



TRIBUNAL ELECTORAL DEL
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

ÍNDICE

	Página
PRESENTACIÓN.....	3
I. MARCO LEGAL.....	4
II. OBJETIVO.....	5
III. PROCEDIMIENTOS	
1. Desarrollo de sistemas.....	6
2. Mesa de servicios.....	11
3. Dictaminación y control de licencias de software.....	13
4. Administración de los servicios de telefonía y telecomunicaciones.....	16
IV. ANEXOS	
1. Ficha de desarrollo de sistema aceptado por la Dirección General de Sistemas.....	19
2. Respuesta a solicitud de dictamen técnico.....	24
3. Reinstalación o asignación de equipos de cómputo para la administración de los servicios de telefonía y telecomunicaciones.....	25
V. GLOSARIO.....	26



TRIBUNAL ELECTORAL DEL
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN
RETARIA



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

PRESENTACIÓN

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.



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

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).



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

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.

OBJETIVO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

III. PROCEDIMIENTOS

1. DESARROLLO DE SISTEMAS

ÁREA USUARIA	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	JEFATURA DE UNIDAD DE DES. DE SISTEMAS	DIR. TRANSACCIONES WEB / DIR. BASES DE DATOS Y SIST. ADMVOS	DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	DIRECCIÓN DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES	ACTIVIDADES
	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[1] B1 --> B2[2] B2 --> D21{2.1} D21 -- No --> B3[3] B3 --> FIN([FIN]) D21 -- Sí --> B4[4] B4 --> B5[5] B5 --> A((A)) A --> B6[6] B6 --> B1 B6 --> B5 </pre>						<p>INICIA PROCEDIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> Elabora solicitud de desarrollo de un sistema y la turna a la Dirección General de Sistemas. Recibe solicitud y verifica si el desarrollo del sistema está incluido en el Programa Anual de Trabajo (PAT) y/o cuenta con autorización. <ol style="list-style-type: none"> ¿El desarrollo del sistema está incluido en el PAT y cuenta con autorización? <p>No: Continúa en la actividad 3.</p> <p>Sí: Continúa en la actividad 4.</p> Informa al área usuaria tramitar lo que corresponda. <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> Envía a la Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Sistemas la solicitud para el desarrollo del sistema. 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. 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 Cómputo, de Seguridad Informática, y de Telefonía y Telecomunicaciones.



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

1. DESARROLLO DE SISTEMAS

ÁREA USUARIA	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	JEFATURA DE UNIDAD DE DES. DE SISTEMAS	DIR. TRANSACCIONES WEB / DIR. BASES DE DATOS Y SIST. ADMVOS	DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	DIRECCIÓN DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES	ACTIVIDADES
							<p>7. Reciben y evalúan el plan de trabajo preeliminar con base en sus recursos, y determinan su factibilidad.</p> <p>7.1. ¿Es factible el plan de trabajo preeliminar?</p> <p>No: Regresa a la actividad 6.</p> <p>Sí: Continúa en la actividad 8</p> <p>8. Aceptan y regresan el plan de trabajo a la Dirección que se le asignó el proyecto.</p> <p>9. Elabora informe de factibilidad y envía el plan de trabajo a la Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas.</p> <p>10. Recibe plan de trabajo y lo envía al área usuaria para su validación.</p> <p>11. Recibe plan de trabajo, evalúa cumplimiento y envía a la Dirección General de Sistemas oficina de conformidad.</p> <p>12. Recibe aceptación del plan de trabajo y da la orden de inicio a la Jefatura de Unidad de Desarrollo de Sistemas.</p> <p>13. Recibe orden de inicio del sistema, tramita y asegura los recursos necesarios para su desarrollo.</p> <p>14. Convoca al área usuaria y efectúa reunión de arranque del proyecto.</p> <p>15. Desarrolla el diseño.</p> <p>16. Envía a las Direcciones de Servicios de Cómputo, de Seguridad Informática, y de Telefonía y Telecomunicaciones, nuevo plan de trabajo el diseño del sistema, y les solicita su validación.</p>



