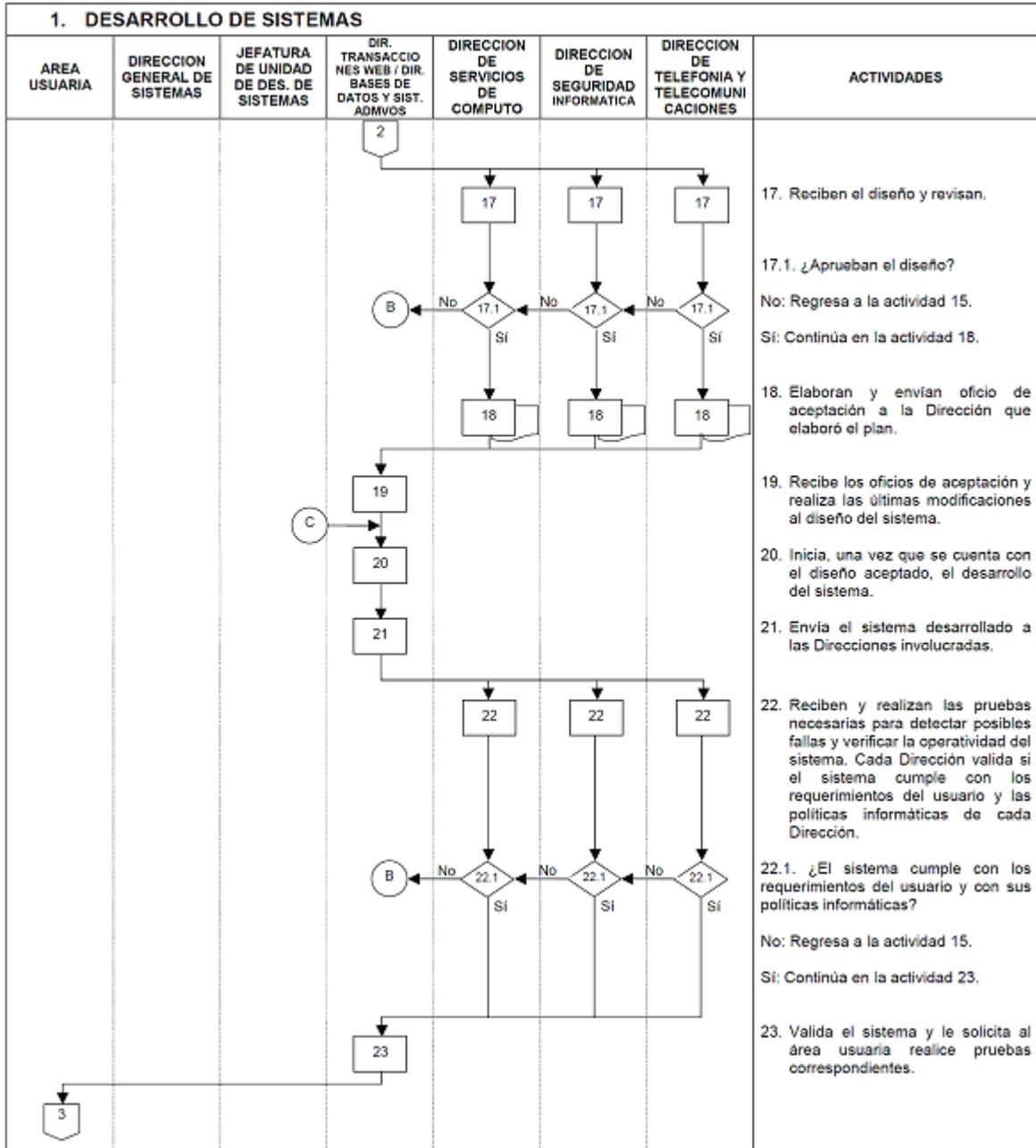
**II. OBJETIVO**

Aplicar dentro del marco normativo, organizativo y racional, el análisis, validación, control, autorización y trámites necesarios dentro de los procedimientos de desarrollo de sistemas, mesa de servicio, dictaminación y control de licencias de software y administración de los servicios de telefonía y telecomunicaciones, que son procesos inherentes a la Dirección General de Sistemas necesarios para su correcto funcionamiento.

