



Manual de Políticas y
Procedimientos
Informáticos del
Tribunal Electoral del
Distrito Federal
2011

Contiene el texto publicado
en la Gaceta Oficial del Distrito Federal
del 29 de julio de 2010.

EMISIÓN

Número de Acuerdo Plenario y Fecha de Aprobación: Acuerdo 025/2010 de 15 de junio de 2010

Fecha de publicación en Gaceta Oficial del Distrito Federal: 29 de julio de 2010

Fecha de publicación en Estrados: 13 de julio de 2010

Fecha de entrada en vigor: Al día siguiente de su publicación en Estrados

Se encuentra publicado en el Sitio de Internet: Si

**TRIBUNAL ELECTORAL DEL DISTRITO FEDERAL
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INFORMÁTICOS DEL TRIBUNAL
ELECTORAL DEL DISTRITO FEDERAL**

México, Distrito Federal a trece de julio de dos mil diez.

EL PLENO DEL TRIBUNAL ELECTORAL DEL DISTRITO FEDERAL, EN EJERCICIO DE LA FACULTAD QUE LE CONFIERE EL ARTÍCULO 182, FRACCIÓN III, INCISO a) DEL CÓDIGO ELECTORAL DEL DISTRITO FEDERAL, APROBÓ, EN REUNIÓN PRIVADA DE QUINCE DE JUNIO DE DOS MIL DIEZ, EL “MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INFORMÁTICOS DEL TRIBUNAL ELECTORAL DEL DISTRITO FEDERAL”, CUYO CONTENIDO ES DEL TENOR SIGUIENTE:

ÍNDICE

CAPITULO	TEMA	PÁGINA
	PRESENTACIÓN	5
I.	MARCO LEGAL	6
II.	OBJETIVO	7
III.	ALCANCE	8
IV.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	9
	IV.1 POLÍTICAS SOBRE EL USO DE EQUIPO DE CÓMPUTO	10
	IV.2 POLÍTICAS SOBRE EL USO DE PROGRAMAS DE CÓMPUTO	11
	IV.3 POLÍTICAS SOBRE EL USO DE LA RED DE DATOS	12
	IV.4 POLÍTICAS SOBRE EL USO DE INTERNET	13
	IV.5 POLÍTICAS SOBRE EL USO DE CORREO ELECTRÓNICO	13
	INSTITUCIONAL	
	IV.6 POLÍTICAS SOBRE EL USO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL	14
V.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	15
VI.	PROCEDIMIENTOS	17
	VI.1 PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO CÓMPUTO	17
	VI.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO CÓMPUTO	18
	VI.2 PROCEDIMIENTO PARA EL MOVIMIENTO Y/O REASIGNACIÓN DE EQUIPO	19
	VI.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL MOVIMIENTO Y/O REASIGNACIÓN DE EQUIPO	20
	VI.3 PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE DE USO INSTITUCIONAL	21
	VI.4.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE DE USO INSTITUCIONAL	22

VI.4	PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE PARA USO PERSONAL	23
VI.4.1	DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE PARA USO PERSONAL	24
VI.5	PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LA RED DE DATOS FÍSICA	25
VI.5.1	DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL USO DE LA RED DE DATOS FÍSICA	26
VI.6	PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LA RED DE DATOS INALÁMBRICA	27
VI.6.1	DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL USO DE LA RED DE DATOS INALÁMBRICA	28
VI.7	PROCEDIMIENTO PARA LA CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS	29
VI.7.1	DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS	30
VI.8	PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL	31
VI.8.1	DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL USO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL	32
VII.	ANEXOS	33
	VII.1 FORMATOS	
	VII.2 INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATOS	

PRESENTACIÓN

Desde sus inicios, el Tribunal ha utilizado herramientas tecnológicas que coadyuvan en la realización de sus actividades sustantivas. Actualmente, cuenta con una infraestructura de cómputo y una red de voz y datos, que le permite a las áreas usuarias hacer uso de los servicios electrónicos que facilitan las actividades que cada una de ellas realiza.

El presente documento pretende implantar los lineamientos que regulen el uso y cuidado de los recursos informáticos del Tribunal; bajo este concepto, las políticas y procedimientos aquí planteados, son un conjunto de elementos que rigen el uso de los bienes y servicios, siguiendo los estándares y mejores prácticas aplicadas con los objetivos institucionales del Tribunal.

El ámbito de aplicación será de observancia general para todas las áreas del Tribunal, con la finalidad de mejorar el aprovechamiento, conservación y resguardo del equipo de cómputo, así como optimizar los recursos electrónicos que se brindan a través de la red de datos.

Estas políticas, pretenden además, generar ahorros en el consumo de energía eléctrica y papel, haciendo un mejor uso de Internet/Intranet, correo electrónico y telefonía convencional, principalmente, tratando de hacer del Tribunal un organismo público socialmente responsable con el cuidado del medio ambiente, concientizando a todos los usuarios de la red de cómputo de los beneficios que se obtendrán al hacer uso de las políticas y procedimientos informáticos y los ahorros que éstos generarán para el Tribunal.

I. MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 116, fracción IV, inciso c); y 122, Apartado C, Base Primera, fracción V, inciso f.
- Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, Artículo, 128.
- Código Electoral del Distrito Federal, Artículos 176, 177 y 182, fracción III, inciso a) y 184.
- Reglamento Interior del Tribunal Electoral del Distrito Federal.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
- Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

II. OBJETIVO

Establecer las políticas y procedimientos que permitan contribuir al aprovechamiento de los recursos tecnológicos del Tribunal, correspondientes a bienes informáticos, software, servicios electrónicos y comunicaciones, de manera responsable y apropiada, por parte de los usuarios de la red de cómputo, haciendo uso de las mejores prácticas para el cuidado de la infraestructura informática del Tribunal.

Aunado a lo anterior, se pretende regular el uso del equipo de cómputo, software institucional, red de datos, red inalámbrica, telefonía convencional y correo electrónico.

III. ALCANCES

El presente Manual es aplicable a todas las áreas del Tribunal.

- Presidencia
- Ponencias
- Secretaría General (SG)
- Secretaría Administrativa (SA)
- Dirección General Jurídica (DGJ)
- Contraloría General (CG)
- Coordinación de Documentación y Difusión (CDYD)
- Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas (CCSYRP)
- Centro de Capacitación Judicial Electoral
- Coordinación de Tecnologías de la Información (CTI)
- Comisión de Conciliación y Arbitraje (CCA)

IV. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La Coordinación está facultada para administrar la infraestructura de cómputo del Tribunal, así como proporcionar los servicios y soporte técnico especializado a las diferentes áreas.

Esta facultad, obliga a establecer las siguientes políticas y procedimientos que sirvan para preservar la vida útil de los bienes informáticos, optimizando los recursos con que cuenta el Tribunal. Asimismo, establecer los lineamientos que los usuarios deben conocer para el uso del equipo de cómputo y el acceso a los recursos informáticos que se brindan a través de la red de voz y datos, para un óptimo aprovechamiento en el uso de servicios tales como Internet, correo electrónico y telefonía convencional.

Para estos efectos, las políticas informáticas, se han dividido de acuerdo a la siguiente clasificación, que más adelante se detallaran:

- Políticas sobre el uso de equipo de cómputo;
- Políticas sobre el uso de programas de cómputo;
- Políticas sobre el uso de la red de datos;
- Políticas sobre el uso de internet;
- Políticas sobre el uso de correo electrónico; y
- Políticas sobre el uso de telefonía convencional

El ámbito de aplicación será de observancia general para todas las áreas del Tribunal y el incumplimiento de las mismas, serán sujetas a las sanciones administrativas a que haya lugar.