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

1. DESARROLLO DE SISTEMAS

ÁREA USUARIA	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	JEFATURA DE UNIDAD DE DES. DE SISTEMAS	DIR. TRANSACCIONES WEB / DIR. BASES DE DATOS Y SIST. ADMVOS	DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	DIRECCIÓN DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES	ACTIVIDADES
			<pre> graph TD 2{{2}} --> 17a[17] 2 --> 17b[17] 2 --> 17c[17] 17a --> 17.1a{17.1} 17b --> 17.1b{17.1} 17c --> 17.1c{17.1} 17.1a -- No --> B((B)) 17.1b -- No --> B 17.1c -- No --> B 17.1a -- Sí --> 18a[18] 17.1b -- Sí --> 18b[18] 17.1c -- Sí --> 18c[18] 18a --> 19[19] 18b --> 19 18c --> 19 B --> 19 19 --> 20[20] 20 --> 21[21] 21 --> 22a[22] 21 --> 22b[22] 21 --> 22c[22] 22a --> 22.1a{22.1} 22b --> 22.1b{22.1} 22c --> 22.1c{22.1} 22.1a -- No --> B 22.1b -- No --> B 22.1c -- No --> B 22.1a -- Sí --> 23[23] 22.1b -- Sí --> 23 22.1c -- Sí --> 23 23 --> 3{{3}} </pre>				
							<p>17. Reciben el diseño y revisan.</p> <p>17.1. ¿Aprueban el diseño?</p> <p>No: Regresa a la actividad 15.</p> <p>Sí: Continúa en la actividad 18.</p> <p>18. Elaboran y envían oficio de aceptación a la Dirección que elaboró el plan.</p> <p>19. Recibe los oficios de aceptación y realiza las últimas modificaciones al diseño del sistema.</p> <p>20. Inicia, una vez que se cuenta con el diseño aceptado, el desarrollo del sistema.</p> <p>21. Envía el sistema desarrollado a las Direcciones involucradas.</p> <p>22. Reciben y realizan las pruebas necesarias para detectar posibles fallas y verificar la operatividad del sistema. Cada Dirección valida si el sistema cumple con los requerimientos del usuario y las políticas informáticas de cada Dirección.</p> <p>22.1. ¿El sistema cumple con los requerimientos del usuario y con sus políticas informáticas?</p> <p>No: Regresa a la actividad 15.</p> <p>Sí: Continúa en la actividad 23.</p> <p>23. Valida el sistema y le solicita al área usuaria realice pruebas correspondientes.</p>



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

1. DESARROLLO DE SISTEMAS

ÁREA USUARIA	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	JEFATURA DE UNIDAD DE DES. DE SISTEMAS	DIR. TRANSACCIONES WEB / DIR. BASES DE DATOS Y SIST. ADMVOS	DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	DIRECCIÓN DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES	ACTIVIDADES
<p>3</p> <p>24</p> <p>Si 24.1 No</p> <p>25</p> <p>C</p> <p>26</p>				<p>27</p> <p>28</p> <p>29</p> <p>30</p>			<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>Sí: 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>
							<p>4</p>



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

1. DESARROLLO DE SISTEMAS

ÁREA USUARIA	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	JEFATURA DE UNIDAD DE DES. DE SISTEMAS	DIR. TRANSACCIONES WEB / DIR. BASES DE DATOS Y SIST. ADMVOS	DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	DIRECCIÓN DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES	ACTIVIDADES
							<div data-bbox="581 569 938 1291" data-label="Diagram"> <pre> graph TD 4{{4}} --> 31[31] 31 --> 32[32] 32 --> 33[33] 33 --> 34[34] 34 --> 34 34 --> FIN([FIN]) </pre> </div> <p data-bbox="1127 657 1495 827">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 data-bbox="1127 852 1495 926">32. Recibe las observaciones de seguridad del sistema y realiza las modificaciones correspondientes.</p> <p data-bbox="1127 957 1495 982">33. Implanta el sistema desarrollado.</p> <p data-bbox="1127 1062 1495 1232">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 data-bbox="1166 1283 1451 1308">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