III. PROCEDIMIENTOS

1. DESARROLLO DE SISTEMAS							
AREA USUARIA	DIRECCION GENERAL DE SISTEMAS	JEFATURA DE UNIDAD DE DES. DE SISTEMAS	DIR. TRANSACCIONES WEB / DIR. BASES DE DATOS Y SIST. ADMVOS.	DIRECCION DE SERVICIOS DE COMPUTO	DIRECCION DE SEGURIDAD INFORMATICA	DIRECCION DE TELEFONIA Y TELECOMUNICACIONES	ACTIVIDADES
<p><b>INICIA PROCEDIMIENTO</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Elabora solicitud de desarrollo de un sistema y la turna a la Dirección General de Sistemas.</li><li>2. Recibe solicitud y verifica si el desarrollo del sistema está incluido en el Programa Anual de Trabajo (PAT) y/o cuenta con autorización. 2.1. ¿El desarrollo del sistema está incluido en el PAT y cuenta con autorización? No: Continúa en la actividad 3. Si: Continúa en la actividad 4.</li><li>3. Informa al área usuaria tramitar lo que corresponda.</li></ol> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Envía a la Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Sistemas la solicitud para el desarrollo del sistema.</li><li>5. Recibe solicitud y asigna el proyecto, sea a la Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos, o bien, a la Dirección de Transacciones en Web, dependiendo de la naturaleza del sistema.</li><li>6. Analiza los requerimientos para el desarrollo del sistema conforma el acta constitutiva y el plan de trabajo preliminar, y lo envía para su evaluación a las Direcciones de Servicios de Computo, de Seguridad Informática, y de Telefonía y Telecomunicaciones.</li></ol>							