IV. 1 POLÍTICAS SOBRE EL USO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

1. La instalación de equipo de cómputo y periféricos propiedad del Tribunal, sólo podrá ser realizada por el personal de la Coordinación, previa solicitud del titular o responsable del área correspondiente, indicando los datos del usuario a quien se le instalarán y asignarán los bienes.
2. La Coordinación entregará al usuario un equipo de cómputo con el software institucional, los servicios solicitados por el titular o responsable del área, las políticas de uso y una cuenta de usuario con contraseña (el usuario deberá cambiarla al momento de recibir los servicios, será intransferible y es el único responsable por su utilización).
3. El responsable del equipo tendrá el resguardo del mismo con todos sus componentes.
4. El uso del equipo de cómputo será destinado únicamente para apoyar las funciones que le son asignadas dentro de su área de adscripción.
5. El usuario será responsable de la información sustantiva, propiedad del Tribunal, almacenada en su equipo de cómputo.
6. Cualquier movimiento de equipo de cómputo al interior del Tribunal, la Coordinación deberá informar a la Dirección, para los trámites administrativos correspondientes.
7. El usuario deberá mantener el bien informático en un entorno adecuado, evitando colocar alimentos y objetos decorativos que impidan su ventilación o buen funcionamiento, así como no conectar al No Break equipos eléctricos que no formen parte del equipo de cómputo.
8. Bajo ninguna circunstancia, el usuario intentará por sí o por interpósita persona, la reparación de cualquier equipo o componente de éste, propiedad del Tribunal, en caso de presentarse alguna falla en la operación del equipo, se deberá solicitar el apoyo a la Coordinación.
9. Cuando se requiera instalar accesorios que pertenezcan al usuario, éste deberá solicitar la autorización del titular o responsable del área a que corresponda indicando el objetivo de la instalación, previa validación de la Coordinación en cuanto a compatibilidad del equipo.
10. Al concluir la jornada laboral, cada usuario deberá asegurarse de apagar su equipo de cómputo, incluyendo el monitor, no break, impresora y demás periféricos que tenga asignados, para evitar algún daño físico en caso de fallas en la energía eléctrica fuera del horario laboral.

IV. 2 POLÍTICAS SOBRE LA INSTALACIÓN Y USO DE PROGRAMAS DE CÓMPUTO

1. Únicamente el personal de la Coordinación, está facultado para la instalación y desinstalación del software institucional, así como de uso generalizado en los equipos de cómputo.
2. En todos los equipos de cómputo, propiedad del Tribunal, no deberá instalarse programas que no cuenten con la licencia correspondiente, así como no instalar o utilizar software o programas de entretenimiento (juegos y reproductores de música distintos a los del sistema operativo), salvo cuando el titular o responsable del área, autorice el uso de alguno de ellos.
3. En el caso en que el usuario requiera, para el desempeño de sus funciones, la media original (CDs/DVDs u otro dispositivo), será responsable del uso y custodia de la misma.
4. Cualquier software que no haya sido instalado por el personal de la Coordinación, que afecte la operación normal del equipo se notificará al titular o responsable del área para los efectos que procedan.

IV. 3 POLÍTICAS SOBRE EL USO DE LA RED DE DATOS

1. El acceso a la red de datos del Tribunal, únicamente estará permitido para los usuarios autorizados por el titular o responsable del área correspondiente, mediante previa solicitud a la Coordinación.
2. El usuario no debe modificar la configuración que permite que los equipos ingresen a la red.
3. Queda prohibida la instalación de computadoras personales y/o equipos a la red de datos que no sean propiedad del Tribunal, sin la debida aprobación del titular o responsable del área correspondiente, siempre y cuando sea compatible con la infraestructura de cómputo y se cuente con los recursos de red disponibles, así mismo, deberá de ser de manera temporal y supervisada por la Coordinación.
4. El acceso a la red inalámbrica, solo se proporcionará a los usuarios autorizados por el titular o responsable del área correspondiente, previa solicitud a la Coordinación, quien únicamente podrá configurar los equipos móviles.
5. Los usuarios no utilizarán los recursos de red del Tribunal, para obtener accesos no autorizados a redes y sistemas remotos, así como a redes inalámbricas externas, desde las instalaciones del Tribunal.
6. Los usuarios no utilizarán los servicios de red para transferir material no institucional que afecte el rendimiento de la red.
7. Para el resguardo de información sustantiva, propiedad del Tribunal, se asignará una carpeta de red de datos personal.
8. Los usuarios de la red de datos, deberán informar a la Coordinación, sobre la ocurrencia de cualquier hecho que afecte o pueda afectar la integridad de la cuenta a él asignada o de cualquier elemento que utilice con una conexión a la red.


IV. 4 POLÍTICAS SOBRE EL USO DE INTERNET

1. El acceso de los usuarios al servicio de Internet y a las categorías, estarán determinadas por el titular o responsable del área, para aplicarse al personal que ellos determinen.
2. El servicio de Internet del Tribunal, es una herramienta de trabajo para coadyuvar a las labores y actividades de cada una de las áreas de este Órgano jurisdiccional.
3. El horario de servicio, estará determinado por el horario laboral que fije la autoridad administrativa.
4. Verificar que las conexiones a sitios seguros sean utilizando el protocolo "https".
https://www. nombredelsitio.categoría
5. La Coordinación podrá emitir un reporte de uso de Internet, al titular o responsable del área que lo solicite, para verificar el cumplimiento del uso adecuado de este servicio por parte del personal a su cargo y para los fines administrativos que procedan.
6. El acceso no autorizado a cualquier sitio de Internet que afecte el rendimiento e integridad de la red de datos, será motivo de suspensión temporal de los servicios, informando al usuario y al titular o responsable del área de adscripción de dichos eventos.

IV. 5 POLÍTICAS SOBRE EL USO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

1. El servicio de correo electrónico es de uso institucional y únicamente se otorgará a los usuarios autorizados por el titular o responsable del área, mediante solicitud a la Coordinación.
2. El uso del correo electrónico estará destinado para facilitar la comunicación entre personal del Tribunal, así como también para facilitar la comunicación e intercambio de información al exterior.
3. No está permitido el uso de correo institucional para realizar cualquier actividad que sea lucrativa o comercial de carácter individual, privado o para negocio particular.
4. No registrar ni utilizar las direcciones de correo electrónico institucional, en sitios de internet que no estén relacionados a las actividades del Tribunal.
5. El tamaño de los mensajes con archivos adjuntos no deberán exceder 10 MB, en estos casos, se deberá comprimir el o los archivos para su envío.
6. El usuario tendrá que depurar periódicamente el buzón de entrada, elementos enviados y eliminados, para evitar el saturamiento y bloqueo de su cuenta.

7. Para optimizar y minimizar el uso de papel, favorecerá la utilización del correo electrónico, incluyendo alguna leyenda de ahorro ecológico, similar a la siguiente:

 “Antes de imprimir piensa en la responsabilidad que tenemos con el medio ambiente”.

8. El usuario deberá utilizar firma electrónica para su identificación como responsable del envío de correo electrónico, esta deberá contener los siguientes datos:

Apellidos y nombre

Área de adscripción

Cargo

Tribunal Electoral de Distrito Federal

Tel. 53404600 ext

9. El usuario es responsable de lo que se realice o diga en nombre de la cuenta a él asignada, por lo que el Tribunal no asume ninguna responsabilidad por el mal uso que se le dé a dicha cuenta.

IV. 6 POLÍTICAS SOBRE EL USO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL

1. Los servicios de telefonía únicamente serán instalados a solicitud y autorización del titular o responsable del área solicitante, siempre y cuando exista disponibilidad de líneas y equipos en la Coordinación.
2. El uso de equipo y/o servicios de telefonía convencional será destinado únicamente para apoyar las funciones que son propias de cada área del Tribunal y el responsable del equipo tendrá el resguardo del mismo.
3. Con el propósito de asegurar que únicamente las llamadas telefónicas realizadas por los servidores públicos, que tienen asignada una extensión telefónica, sean las cargadas a su número se podrá optar por solicitar a la Coordinación, la asignación de una clave de acceso al servicio telefónico.
4. Está prohibido grabar las conversaciones que se realicen utilizando el equipo y/o servicios de telefonía del Tribunal, así como también el de intervenir líneas.
5. Cualquier falla que se presente en la operación del equipo, deberá informarse a la Coordinación.
6. El usuario no podrá bajo ninguna circunstancia intentar por sí o interpósita persona, la reparación de cualquier equipo o componente de éste.

7. La Coordinación podrá enviar al titular o responsable del área del Tribunal que lo requiera, un reporte del consumo telefónico del personal a su cargo, para los fines administrativos que consideren.