2. MESA DE SERVICIOS

USUARIO	SOPORTE TÉCNICO NIVEL I	SOPORTE TÉCNICO NIVEL II	ACTIVIDADES
			<p style="text-align: center;">INICIA PROCEDIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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"> 1.1. ¿Solicitud vía telefónica? <p>Sí: Continúa en la actividad 2.</p> <p>No: Continúa en la actividad 3</p> 2. Crea un ticket en el sistema de seguimiento de solicitudes, denominado, RT con la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> 1) nombre completo 2) asunto 3) solicitud 4) número de extensión 5) correo electrónico <p>Continúa en la actividad 4.</p> 3. Recibe vía correo electrónico el ticket, el cual se registra automáticamente en el sistema RT. 4. 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. 5. Asigna la prioridad de la solicitud conforme al catálogo de servicios mediante los siguientes valores numéricos: <ol style="list-style-type: none"> 1) Prioridad Alta 2) Prioridad Media 3) Prioridad Baja <p>(Estos valores determinan si la atención de la solicitud la realiza el Nivel I o el II)</p>



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

2. MESA DE SERVICIOS

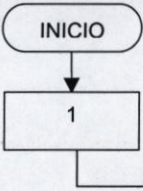
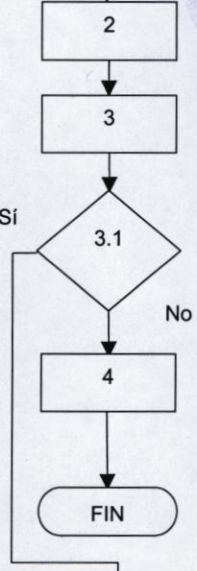
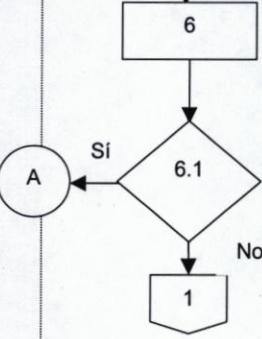
USUARIO	SOPORTE TÉCNICO NIVEL I	SOPORTE TÉCNICO NIVEL II	ACTIVIDADES
	<pre>graph TD; 1[1] --> 5.1{5.1}; 5.1 -- No --> 7[7]; 5.1 -- Sí --> 6[6]; 6 --> FIN1([FIN]); 7 --> 8[8]; 8 --> 9[9]; 9 --> 10[10]; 10 --> 11[11]; 11 --> FIN2([FIN]);</pre>		<p>5.1. ¿Resuelve la solicitud?</p> <p>Sí: Continúa en la actividad 6</p> <p>No: Continúa en la actividad 7.</p> <p>6. Valida la atención de la solicitud con el usuario y cierra el ticket.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</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.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

3. DICTAMINACIÓN Y CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	DIRECCIÓN DE APOYO A USUARIOS	ACTIVIDADES
			<p>INICIA PROCEDIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> Envía una solicitud de dictamen técnico a la Dirección General de Sistemas respecto de la adquisición, o bien, resguardo e instalación de licencia de software. Recibe la solicitud de dictamen técnico. Realiza un análisis de la solicitud, con base a la información que recibe. <ol style="list-style-type: none"> ¿Procede la solicitud? <ul style="list-style-type: none"> No: Continúa en la actividad 4. Sí: Continúa en la actividad 5. Informa a la Dirección General de Recursos Materiales que la solicitud no procede. <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicita a la Dirección de Apoyo a Usuarios revisar la disponibilidad de licencias de software. Verifica en el control de licencias la disponibilidad de la licencia solicitada. <ol style="list-style-type: none"> ¿Licencia de software disponible? <ul style="list-style-type: none"> No: Continúa en la actividad 7 Sí: Continúa en la actividad 9



