



INSTITUTO ELECTORAL DEL DISTRITO FEDERAL

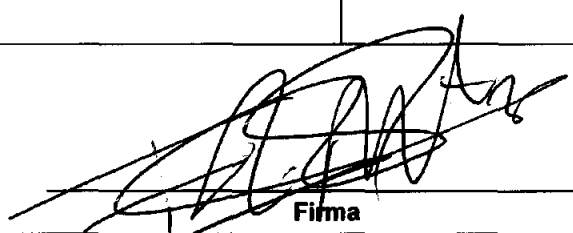
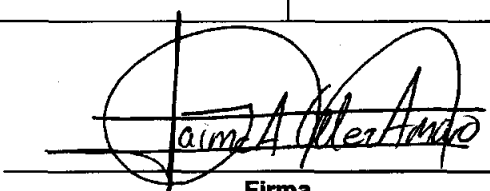
UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
Dirección de Información e Infraestructura Informática

Procedimiento para solicitar un servicio informático

26 de agosto de 2011

	IEDF	Pág:	1	De:	5
	Título: Procedimiento para solicitar un servicio informático		Código:UTSI-DIII-01-2011		

HÓJA DE CONTROL

Nombre: Mtro. Netzahualcóyotl Flores Rodríguez	Puesto: Dirección de Información e Infraestructura Informática
 Firma	
Nombre: Mtro. Jaime Alfredo González Amaro	Puesto: Titular de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos
 Firma	
Acuerdo: JA106-11	Fecha de la sesión: 26 de agosto de 2011
Junta Administrativa	
Número: 2	Descripción: Después de revisar los procedimientos para la solicitud de diversos servicios a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos se identificó la necesidad de concentrar todos en uno solo que englobe las actividades de manera genérica. De igual forma, estas actividades se impactaron en el diagrama de flujo del procedimiento.

2

	IEDF	Pág:	2	De:	5
	Título: Procedimiento para solicitar un servicio informático		Código:UTSI-DIII-01-2011		

1. Objetivo

Establecer los pasos necesarios que seguirán las áreas administrativas del Instituto Electoral del Distrito Federal (IEDF) para solicitar un servicio informático a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos.

2. Alcance

Todas las áreas administrativas del IEDF.

3. Marco normativo

Reglamento Interior del Instituto Electoral del Distrito Federal

Artículo 39, Fracciones I, VI y XI

Gaceta Oficial del Distrito Federal No, 15-IV-2011.

4. Políticas de operación

- El flujo de operación del procedimiento se deberá realizar a través del Sistema de Gestión de Servicios Informáticos (SGSI), el cual turnará a las instancias correspondientes las solicitudes de servicios registradas.
- El registro de solicitudes en el sistema se deberá realizar únicamente por los coordinadores de gestión o analistas administrativos en el caso de las áreas centrales del Instituto y, por los enlaces informáticos en el caso de las sedes distritales.
- Para tener acceso al SGSI, los directores ejecutivos, titulares de áreas administrativas o coordinadores distritales de cada área, deberán solicitar mediante oficio a la Secretaría Ejecutiva la cuenta de acceso al sistema, indicando los datos de su personal descrito en el punto anterior.
- En el caso de las oficinas de los Consejeros Electorales, las solicitudes de servicios informáticos serán a través de oficio.





	IEDF		Pág:	3	De:	5
	Título: Procedimiento para solicitar un servicio informático		Código:UTSI-DIII-01-2011			

- Los servicios informáticos deberán ser instalados únicamente en los bienes informáticos propiedad del Instituto, y solo se podrán instalar en algún otro equipo, a solicitud de los C. Consejeros Electorales o en casos de excepción, por necesidades del servicio Institucional, por solicitud de un titular de área.
- Los Departamentos de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos en el ámbito de su competencia deberán realizar las actividades requeridas para atender el servicio solicitado.
- La Unidad Técnica de Servicios Informáticos deberá presentar un informe ejecutivo trimestral al Comité de Informática de las actividades realizadas, derivadas del presente procedimiento.

5. Definiciones

UTSI.- Unidad Técnica de Servicios Informáticos.

SGSI.- Sistema de Gestión de Servicios Informáticos.

Servicios informáticos.- servicio de internet, internet inalámbrico, correo electrónico Lotus Notes, acceso a sistemas de apoyo en Lotus, Instalación de software Institucional, conexión a la red LAN/WAN del Institucional, correo de voz IP, Lotus Sametime Connect y almacenamiento en servidores centrales, claves para llamadas a teléfonos celulares, larga distancia nacional, mundial e internacional a través de teléfonos IP y Servicio de Internet ilimitado.

X

RA

Q

	IEDF		Pág:	4	De:	5
	Título: Procedimiento para solicitar un servicio informático		Código: UTSI-DIII-01-2011			

6. Descripción de las actividades

Núm.	Actividad	Área responsable	Documento empleado
1	Registra la solicitud del servicio informático en el Sistema SGSI.	Área Administrativa	No aplica
2	Revisa la solicitud ¿Se autoriza?	Unidad Técnica de Servicios Informáticos	No aplica
2.1	No Si la solicitud no es autorizada, rechaza la petición en el SGSI y notifica mediante el sistema al área solicitante.	Unidad Técnica de Servicios Informáticos	No aplica
2.2	Si Genera la aprobación en el SGSI y automáticamente se turna al área interna de la UTSI para su atención.	Unidad Técnica de Servicios Informáticos	No aplica
3	Realiza el proceso interno de alta del servicio para el usuario solicitante, su cuenta de acceso, instalación y/o configuración del servicio.	Departamento de la UTSI	No aplica
4	Realiza las actividades inherentes a la atención de la solicitud.	Departamento de la UTSI	No aplica
5	Registra la tarea realizada en el sistema SGSI y llenar la Minuta de Servicio Informático con los datos del usuario final.	Departamento de la UTSI	No aplica
6	Imprime la Minuta de Servicio Informático y solicita la firma del usuario final.	Departamento de la UTSI	Minuta de Servicio Informático
7	Cierra el registro de la solicitud, documentando las actividades y observaciones pertinentes, y el sistema SGSI notificará automáticamente a cada instancia involucrada.	Departamento de la UTSI	No aplica
8	FIN DEL PROCEDIMIENTO		

7. Diagrama de flujo