V. GLOSARIO DE TERMINOS

1. **Bienes Informáticos.**- Recursos materiales o productos de hardware y software: computadoras personales, servidores, impresoras, consumibles de cómputo, equipos de comunicaciones, equipo de red activo (switches), ruteadores, firewall, cableado, programas de computación, sistemas de información, software de uso oficina, utilerías y en general cualquier otro producto informático, propiedad del Tribunal o que bajo su autorización se tenga derecho de uso en la Institución.
2. **Chat.**- Término proveniente del inglés que en español equivale a charla, también conocido como cibercharla, designa una comunicación escrita realizada de manera instantánea a través de Internet entre dos o más personas.
3. **Consumible.**- Repuestos y/o materiales que requieren los equipos informáticos, tales como impresoras, computadoras, scanners, cañones, no-breaks, reguladores, equipos de comunicación, entre otros, para no dejar de funcionar (toners, cartuchos de tinta, cd-roms, dvd's, lámparas, papel, baterías, conectores, fusibles, etc.) catalogados como insumos no inventariables.
4. **Coordinación.**- La Coordinación de Tecnologías de la Información.
5. **Correo electrónico.**- Servicio que facilita el intercambio de información para coadyuvar en la realización de las actividades de cada usuario, por lo tanto su uso debe restringirse únicamente para fines laborales del Tribunal.
6. **Dirección.**- La Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
7. **Firewall.**- Herramienta de seguridad que puede ser de hardware y/o software que controla el tráfico de entrada y salida de una red, principalmente utilizada para prevenir ataques informáticos.
8. **Internet.**- Conocida como la red de redes o red mundial de la información.
9. **Hardware.**- Componentes físicos de la computadora: monitor, disco duro, impresoras, teclado, mouse, etc. El hardware por sí mismo no hace que una máquina funcione. Es necesario, además, instalar un Software adecuado.

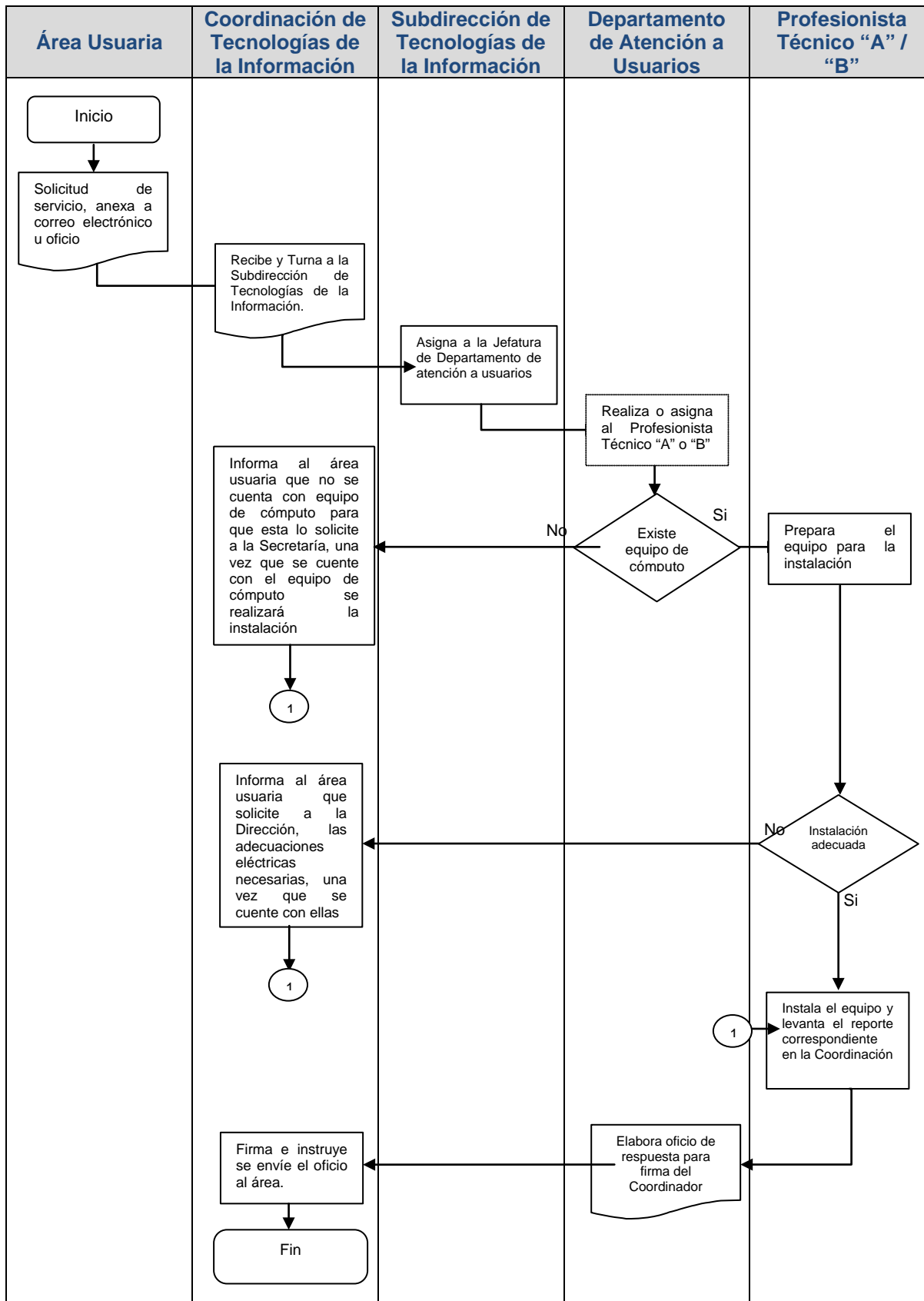
10. **Licencia.**- Autorización formal con carácter contractual que el autor de un software da a un interesado para ejercer "actos de explotación legales".
11. **No break.**- Equipo de respaldo de energía que permite mantener la computadora funcionando ante la falta de ésta, por un período de hasta 20 minutos ó más, dependiendo de la capacidad de sus baterías.
12. **Periféricos.**- Dispositivos electrónicos que se conectan a una computadora, tales como impresoras, escáners, discos externos, entre otros. Así como aquellos que sirven para comunicar a una computadora con el exterior (teclado, monitor y mouse).
13. **Red de voz y datos.**- Infraestructura de comunicaciones del Tribunal por medio de la cual se proveen los servicios asociados a ella. Entendiéndose por voz y datos, cualquier formato en el que los mismos puedan ser representados (texto, voz, imagen, video, etc.)
14. **Software.**- Componentes intangibles (programas) de las computadoras. Complemento del hardware. El software más importante de una computadora es el Sistema Operativo.
15. **Software institucional:** Programas informáticos externos que se hayan adquirido por el Tribunal para el uso y administración de sus unidades administrativas.
16. **Tribunal.**- El Tribunal Electoral del Distrito Federal.

VI. PROCEDIMIENTOS

VI.1 PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DEL EQUIPO CÓMPUTO

Actividad	Responsable	Documentación Empleada o medio de comunicación o medio de comunicación
INICIA PROCEDIMIENTO		
1. Elabora solicitud y envía a la Coordinación	Titular o responsable del área	Solicitud, oficio o correo electrónico
2. Recibe solicitud y turna a la Subdirección	Coordinador de Tecnologías de la Información	Solicitud, oficio o correo electrónico
3. Asigna a la Jefatura de Departamento de atención a usuarios	Subdirector de Tecnologías de la Información	Correo electrónico
4. ¿Cuenta con equipo de cómputo? • Si, pasa al punto 5. • No, pasa al punto 7.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Correo electrónico
5. Realiza o asigna al Profesionista Técnico "A" o "B" para atender el servicio	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Correo electrónico
6. Prepara el equipo y revisa si existe la instalación eléctrica adecuada para su conexión ¿Cuenta con la instalación eléctrica adecuada? • Si, pasa al punto 9. • No, pasa al punto 8.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesionista Técnico "A" o "B"	
7. Informa al área usuaria que no se cuenta con equipo de cómputo para que esta lo solicite a la Secretaría, una vez que se cuente con el equipo de cómputo se realizará la instalación Pasa al punto 6.	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio, correo electrónico
8. Informa al área usuaria que solicite a la Dirección, las adecuaciones eléctricas necesarias, una vez que se cuente con ellas Pasa al punto 6.	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio, correo electrónico
9. Instala el equipo y levanta el reporte correspondiente en la Coordinación	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesionista Técnico "A" o "B"	Correo electrónico
10. Elabora oficio de respuesta para firma del Coordinador, para informar al titular y a la Dirección de la entrega del equipo de cómputo.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Oficio
11. Firma e instruye se envíe el oficio al área correspondiente.	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