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

3. DICTAMINACIÓN Y CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	DIRECCIÓN DE APOYO A USUARIOS	ACTIVIDADES
	<pre> graph TD 8[8] --> FIN([FIN]) 10[10] --> 11[11] 11 --> 2{{2}} </pre>	<pre> graph TD 1{{1}} --> 7[7] 7 --> 8[8] 9((A)) --> 9[9] 9 --> 10[10] 11[11] --> 12[12] 12 --> 13[13] 13 --> 14[14] 14 --> 2{{2}} </pre>	<p>7. Informa a la Dirección General de Sistemas que no se cuenta con la licencia de software.</p> <p>8. Notifica a la Dirección General de Recursos Materiales, que el dictamen técnico es favorable y que la Dirección General de Sistemas no cuenta con las licencias de software para solventar la solicitud, para que se continúen con los trámites correspondientes.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <p>9. Informa a la Dirección General de Sistemas que sí se cuenta con la licencia del software disponible.</p> <p>10. Recibe notificación e instruye a la Dirección de Apoyo a Usuarios para asignar la licencia del software.</p> <p>11. Instruye a la Dirección de Apoyo a Usuarios para llevar a cabo la asignación e instalación de las licencias de software que envía la Dirección de Recursos Materiales.</p> <p>12. Registra en el control de software: el nombre del servidor público, área de adscripción, la licencia asignada, los datos del equipo de cómputo en donde se instalará, la fecha de instalación.</p> <p>13. Genera el formato de asignación de licencias, instala la licencia de software y recaba la firma de aprobación del usuario.</p> <p>14. Informa la Dirección General de Sistemas que se ha concluido la asignación de la licencia de software.</p>



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

3. DICTAMINACIÓN Y CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	DIRECCIÓN DE APOYO A USUARIOS	ACTIVIDADES
	<pre>graph TD; 2{{2}} --> 15[15]; 15 --> 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>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>



TRIBUNAL ELECTORAL DEL
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

4. ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES

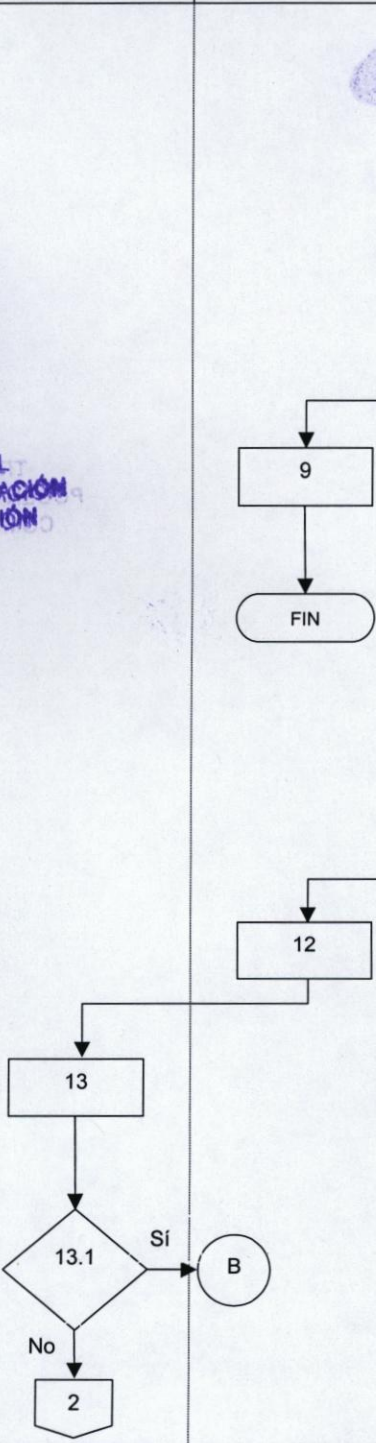
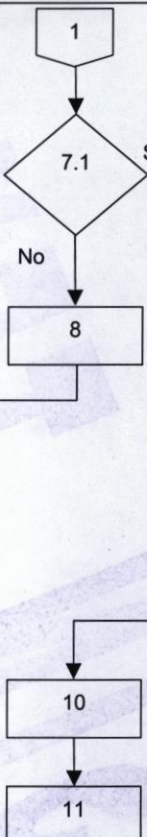
ÁREA SOLICITANTE	MESA DE SERVICIOS	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	DIRECCIÓN DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES	ACTIVIDADES
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[1] B1 --> B2[2] B2 --> B3[3] B3 --> B4[4] B4 --> B5[5] A((A)) --> INICIO A --> B1 </pre>			<pre> graph TD B5[5] --> D51{5.1} D51 -- Sí --> B6[6] D51 -- No --> B6 B6 --> A((A)) A --> B7[7] B7 --> C1[1] </pre>	<p style="text-align: center;">INICIA PROCEDIMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tramita la solicitud de apoyo por medio del sistema R/T Dicha solicitud es enviada vía ticket. 2. Registra en el sistema R/T el ticket enviado por el usuario quien, de manera automática, recibe una copia de la solicitud. 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. 4. Asigna el ticket a la Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones. 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. 5.1. ¿Cuenta el ticket con autorización del titular del área solicitante? No: Continúa en la actividad 6. Sí: Continúa en la actividad 7. 6. Regresa la solicitud al área solicitante y le informa que deberá contar con la autorización de su titular. Continúa en la actividad 1. 7. Verifica que el servicio que se va a proporcionar cumpla con la normatividad y criterios correspondientes.