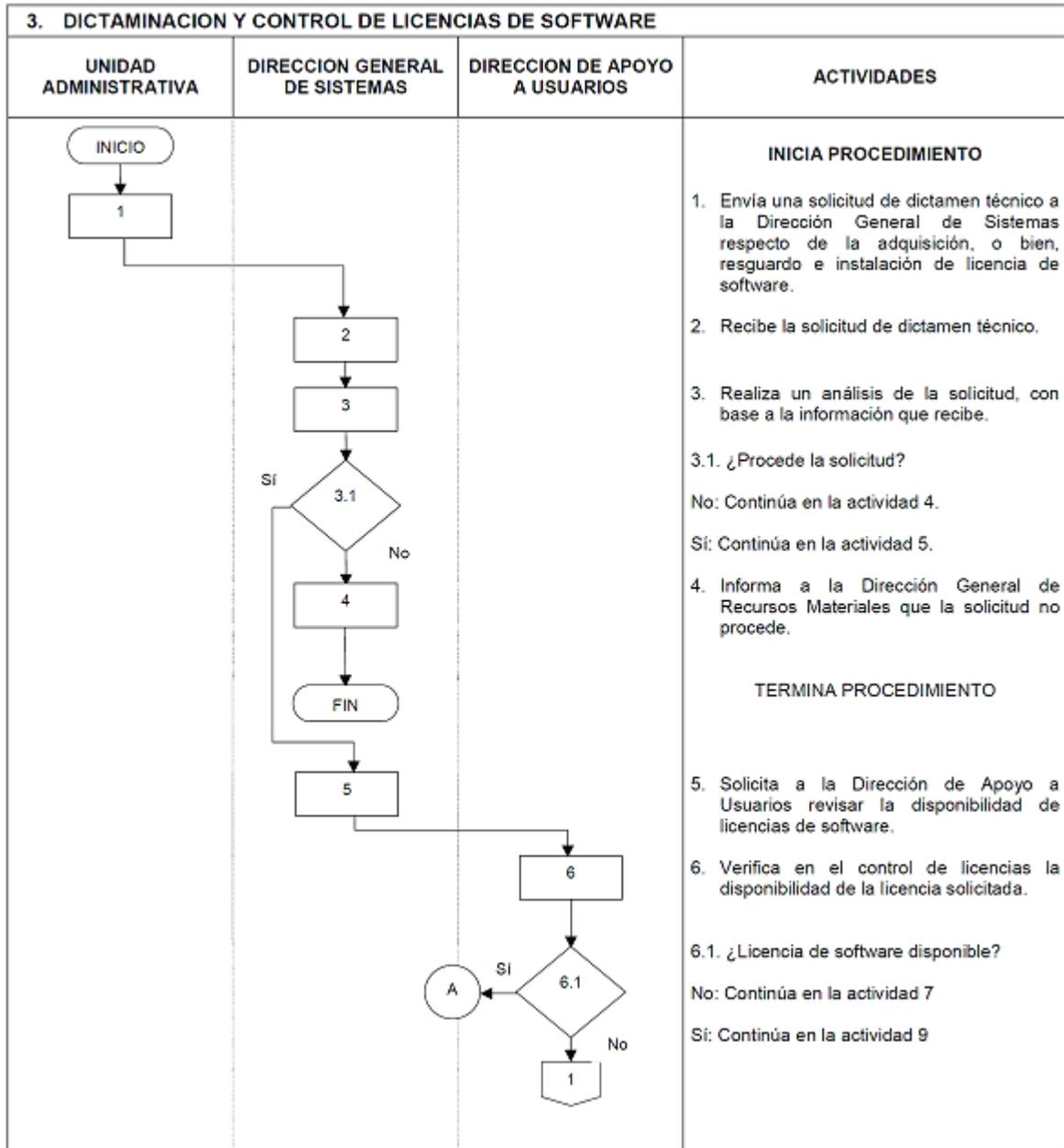


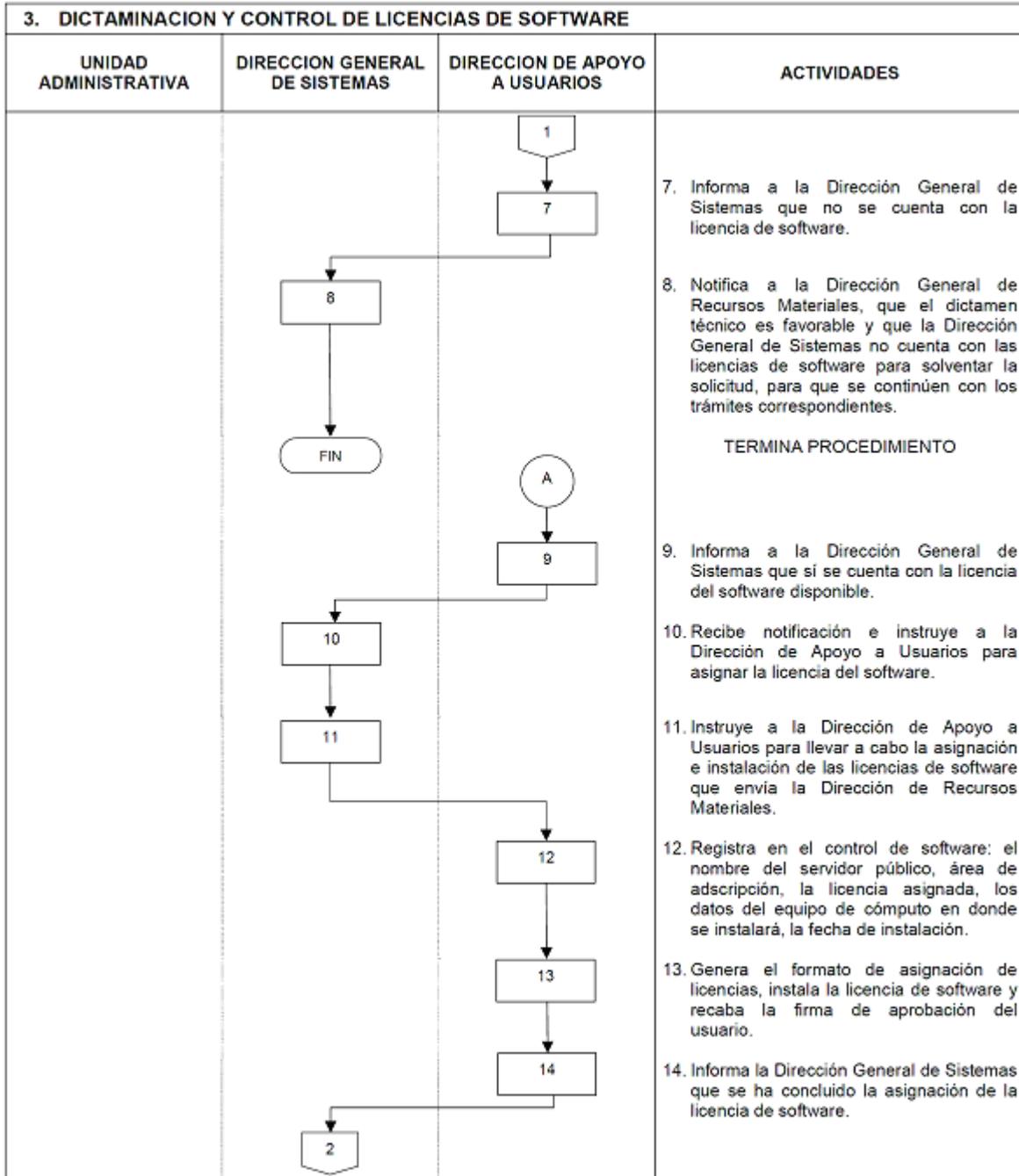
1. DESARROLLO DE SISTEMAS							
AREA USUARIA	DIRECCION GENERAL DE SISTEMAS	JEFATURA DE UNIDAD DE DES. DE SISTEMAS	DIR. TRANSACCIONES WEB / DIR. BASES DE DATOS Y SIST. ADMVOS	DIRECCION DE SERVICIOS DE COMPUTO	DIRECCION DE SEGURIDAD INFORMATICA	DIRECCION DE TELEFONIA Y TELECOMUNICACIONES	ACTIVIDADES
<pre> graph TD     3[3] --&gt; 24[24]     24 --&gt; 24_1{24.1}     24_1 -- No --&gt; 25[25]     24_1 -- Si --&gt; 26[26]     25 --&gt; C((C))     C --&gt; 26     26 --&gt; 27[27]     27 --&gt; 28[28]     28 --&gt; 29[29]     29 --&gt; 30[30]     30 --&gt; 4[4]                     </pre>							
							<p>24. Realiza pruebas funcionales de acuerdo a sus necesidades y a los requerimientos establecidos.</p> <p>24.1. ¿Acepta el sistema?</p> <p>No: Continúa en la actividad 25.</p> <p>Si: Continúa en la actividad 26.</p> <p>25. Solicita a la Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos, o bien, a la Dirección de Transacciones Web, dependiendo de la naturaleza del programa, efectuar los ajustes necesarios.</p> <p>Continúa en la actividad 20.</p> <p>26. Informa a la Dirección de Bases de Datos y Sistemas Administrativos, o bien, a la Dirección de Transacciones en Web, la aprobación del sistema.</p> <p>27. Recibe la aprobación del área usuaria, finaliza la Documentación Técnica y del Usuario del sistema desarrollado.</p> <p>28. Capacita al personal de Mesa de Servicios.</p> <p>29. Capacita al usuario final y entregan recursos de producción a la Dirección de Servicios de Cómputo y a la Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones.</p> <p>30. Configura el ambiente de producción y envía a la Dirección de Seguridad Informática para realizar las pruebas de seguridad necesarias.</p>