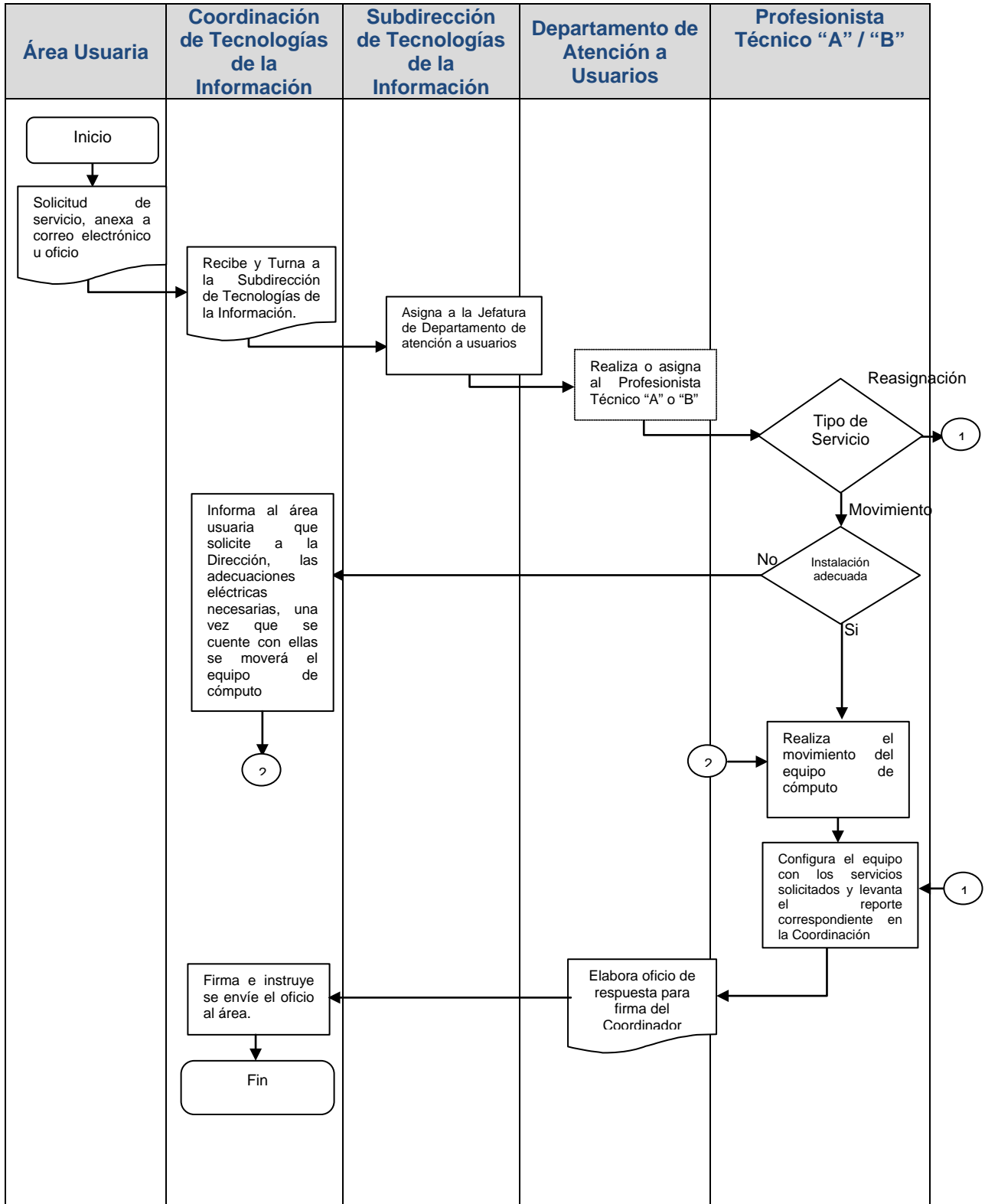
VI.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO CÓMPUTO



VI.2 PROCEDIMIENTO PARA EL MOVIMIENTO Y/O REASIGNACIÓN DE EQUIPO

Actividad	Responsable	Documentación Empleada o medio de comunicación
INICIA PROCEDIMIENTO		
1. Elabora solicitud de movimiento o reasignación y envía a la Coordinación	Titular o responsable del área	Solicitud, oficio o correo electrónico
2. Recibe solicitud y turna a la Subdirección	Coordinador de Tecnologías de la Información	Solicitud, oficio o correo electrónico
3. Asigna a la Jefatura de Departamento de atención a usuarios	Subdirector de Tecnologías de la Información	Correo electrónico
4. Realiza o asigna al Profesional Técnico "A" o "B" para atender el servicio	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Correo electrónico
5. ¿Movimiento o reasignación de equipo de cómputo? <ul style="list-style-type: none"> • Movimiento, pasa al punto 6. • Reasignación, pasa al punto 9. 	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesional Técnico "A" o "B"	Orden de servicio
6. ¿Cuenta con las instalaciones eléctricas adecuadas? <ul style="list-style-type: none"> • Si, pasa al punto 8. • No, pasa al punto 7. 	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesional Técnico "A" o "B"	Orden de servicio
7. Informa al área usuaria que solicite a la Dirección, las adecuaciones eléctricas necesarias, una vez que se cuente con la instalación Pasa al punto 8	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio, correo electrónico o vía telefónica
8. Realiza el movimiento del equipo de cómputo	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesional Técnico "A" o "B"	Orden de servicio
9. Configura el equipo de cómputo con los servicios solicitados, levanta el reporte correspondiente en la Coordinación	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesional Técnico "A" o "B"	Correo electrónico
10. Elabora oficio para firma del Coordinador para informar al solicitante y a la Dirección de la entrega del equipo de cómputo.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Oficio
11. Firma e instruye se envíe el oficio al área correspondiente.	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

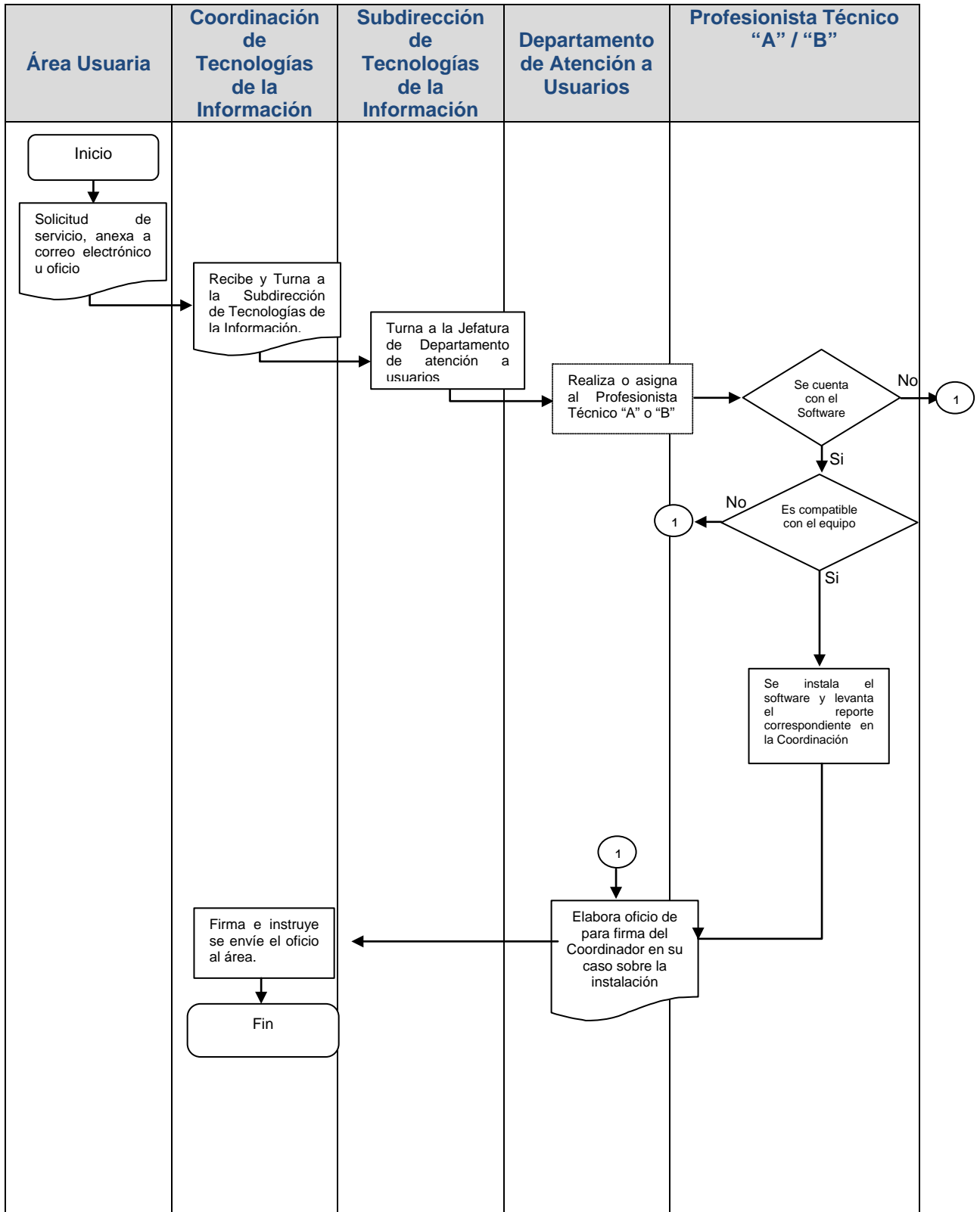
VI.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL MOVIMIENTO Y/O REASIGNACIÓN DE EQUIPO



VI.3 PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE DE USO INSTITUCIONAL.

Actividad	Responsable	Documentación Empleada o medio de comunicación
INICIA PROCEDIMIENTO		
1. Elabora solicitud para la instalación de software adicional.	Titular o responsable del área	Solicitud ,oficio o correo electrónico
2. Recibe solicitud y turna a la Subdirección	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio o correo electrónico
3. Turna a la Jefatura de Departamento de atención a usuarios	Subdirector de Tecnologías de la Información	Correo electrónico
4. Realiza o asigna al Profesionista Técnico "A" o "B" para atender el servicio	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Correo electrónico
5. ¿La Coordinación cuenta con el software? • Sí, pasa al punto 6 • No, pasa al punto 8.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesionista Técnico "A" o "B"	Orden de servicio
6. ¿Es compatible con el equipo de cómputo del Tribunal? • Si, pasa al punto 7. • No, pasa al punto 8.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesionista Técnico "A" o "B"	Orden de servicio
7. Se instala el software y levanta el reporte correspondiente en la Coordinación	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesionista Técnico "A" o "B"	Orden de servicio
8. Elabora oficio para firma del Coordinador para informar al titular y a la Dirección en su caso sobre la instalación del software.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Oficio
9. Firma e instruye se envíe el oficio al área correspondiente.	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

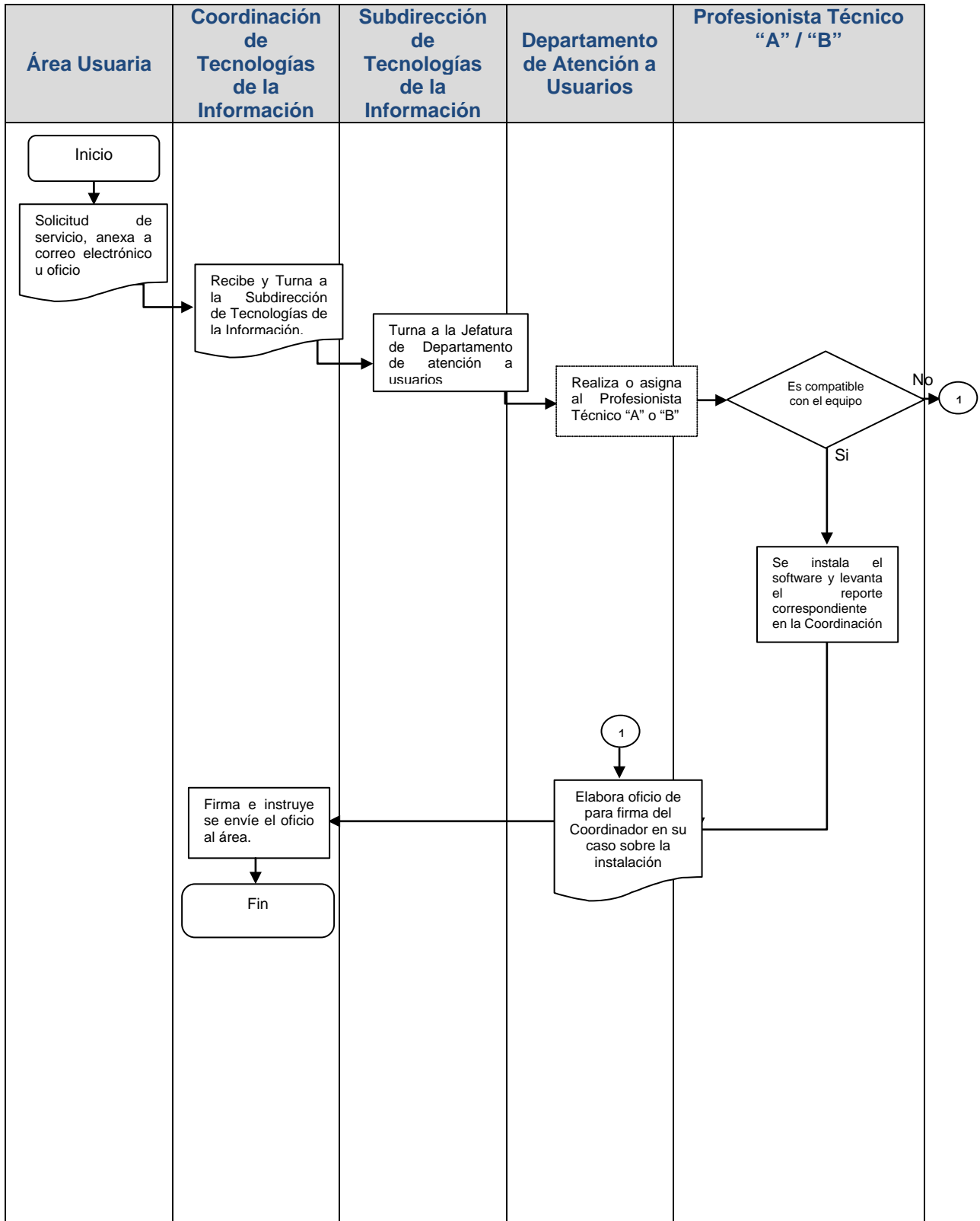
VI.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE DE USO INSTITUCIONAL.



VI.4 PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE PARA USO PERSONAL.

Actividad	Responsable	Documentación Empleada o medio de comunicación
INICIA PROCEDIMIENTO		
1. Elabora solicitud para la instalación de software adicional.	Titular o responsable del área	Solicitud ,oficio o correo electrónico
2. Recibe solicitud y turna a la Subdirección	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio o correo electrónico
3. Turna a la Jefatura de Departamento de atención a usuarios	Subdirector de Tecnologías de la Información	Correo electrónico
4. Realiza o asigna al Profesionista Técnico "A" o "B" para atender el servicio	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Correo electrónico
5. ¿Es compatible con el equipo de cómputo del Tribunal? <ul style="list-style-type: none"> • Si, pasa al punto 6. • No, pasa al punto 7. 	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con el apoyo del Profesionista Técnico "A" o "B"	Orden de servicio
6. Se instala el software y levanta el reporte correspondiente en la Coordinación	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesionista Técnico "A" o "B"	Orden de servicio
7. Elabora oficio para firma del Coordinador para informar al solicitante y a la Dirección sobre la instalación del software.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Oficio
8. Firma e instruye se envíe el oficio al área correspondiente.	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