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

4. ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES

ÁREA SOLICITANTE	MESA DE SERVICIOS	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	DIRECCIÓN DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES	ACTIVIDADES
				<p>7.1. ¿Cumple con la normatividad y criterios? No: Continúa en la actividad 8. Sí: Continúa con la actividad 10.</p> <p>8. Informa a Mesa de Servicios la improcedencia de la solicitud debido a la falta de requerimientos</p> <p>9. Recibe el informe y lo envía al área solicitante vía correo, indicándole que su solicitud no procede.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p> <p>10. Asigna la solicitud al especialista para que realice el servicio requerido.</p> <p>11. Una vez que el personal asignado cumplió con su tarea, notifica a Mesa de Servicios la ejecución de la tarea, describiendo las actividades.</p> <p>12. Recibe notificación del personal de la Dirección de Telefonía y Telecomunicaciones y la envía al área solicitante.</p> <p>13. Recibe la notificación y evalúa el servicio de acuerdo a los requerimientos establecidos en el ticket.</p> <p>13.1. ¿La solicitud fue atendida? No: Continúa en la actividad 14. Sí: Continúa en la actividad 15.</p>



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

4. ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES

ÁREA SOLICITANTE	MESA DE SERVICIOS	DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS	DIRECCIÓN DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES	ACTIVIDADES
<pre>graph TD; 2{{2}} --> 14[14]; 14 --> A((A)); A --> B((B)); B --> 15[15]; 15 --> 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>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

IV. ANEXOS

ANEXO 1

FICHA DE DESARROLLO DE SISTEMA ACEPTADO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS

TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	Ficha de Desarrollo de Sistema Aceptado por la Dirección General de Sistemas
(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:	

Ficha de Identificación de proyecto.

1/5



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	Ficha de Desarrollo de Sistema Aceptado por la Dirección General de Sistemas
(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 arracar/continuar el proyecto).
Restricciones (limitaciones externas o internas al proyecto que impactan en el desempeño).

Ficha de identificación de proyecto.

2/5



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

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

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
TRIBUNAL ELECTORAL DEL
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA

Ficha de Identificación de proyecto.

3/5



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

TRIBUNAL ELECTORAL del Poder Judicial de la Federación	Ficha de Desarrollo de Sistema Aceptado por la Dirección General de Sistemas
(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)

Ficha de Identificación de proyecto.

4/5



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

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

D. Roles y responsabilidades

Nombres 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.

Ficha de Identificación de proyecto.