1. DESARROLLO DE SISTEMAS							
AREA USUARIA	DIRECCION GENERAL DE SISTEMAS	JEFATURA DE UNIDAD DE DES. DE SISTEMAS	DIR. TRANSACCIONES WEB / DIR. BASES DE DATOS Y SIST. ADMVOS	DIRECCION DE SERVICIOS DE COMPUTO	DIRECCION DE SEGURIDAD INFORMATICA	DIRECCION DE TELEFONIA Y TELECOMUNICACIONES	
					<pre>graph TD; 4{{4}} --&gt; 31[31]; 31 --&gt; 32[32]; 32 --&gt; 33[33]; 33 --&gt; 34[34]; 34 --&gt; FIN([FIN]); 34 --&gt; 34;</pre>		<p>31. Recibe el sistema, hace las observaciones de seguridad pertinentes y las envía a la Dirección de Base de Datos y Sistemas Administrativos o Dirección de Transacciones en Web.</p> <p>32. Recibe las observaciones de seguridad del sistema y realiza las modificaciones correspondientes.</p> <p>33. Instala el sistema desarrollado.</p> <p>34. Envía oficio de conclusión del sistema al Usuario a la Dirección General de Sistemas a la Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas a la Jefatura de Unidad de Soporte Técnico y Telecomunicaciones.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>

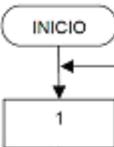
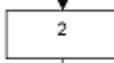
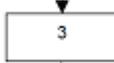
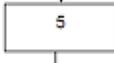
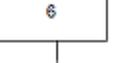
2. MESA DE SERVICIOS			
USUARIO	SOPORTE TECNICO NIVEL I	SOPORTE TECNICO NIVEL II	ACTIVIDADES
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; U1[1]     U1 --&gt; D1.1{1.1}     D1.1 -- Si --&gt; S1.2[2]     S1.2 --&gt; S1.3[3]     D1.1 -- No --&gt; S1.3     S1.3 --&gt; S1.4[4]     S1.4 --&gt; S1.4     S1.4 --&gt; S1.5[5]     S1.5 --&gt; C1{{1}}             </pre>			<p><b>INICIA PROCEDIMIENTO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita apoyo técnico. (Esta solicitud se puede realizar de dos formas, a través de una llamada telefónica o bien por medio de un correo electrónico.)             <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Solicitud vía telefónica?                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Si: Continúa en la actividad 2.</li> <li>No: Continúa en la actividad 3</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>Crea un ticket en el sistema de seguimiento de solicitudes, denominado, RT con la siguiente información:             <ol style="list-style-type: none"> <li>nombre completo</li> <li>asunto</li> <li>solicitud</li> <li>número de extensión</li> <li>correo electrónico</li> </ol> <p>Continúa en la actividad 4.</p> </li> <li>Recibe vía correo electrónico el ticket, el cual se registra automáticamente en el sistema RT.</li> <li>Envía el sistema por correo electrónico una copia del acuse al usuario, y se genera otra copia la cual se almacena en la base de datos del sistema de seguimiento de solicitudes.</li> <li>Asigna la prioridad de la solicitud conforme al catálogo de servicios mediante los siguientes valores numéricos:             <ol style="list-style-type: none"> <li>Prioridad Alta</li> <li>Prioridad Media</li> <li>Prioridad Baja</li> </ol> <p>(Estos valores determinan si la atención de la solicitud la realiza el Nivel I o el II)</p> </li> </ol>

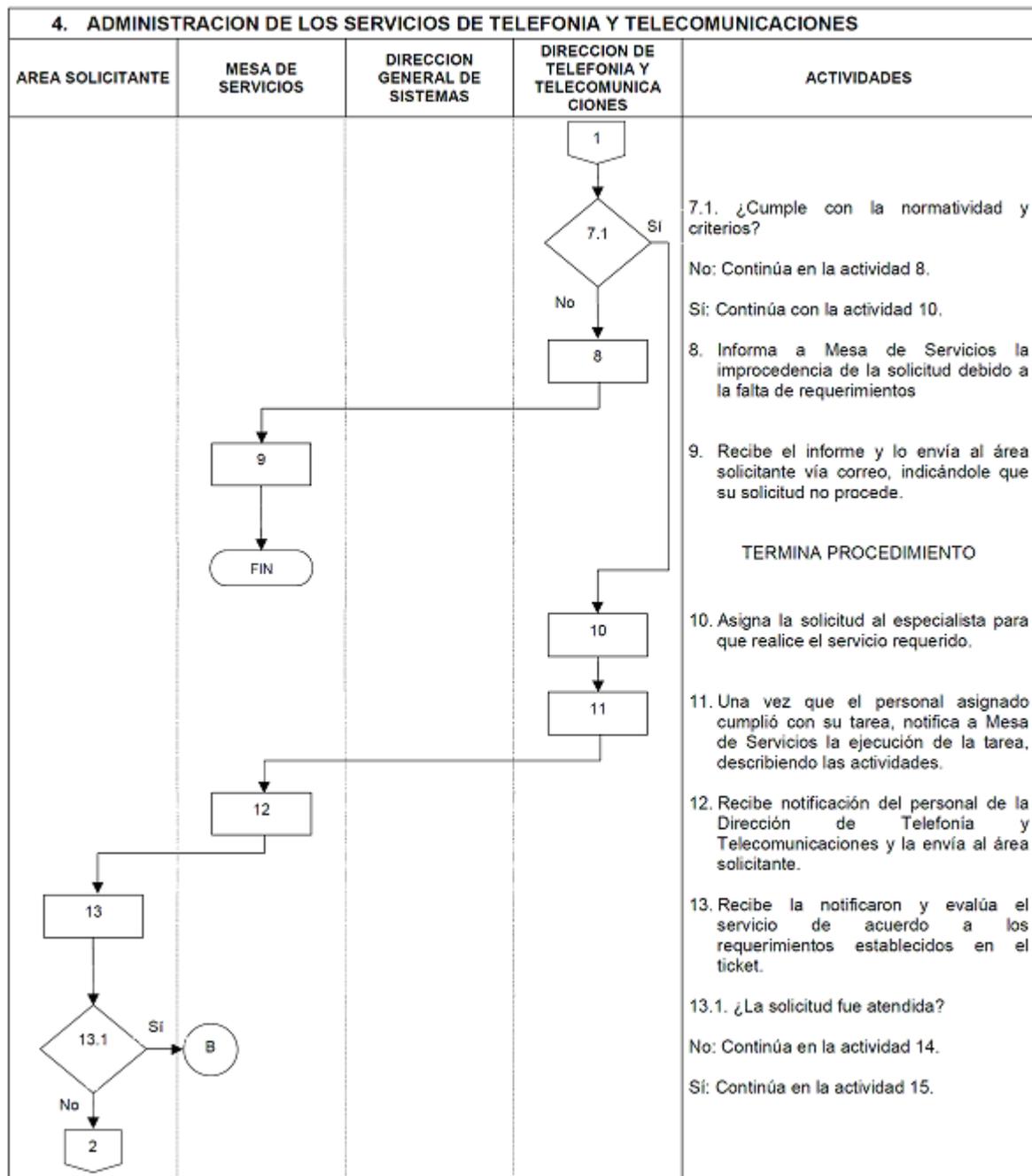
2. MESA DE SERVICIOS			
USUARIO	SOPORTE TECNICO NIVEL I	SOPORTE TECNICO NIVEL II	ACTIVIDADES
	<pre>graph TD; 1{{1}} --&gt; 5.1{5.1}; 5.1 -- Si --&gt; 6[6]; 6 --&gt; FIN1([FIN]); 5.1 -- No --&gt; 7[7]; 7 --&gt; 8[8]; 8 --&gt; 9[9]; 9 --&gt; 10[10]; 10 --&gt; 11[11]; 11 --&gt; FIN2([FIN]);</pre>		<p>5.1. ¿Resuelve la solicitud? Sí: Continúa en la actividad 6 No: Continúa en la actividad 7.</p> <p>6. Valida la atención de la solicitud con el usuario y cierra el ticket. <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p> <p>7. Canaliza la solicitud a personal del Nivel II para su resolución, en cuyo caso se le asignara el ticket.</p> <p>8. Realiza el servicio.</p> <p>9. Accede al sistema RT y captura los comentarios acerca de las acciones realizadas.</p> <p>10. Contacta vía telefónica al personal de Nivel I para que verifiquen con el usuario que la solicitud ha sido atendida.</p> <p>11. Verifica solicitud atendida. Cierra el ticket. <b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>





3. DICTAMINACION Y CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE			
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCION GENERAL DE SISTEMAS	DIRECCION DE APOYO A USUARIOS	ACTIVIDADES
	<pre> graph TD     2{{2}} --&gt; 15[15]     15 --&gt; FIN([FIN])                     </pre>		<p>15. Notifica a la Dirección General de Recursos Materiales que la Dirección General de Sistemas asignó las licencias de software requeridas.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>

4. ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA Y TELECOMUNICACIONES				
AREA SOLICITANTE	MESA DE SERVICIOS	DIRECCION GENERAL DE SISTEMAS	DIRECCION DE TELEFONIA Y TELECOMUNICACIONES	ACTIVIDADES
				<p><b>INICIA PROCEDIMIENTO</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tramita la solicitud de apoyo por medio del sistema R/T Dicha solicitud es enviada vía ticket.</li><li>2. Registra en el sistema R/T el ticket enviado por el usuario quien, de manera automática, recibe una copia de la solicitud.</li><li>3. Personal de Nivel I de soporte técnico consulta el catálogo de servicios e identifica los tickets que correspondan a la Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones.</li><li>4. Asigna el ticket a la Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones.</li><li>5. Recibe el ticket y verifica que cuente con autorización del titular del área solicitante en caso de que así se requiera, en caso contrario, continúa en la actividad 7.</li><li>5.1. ¿Cuenta el ticket con autorización del titular del área solicitante? No: Continúa en la actividad 6. Si: Continúa en la actividad 7.</li><li>6. Regresa la solicitud al área solicitante y le informa que deberá contar con la autorización de su titular. Continúa en la actividad 1.</li><li>7. Verifica que el servicio que se va a proporcionar cumpla con la normatividad y criterios correspondientes.</li></ol>
				
				
				
				
				
				
				



4. ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA Y TELECOMUNICACIONES				
AREA SOLICITANTE	MESA DE SERVICIOS	DIRECCION GENERAL DE SISTEMAS	DIRECCION DE TELEFONIA Y TELECOMUNICACIONES	ACTIVIDADES
<pre>graph TD; 2{{2}} --&gt; 14[14]; 14 --&gt; A((A)); A --&gt; B((B)); B --&gt; 15[15]; 15 --&gt; FIN([FIN]);</pre>				<p>14. Realiza los trámites necesarios para solventar los requerimientos estipulados por la Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones para realizar el servicio.</p> <p>Continúa en la actividad 1.</p> <p>15. Envía por sistema a Mesa de Servicios la conformidad del servicio, registrándose en el sistema de ticket para el control.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>

**IV. ANEXOS**

**ANEXO 1**

**FICHA DE DESARROLLO DE SISTEMA ACEPTADO POR LA DIRECCION GENERAL DE SISTEMAS**

<b>TRIBUNAL ELECTORAL</b> <small>del Poder Judicial de la Federación</small>	<b>Ficha de Desarrollo de Sistema                  Aceptado por la Dirección                  General de Sistemas</b>
(capture aquí el nombre del proyecto)	

**A. Información General**

*Provee información de naturaleza general acerca de la organización del proyecto y sus participantes.*

**Proyecto:**

Código/Acrónimo del proyecto:		Fecha de inicio:	
Responsable de proyecto:		Fecha tentativa de cierre:	

**Cliente / Solicitante:**

Nombre:	
Puesto:	
Area:	

Si la ejecución del proyecto es tercerizada, poner datos del (los) proveedor(es):

Razón Social:	
Modalidad de contratación (precio cerrado o tiempo/materiales):	
Responsable:	
Datos de Contacto:	
Precio pactado:	

<b>TRIBUNAL ELECTORAL</b> del Poder Judicial de la Federación	<b>Ficha de Desarrollo de Sistema Aceptado por la Dirección General de Sistemas</b>
(capture aquí el nombre del proyecto)	

**B: Alcance del proyecto**

*Documente en esta sección el alcance del proyecto de la manera más detallada posible. Si el proyecto ya está en marcha deberá indicar qué partes formaban parte del alcance original y qué partes fueron añadidas de manera posterior.*

Resultados del proyecto (descripción del producto final).
Contenido del proyecto (qué incluye el producto final).
Exclusiones (qué no incluye el producto final).
Partes involucradas (personas áreas, direcciones o coordinaciones involucradas).
Supuestos (qué condiciones previas deben existir para arrancar/continuar el proyecto).
Restricciones (limitaciones externas o internas al proyecto que impactan en el desempeño).

<b>TRIBUNAL ELECTORAL</b> del Poder Judicial de la Federación	<b>Ficha de Desarrollo de Sistema</b> <b>Aceptado por la Dirección</b> <b>General de Sistemas</b>
(capture aquí el nombre del proyecto)	

<b>TRIBUNAL ELECTORAL</b> del Poder Judicial de la Federación	<b>Ficha de Desarrollo de Sistema</b> <b>Aceptado por la Dirección</b> <b>General de Sistemas</b>
(capture aquí el nombre del proyecto)	

**C. Planeación del proyecto**

*Planeación de alto nivel del proyecto.*

Estimación de recursos requeridos.
Estimación del costo total
Estimación del beneficio.

*Calendario de hitos / entregables.*

Entregable / Hito	Fecha	¿Entregado? (Si la respuesta es "No", indicar la razón del retraso)

 <p><b>TRIBUNAL ELECTORAL</b> del Poder Judicial de la Federación</p>	<p><b>Ficha de Desarrollo de Sistema</b> <b>Aceptado por la Dirección</b> <b>General de Sistemas</b></p>
<p>(capture aquí el nombre del proyecto)</p>	

**D: Roles y responsabilidades**

*Nombre y funciones de todas las personas involucradas en el proyecto, ya sean responsables de ejecución (E), responsables de autorizar (A), que debe ser consultado (C) ó debe ser informado (I).*

Nombre / Puesto / Área	Responsabilidades en el proyecto	Rol (E,A,C,I)

**E: Riesgos**

*Situaciones potenciales que pueden impedir la finalización del proyecto o disminuir el beneficio que se persigue.*


**ANEXO 2**  
**RESPUESTA A SOLICITUD DE DICTAMEN TECNICO**



Folio No.:

▪ **ANTECEDENTES:**

- RESULTADO DE LA SOLICITUD:**
- UNIDAD ADMINISTRATIVA SOLICITANTE:**
- RESPONSABLE DEL PROYECTO:**
- FECHA DE EMISIÓN DEL DICTAMEN:**
- VIGENCIA :**
- OBJETO DEL DICTAMEN:**
- JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO:**
- EXPEDICIÓN DEL DICTAMEN:**

**Elaboró**

**Revisión Técnica**

**Autoriza**

---

Dr. Victor Guerra Ortiz

ANEXO 3

REINSTALACION O ASIGNACION DE EQUIPOS DE COMPUTO PARA LA ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA Y TELECOMUNICACIONES

FORMATO DE REINSTALACION O ASIGNACION DE EQUIPO DE COMPUTO																																					
UNIDAD DE SOPORTE TECNICO Y TELECOMUNICACIONES																																					
DATOS GENERALES DEL USUARIO																																					
Nombre del Usuario	_____																																				
Area	_____																																				
Fecha y hora	_____ Asesor: _____																																				
DATOS DEL EQUIPO																																					
No. de Serie:	_____ No. de Inventario: _____																																				
CONFIGURACION DE RED, IMPRESORAS Y CORREO ELECTRONICO																																					
Nombre del usuario	_____																																				
Usuario de red	_____																																				
Dirección IP	_____																																				
Máscara	_____																																				
Puerta de enlace	_____																																				
DNS Primario	_____																																				
DNS Secundario	_____																																				
Proxy	_____																																				
Ubicación de respaldo	_____																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">IMPRESORAS CONFIGURADAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>2.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>3.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>4.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>5.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Marcas y modelos</td> </tr> <tr> <td>1.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>2.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>3.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>4.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>5.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Direcciones IP correspondientes</td> </tr> <tr> <td>1.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>2.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>3.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>4.-</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>5.-</td> <td>_____</td> </tr> </tbody> </table>		IMPRESORAS CONFIGURADAS		1.-	_____	2.-	_____	3.-	_____	4.-	_____	5.-	_____	Marcas y modelos		1.-	_____	2.-	_____	3.-	_____	4.-	_____	5.-	_____	Direcciones IP correspondientes		1.-	_____	2.-	_____	3.-	_____	4.-	_____	5.-	_____
IMPRESORAS CONFIGURADAS																																					
1.-	_____																																				
2.-	_____																																				
3.-	_____																																				
4.-	_____																																				
5.-	_____																																				
Marcas y modelos																																					
1.-	_____																																				
2.-	_____																																				
3.-	_____																																				
4.-	_____																																				
5.-	_____																																				
Direcciones IP correspondientes																																					
1.-	_____																																				
2.-	_____																																				
3.-	_____																																				
4.-	_____																																				
5.-	_____																																				
CORREO ELECTRONICO																																					
Cuenta de correo del usuario	_____																																				
Ubicación del archivo .PST	_____																																				
CHECK LIST DE ACTIVIDADES REALIZADAS																																					
Llenar en cada casilla con las dos primeras iniciales del nombre del Ingeniero que realiza la actividad. Las actividades que no se seleccionen, se tomaran como actividades pendientes.																																					
<b>Equipos configurados con imágenes</b> <input type="checkbox"/> Respaldo <input type="checkbox"/> Cargar el S.O. <input type="checkbox"/> Ingreso a dominio <input type="checkbox"/> Pasar respaldo <input type="checkbox"/> Configuración de e-mail <input type="checkbox"/> Impresoras <input type="checkbox"/> SP3 <input type="checkbox"/> Actualiz. Críticas <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Configuración final de red																																					
<b>Equipos configurados manualmente</b> <input type="checkbox"/> Respaldo <input type="checkbox"/> Cargar el S.O. <input type="checkbox"/> Ingreso a dominio <input type="checkbox"/> Pasar respaldo <input type="checkbox"/> Configuración de e-mail <input type="checkbox"/> Impresoras <input type="checkbox"/> SP3 <input type="checkbox"/> Actualiz. Críticas <input type="checkbox"/> Antivirus <input type="checkbox"/> Máquina Virtual de Java <input type="checkbox"/> Adobe Reader <input type="checkbox"/> Office 2003 <input type="checkbox"/> Real Player <input type="checkbox"/> Win Zip <input type="checkbox"/> Configuración final de red																																					
CONCLUSIONES																																					
Observaciones	_____																																				
Concluyó (Nombre y firma del Asesor que finalizó la actividad)	_____ FIRMA _____ Usuario del equipo																																				
Ve. En. (Nombre y firma del Gerente de la Mesa de Servicios)	_____ FIRMA _____ NOMBRE Y FIRMA																																				
Fecha y hora de entrega del equipo: _____																																					

## V. GLOSARIO

Para los efectos de este manual se entenderá por:

**PAT:** El Programa Anual de Trabajo es el registro de los proyectos definidos para una adscripción del Tribunal Electoral.

**SISTEMA R/T:** Sistema informático para el registro y seguimiento de solicitudes de soporte técnico.

**TICKET:** Registro de una solicitud de soporte técnico en particular, la cual se identifica mediante un número consecutivo y se le asigna un responsable.

**LICENCIA DE SOFTWARE:** Contrato entre el autor/titular de los derechos de explotación/distribuidor y el licenciataria del programa informático (usuario consumidor /usuario profesional o empresa), para utilizar el software cumpliendo una serie de términos y condiciones establecidas dentro de sus cláusulas.

**MESA DE SERVICIOS:** Area de cómputo especializada en proporcionar soporte técnico a los usuarios que lo soliciten.

**DICTAMEN TECNICO:** Documento en donde se detalla el análisis por parte de la Dirección General de Sistemas sobre la solicitud de adquisición de un bien o servicio informático.

### TRANSITORIO

**UNICO.** El presente Manual de Procedimientos de la Dirección General de Sistemas, entrará en vigor el día de su publicación en la página de intranet del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

EL SUSCRITO, MAESTRO **DIEGO GUTIERREZ MORALES**, SECRETARIO DE LA COMISION DE ADMINISTRACION DEL TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACION, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTICULO 50, FRACCION VIII, DEL REGLAMENTO INTERNO DEL CITADO ORGANO JURISDICCIONAL.

### CERTIFICA

Que la presente copia en 28 fojas útiles, incluyendo la presente, corresponden al MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION GENERAL DE SISTEMAS aprobado por la Comisión de Administración mediante acuerdo 222/S7(7-VII-2010), emitido en la Séptima Sesión Ordinaria de 2010, que obra en los archivos de la Coordinación de Asuntos Jurídicos. DOY FE.- México, Distrito Federal, 20 de julio de 2010.- Rúbrica.