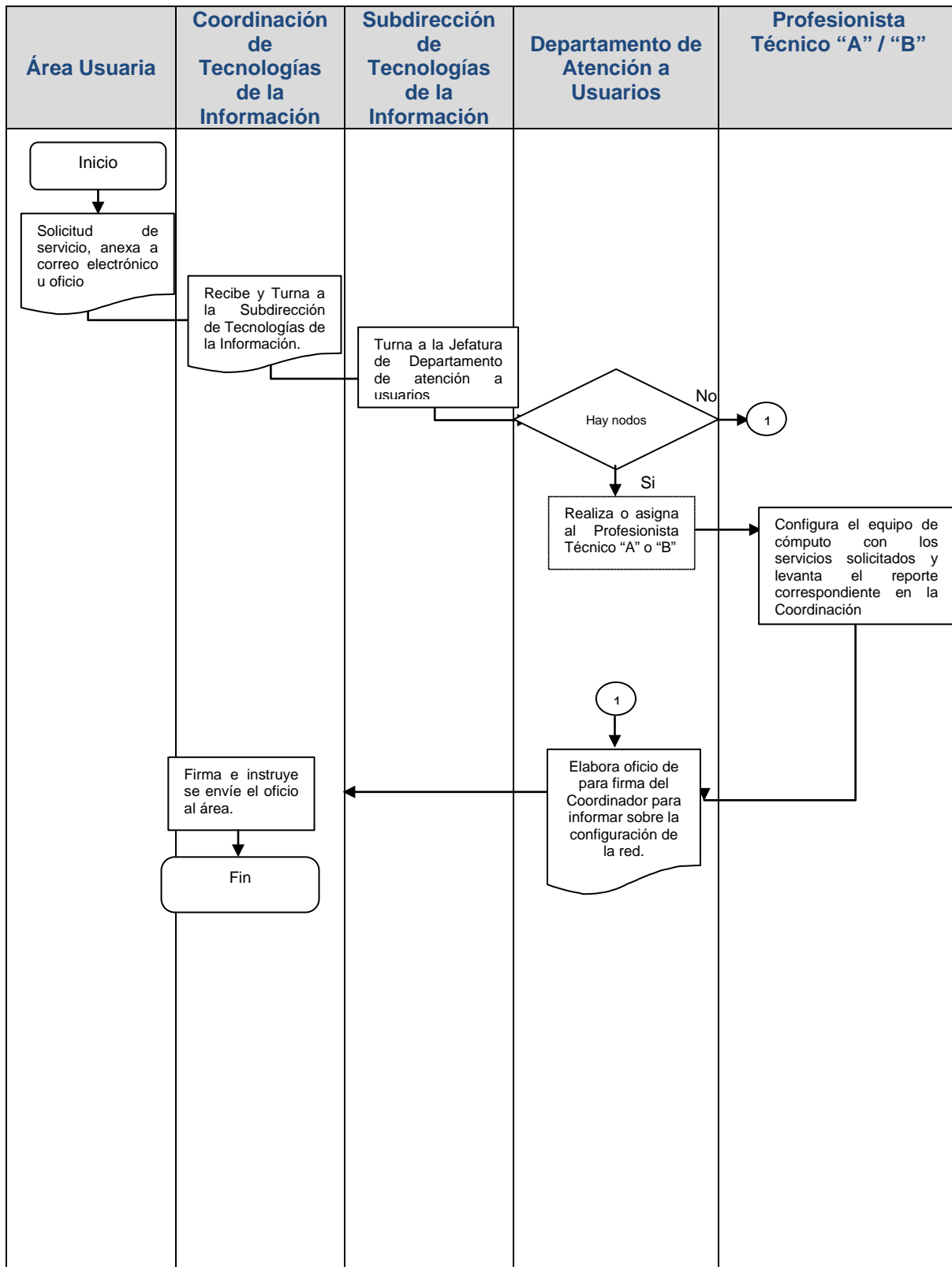
VI.4.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE PARA USO PERSONAL.



VI.5 PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LA RED DE DATOS FÍSICA

Actividad	Responsable	Documentación Empleada o medio de comunicación
INICIA PROCEDIMIENTO		
1. Elabora solicitud para el acceso a la red de datos y servicios electrónicos institucionales.	Titular o responsable del área	Solicitud, oficio o correo electrónico
2. Recibe solicitud y turna a la Subdirección	Coordinador de Tecnologías de la Información	Solicitud, oficio o correo electrónico
3. Asigna a la Jefatura de Departamento de atención a usuarios	Subdirector de Tecnologías de la Información	Correo electrónico
4. ¿Se cuenta con nodos de red disponible? • Si, pasa al punto 5. • No, pasa al punto 7.	Jefatura de Departamento de atención a usuarios	Orden de servicio
5. Realiza o asigna al Profesionista Técnico "A" o "B" para atender el servicio	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Correo electrónico
6. Configura el equipo de cómputo con los servicios solicitados y levanta el reporte correspondiente en la Coordinación. Pasa al punto 7	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesionista Técnico "A" o "B"	Correo electrónico
7. Elabora oficio para firma del Coordinador para informar al titular sobre la configuración del acceso a la red.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Oficio
8. Firma e instruye se envíe el oficio al área correspondiente.	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

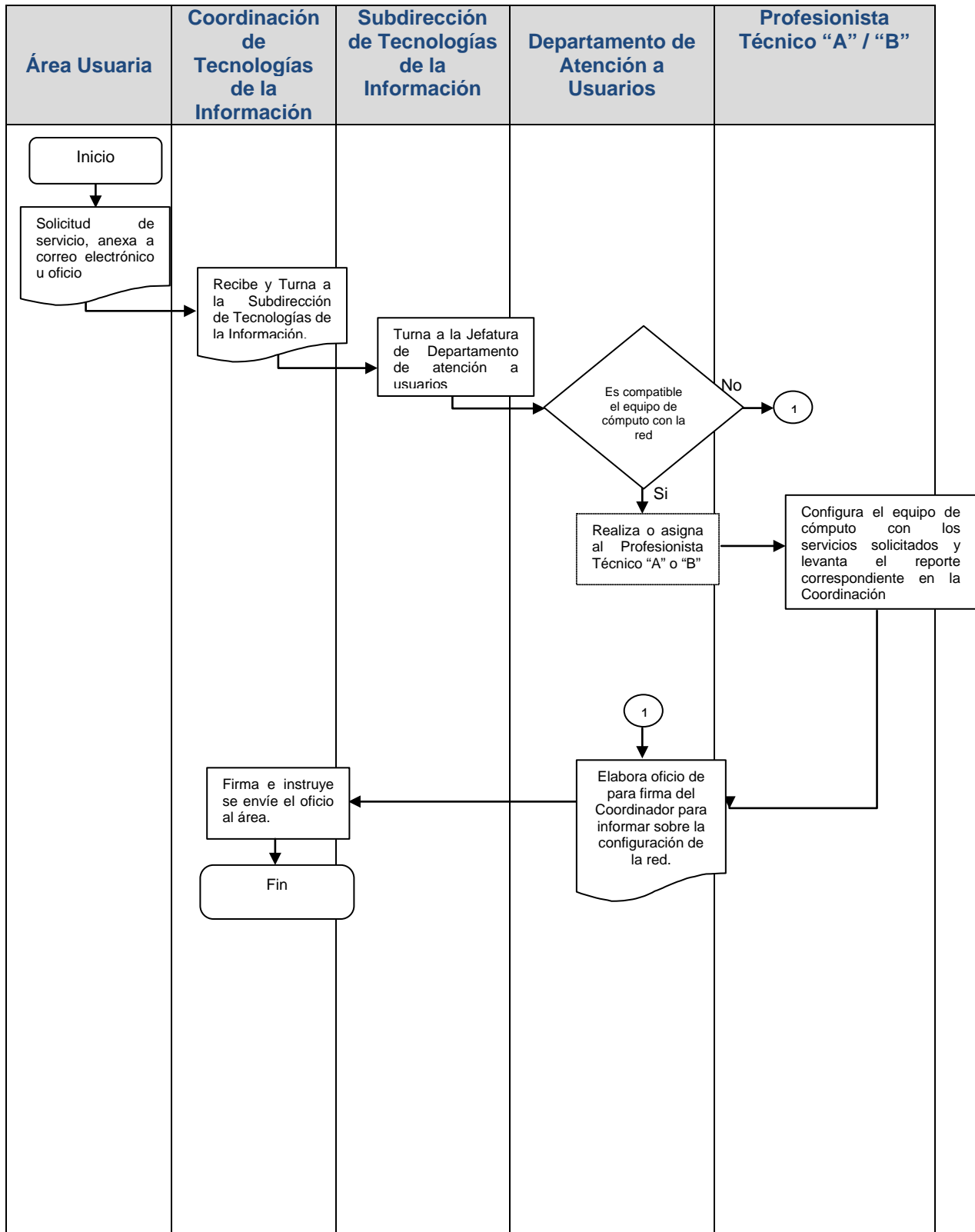
VI.5.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL USO DE LA RED DE DATOS FÍSICA



VI.6 PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LA RED DE DATOS INALÁMBRICA

Actividad	Responsable	Documentación Empleada o medio de comunicación
INICIA PROCEDIMIENTO		
1. Elabora solicitud para el acceso a la red de datos y servicios electrónicos institucionales.	Titular o responsable del área	Solicitud, oficio o correo electrónico
2. Recibe solicitud y turna a la Subdirección	Coordinador de Tecnologías de la Información	Solicitud, oficio o correo electrónico
3. Asigna a la Jefatura de Departamento de atención a usuarios	Subdirector de Tecnologías de la Información	Correo electrónico
4. ¿Es compatible el equipo de cómputo con la red inalámbrica del Tribunal? • Si, pasa al punto 5. • No, pasa al punto 8	Jefe de Departamento de atención a usuarios	Orden de servicio
5. Realiza o asigna al Profesionista Técnico "A" o "B" para atender el servicio	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Correo electrónico
6. Configura el equipo de cómputo con los servicios solicitados, y levanta el reporte correspondiente en la Coordinación la correcta configuración	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesionista Técnico "A" o "B"	Correo electrónico
7. Elabora oficio para firma del Coordinador para informar al titular sobre el acceso a la red.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Oficio
8. Firma e instruye se envíe el oficio al área correspondiente.	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio
TERMINA PROCEDIMIENTO		

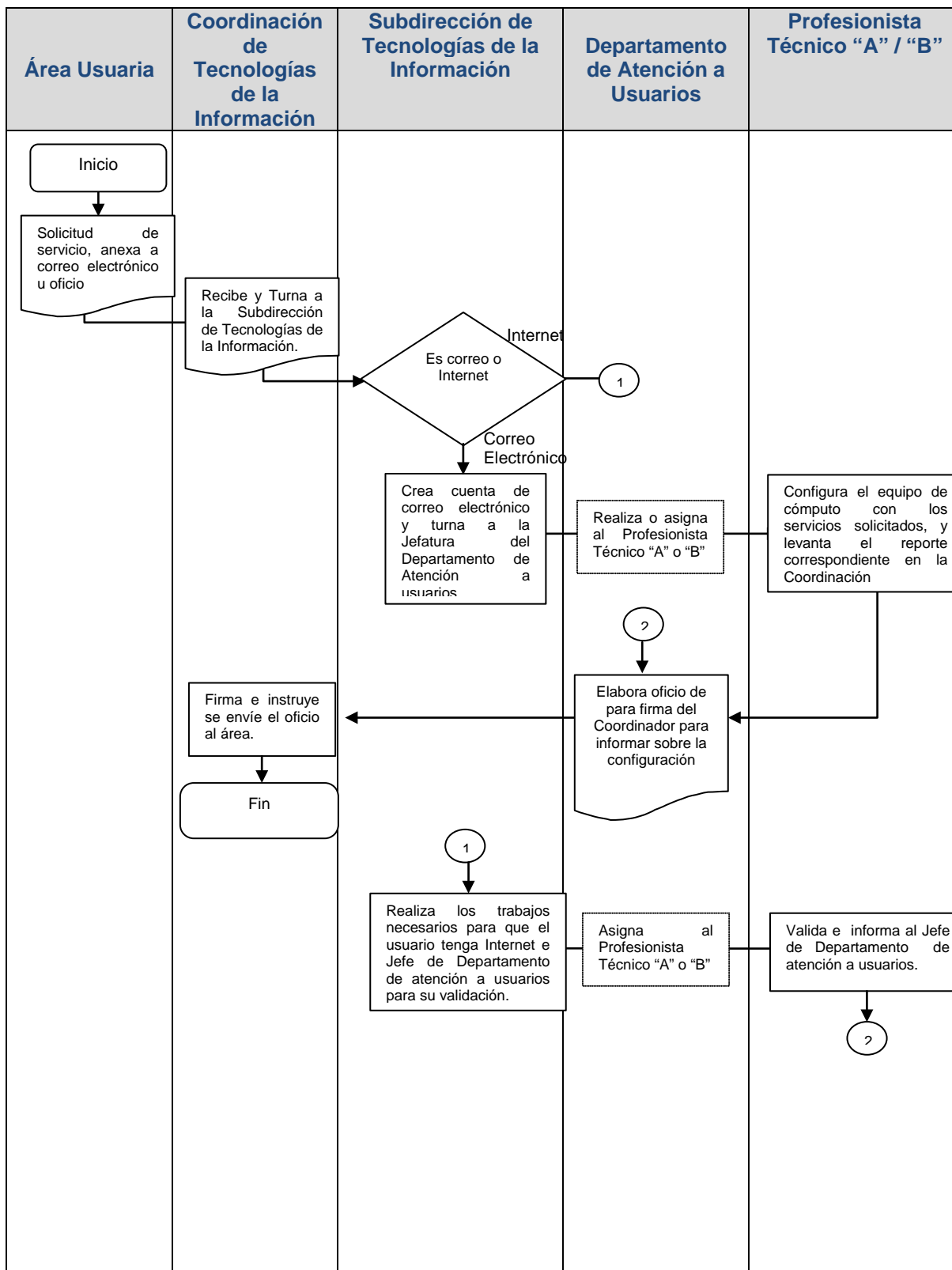
VI.6.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL USO DE LA RED DE DATOS INALÁMBRICA



VI.7 PROCEDIMIENTO PARA CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS

Actividad	Responsable	Documentación Empleada o medio de comunicación
INICIA PROCEDIMIENTO		
1. Elabora solicitud y envía a la Coordinación	Titular o responsable del área	Oficio o correo electrónico
2. Recibe solicitud y turna a la Subdirección	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio o correo electrónico
3. ¿Verifica qué tipo de servicio es? <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico, pasa al punto 4. • Internet, pasa al punto 9. 	Subdirección de Tecnologías de la Información	
4. Crea cuenta de correo electrónico y turna a la Jefatura del Departamento de Atención a usuarios, para programar la configuración.	Subdirección de Tecnologías de la Información	Correo electrónico
5. Realiza o asigna al Profesionista Técnico "A" o "B" para atender el servicio	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Correo electrónico
6. Configura cuenta de correo electrónico e informa al Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesionista Técnico "A" o "B"	Correo electrónico
7. Elabora oficio de respuesta para firma del Coordinador, para informar al titular.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Oficio
8. Firma e instruye se envíe el oficio al área correspondiente. Pasa al punto 12.	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio
9. Realiza los trabajos necesarios para que el usuario tenga acceso a Internet e informa al Jefe del Departamento de Atención a usuarios para su validación.	Subdirección de Tecnologías de la Información	Correo electrónico
10. Asigna al Profesionista Técnico "A" o "B" para realizar la validación en sitio.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Correo electrónico
11. Valida acceso y levanta el reporte correspondiente en la Coordinación. Pasa al punto 7.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesionista Técnico "A" o "B"	Correo electrónico
12. TERMINA PROCEDIMIENTO		

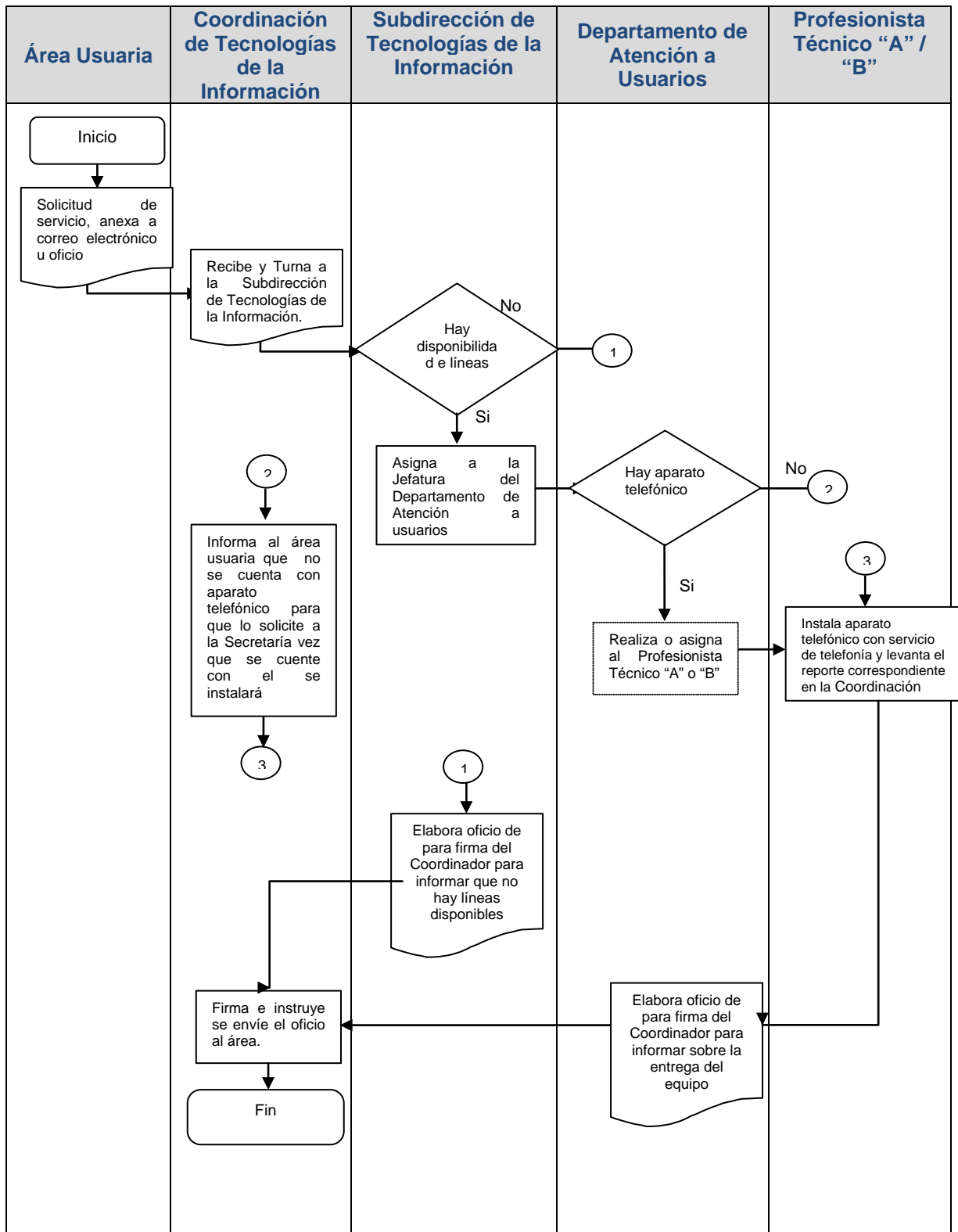
VI.7.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS



VI.8 PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL

Actividad	Responsable	Documentación Empleada o medio de comunicación
INICIA PROCEDIMIENTO		
1. Elabora solicitud y envía a la Coordinación	Titular o responsable del área	Oficio o correo electrónico
2. Recibe solicitud y turna a la Subdirección	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio o correo electrónico
3. ¿Verifica disponibilidad de líneas? • Si, pasa al punto 4. • No, pasa al punto 11.	Subdirección de Tecnologías de la Información	
4. Asigna a la Jefatura de Departamento de atención a usuarios para realizar el servicio	Subdirección de Tecnologías de la Información	Correo electrónico
5. ¿Cuenta con aparato telefónico? • Si, pasa al punto 6. • No, pasa al punto 10.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Correo electrónico
6. Realiza o asigna al Profesionista Técnico "A" o "B" para atender el servicio	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Correo electrónico
7. Instala aparato telefónico con servicio de telefonía y levanta el reporte correspondiente en la Coordinación	Jefe de Departamento de Atención a usuarios con apoyo del Profesionista Técnico "A" o "B"	
8. Elabora oficio de respuesta para firma del Coordinador, para informar al titular y a la Dirección de la entrega del equipo de cómputo.	Jefe de Departamento de Atención a usuarios	Oficio
9. Firma e instruye se envíe el oficio al área correspondiente. Pasa al punto 12.	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio
10. Informa al área usuaria que no se cuenta con aparato telefónico para que esta lo solicite a la Secretaría, una vez que se cuente con el aparato telefónico se realizará la instalación Pasa al punto 7.	Coordinador de Tecnologías de la Información	Oficio, correo electrónico
11. Elabora oficio para informar al área usuaria que no hay líneas disponibles. Pasa al punto 9.	Subdirección de Tecnologías de la Información	Oficio
12. TERMINA PROCEDIMIENTO		

VI.8.1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL USO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL



VII. ANEXOS



COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO DE ATENCIÓN A USUARIOS

ORDEN DE SERVICIO

FOLIO:

FECHA:

HORA:

1 TIPO DE SERVICIO Soporte T. Telefonía Prestamo de Equipo Redes

ÁREA	USUARIO	MARCA	N/S
2	3	4	4
SERVICIO SOLICITADO			
5			
SERVICIO REALIZADO			
6			
OBSERVACIONES			
7			
REALIZÓ SERVICIO		DE CONFORMIDAD	
8		9	

Instructivo de llenado

1. **TIPO DE SERVICIO:** Se refiere al tipo de servicio que se requiera.
2. **ÁREA:** Es el área a donde esta adscrito el usuario.
3. **USUARIO:** Se refiere al Nombre completo del usuario.
4. **MARCA/ N/S:** Se refiere al equipo del usuario.
5. **SERVICIO SOLICITADO:** Se refiere a una descripción de la falla.
6. **SERVICIO REALIZADO:** Se refiere a las acciones realizadas para la atención del servicio.
7. **OBSERVACIONES:** Se refiere a observaciones colocadas por el usuario con respecto al servicio.
8. **REALIZÓ SERVICIO:** Nombre y Firma del Ingeniero que realizó el servicio.
9. **DE CONFORMIDAD:** Aquí se tendrá que recabar la firma de conformidad del usuario o en su caso del titular o responsable del área.

Datos del Usuarios			
1	Nombre		Firma
2	Puesto		
3	Área de Adscripción		
4	Nombre del Responsable		Firma

Servicios Solicitados			
5	6	7	8
EQUIPO DE CÓMPUTO	RED DE DATOS:	INTERNET	TELEFONÍA
Instalación <input type="checkbox"/> Movimiento <input type="checkbox"/> Reasignación <input type="checkbox"/>	Física Inalámbrico <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sí No <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	¿Cuenta con aparato telefónico? Sí No <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Equipo de cómputo	Acceso	Acceso Normal	Cobertura
Computadora <input type="checkbox"/> No Break <input type="checkbox"/> Impresora <input type="checkbox"/> Escaner <input type="checkbox"/> Plotter <input type="checkbox"/> Otro: _____ _____ _____ _____ _____	Cuenta de acceso: <input type="checkbox"/> Unidades de red : <input type="checkbox"/> Especifique: _____ Correo Electrónico: <input type="checkbox"/> <i>Conexión Local</i> <i>Conexión Remota</i> Intranet: <input type="checkbox"/> Otro: _____ _____ _____ _____ _____	<input type="checkbox"/> Categorías Adicionales Redes Sociales (Hi5, Twitter Facebook, etc.) <input type="checkbox"/> Mensajería Instantanea (Chat, <input type="checkbox"/> Multimedia (Radio, TV, Videos, Música) <input type="checkbox"/> Entretenimiento Todas las categorías <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/> Clave de Acceso <input type="checkbox"/> Otro: _____ _____ _____ _____ _____

Instructivo de llenado

1. **Nombre y Firma:** Se refiere al Nombre completo y firma del usuario.
2. **Puesto:** Cargo que desempeña el usuario en su área de adscripción.
3. **Área de Adscripción:** Es el área a donde esta adscrito el usuario.
4. **Nombre del Responsable y Firma:** Se refiere al nombre y firma del Titular o Responsable que solicita el servicio.

Para los puntos del 5 al 8 basta con dar un clic en la casilla para elegir el servicio.

5. **EQUIPO DE CÓMPUTO:** Se refiere a que tipo de solicitud desea que se realice, esta puede ser:
 - Instalación de equipo de cómputo.
 - Movimiento de equipo de cómputo.
 - Reasignación de equipo de cómputo.
6. **RED DE DATOS:** Se refiere al tipo de conexión de red de datos así como a los servicios requeridos.
7. **INTERNET:** Se refiere a permitir o no el acceso a Internet.

Si el usuario va a tener acceso a Internet puede ser solo Acceso Normal o agregando más categorías.

Nota: Las categorías de acceso a Internet no permitidas de manera predeterminada de acuerdo a la clasificación del firewall son las siguientes:

- Obligatorias: Drogas, Ocultismo, Hacking, Phising y violencia.
- Controversial: Entretenimiento, deportes y juegos.
- Potencialmente no productivos: Descargas de software de entretenimiento, Web Chat, postales digitales.
- Alto consumo de ancho de banda: Radio, televisión, música y videos bajo demanda.

Estas categorías están deshabilitadas para evitar un bajo rendimiento en el uso de Internet.

8. **TELEFONÍA:** Se refiere al tipo de servicio telefónico que se proporcione al usuario.

USUARIO
CARGO
PRESENTE

Por este conducto, le informo que se le instaló una computadora de escritorio marca _____, modelo _____, con procesador _____ a _____GHz, ___ GB en RAM, disco duro de _____ GB, con sistema operativo _____ en español, software para oficina _____ en español, antivirus _____, monitor de _____ marca _____ modelo _____, teclado y mouse marca _____, una unidad Combo DVD/CD-RW y un no break Marca _____, Modelo _____, con los siguientes números de serie e inventario:

Computadora:

<i>Número</i>	<i>CPU</i>	<i>Monitor</i>	<i>Teclado</i>	<i>Mouse</i>	<i>No Break</i>
<i>Inventario</i>					
<i>Serie</i>					

Asimismo, se adjunta al presente copia de las políticas de operación aplicables.

Esperando coadyuvar a las funciones que tiene encomendadas, quedo de usted.

ATENTAMENTE

C.c.p.