5/5



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

ANEXO 2 RESPUESTA A SOLICITUD DE DICTAMEN TÉCNICO

TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

DIRECCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE SISTEMAS
DICTAMEN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

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. Víctor Guerra Ortiz



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

ANEXO 3

REINSTALACIÓN O ASIGNACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES

FORMATO DE REINSTALACIÓN O ASIGNACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO Y TELECOMUNICACIONES	
DATOS GENERALES DEL USUARIO	
Nombre del Usuario	_____
Área	_____
Fecha y hora	_____ Asesor: _____
DATOS DEL EQUIPO	
No. de Serie:	_____ No. de Inventario: _____
CONFIGURACIÓN DE RED, IMPRESORAS Y CORREO ELECTRÓNICO	
Nombre del usuario	_____
Usuario de red	_____
Dirección IP	_____
Máscara	_____
Puerta de enlace	_____
DNS Primario	_____
DNS Secundario	_____
Proxy	_____
Ubicación de respaldo	_____
IMPRESORAS CONFIGURADAS	
Nombres de las impresoras	
1.- _____	
2.- _____	
3.- _____	
4.- _____	
5.- _____	
6.- _____	
Marcas y modelos	
1.- _____	
2.- _____	
3.- _____	
4.- _____	
5.- _____	
6.- _____	
Direcciones IP correspondientes	
1.- _____	
2.- _____	
3.- _____	
4.- _____	
5.- _____	
6.- _____	
CORREO ELECTRÓNICO	
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 tomarán como actividades pendientes.	
Equipos configurados con imágenes	
<input type="checkbox"/> Respaldo	<input type="checkbox"/> Cargar el S.O.
<input type="checkbox"/> Impresoras	<input type="checkbox"/> SP3
<input type="checkbox"/> Ingreso a dominio	<input type="checkbox"/> Actualiz. Críticas
<input type="checkbox"/> Pasar respaldo	<input type="checkbox"/> Antivirus
<input type="checkbox"/> Configuración de e-mail	<input type="checkbox"/> Configuración final de red
Equipos configurados manualmente	
<input type="checkbox"/> Respaldo	<input type="checkbox"/> Cargar el S.O.
<input type="checkbox"/> Impresoras	<input type="checkbox"/> SP3
<input type="checkbox"/> Adobe Reader	<input type="checkbox"/> Office 2003
<input type="checkbox"/> Ingreso a dominio	<input type="checkbox"/> Actualiz. Críticas
<input type="checkbox"/> Real Player	<input type="checkbox"/> Win Zip
<input type="checkbox"/> Pasar respaldo	<input type="checkbox"/> Antivirus
<input type="checkbox"/> Configuración de e-mail	<input type="checkbox"/> Máquina Virtual de Java
<input type="checkbox"/> Configuración final de red	<input type="checkbox"/> Configuración final de red
CONCLUSIONES	
Observaciones	

Concluyó (Nombre y firma del Asesor que finalizó la actividad)	_____ FIRMA
Vo. Bo. (Nombre y firma del Gerente de la Mesa de Servicios)	_____ FIRMA
Fecha y hora de entrega del equipo:	_____
Usuario del equipo	_____ NOMBRE Y FIRMA



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

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: Área de cómputo especializada en proporcionar soporte técnico a los usuarios que lo soliciten.

DICTAMEN TÉCNICO: 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.



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS, APROBADO POR LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE ACUERDO 222/S7(7-VII-2010).

TRANSITORIO

ÚNICO. 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.



TRIBUNAL DEL
DE LA FEDERACIÓN
COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN
GENERAL DE SISTEMAS



TRIBUNAL ELECTORAL DEL
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA

EL SUSCRITO, MAESTRO DIEGO GUTIÉRREZ MORALES, SECRETARIO DE LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 50, FRACCIÓN VIII, DEL REGLAMENTO INTERNO DEL CITADO ÓRGANO JURISDICCIONAL.

-----CERTIFICA-----

Que la presente copia en 28 fojas útiles, incluyendo la presente, corresponde al **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN 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.-----

EL SECRETARIO DE LA COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN
DEL TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

MAESTRO DIEGO GUTIÉRREZ MORALES



TRIBUNAL ELECTORAL DEL
PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA