

Código
PL-DAD-INF-01 R00

Fecha de emisión
26/09/2023

Fecha de actualización
No aplica

Política para Gestionar los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) del Sistema DIF Yucatán

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. POLÍTICAS	3
VI. ANEXOS	4
VII. CONTROL DE CAMBIOS	4
VIII. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	4

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

 Juntos transformemos Yucatán GOBIERNO DEL ESTADO	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN YUCATÁN Dirección Administrativa		
Código PL-DAD-INF-01 R00	Fecha de emisión 26/09/2023	Fecha de actualización No aplica	
Política para Gestionar los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) del Sistema DIF Yucatán			

I. OBJETIVO

Presentar los acuerdos de nivel operacional (OLAs), alineado al catálogo de servicios, con la finalidad de permitir el mejoramiento de la prestación de servicios de TI, ajustado a la prioridad y urgencia de los servicios soportados por el departamento de Informática.

II. ALCANCE

Aplica al personal adscrito al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 6; de la Ley de Protección de Datos Personales.

Ámbito Estatal

Artículo 46, fracción IV; de la Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado y Municipios de Yucatán.

Artículo 8, fracción I; de la Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado de Yucatán.

Artículo 156, Fracción III; del Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.

Artículo 102; del Código de la Administración Pública de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

OLA: Acuerdo de Nivel Operacional

Acuerdo de Nivel Operacional: Acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y otra parte de la misma organización.

Ticket (incidente): Folio de seguimiento de un servicio ingresado en el Sistema de Tickets interno de Informática de DIF.

Sistema de Tickets: Punto único de contacto entre el proveedor de servicios TIC y los usuarios, a través del cual se reciben, analizan, registran y dan respuesta a los requerimientos y tickets (incidentes)



“La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera.”



Código
PL-DAD-INF-01 R00

Fecha de emisión
26/09/2023

Fecha de actualización
No aplica

Política para Gestionar los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) del Sistema DIF Yucatán

V. POLÍTICAS

Políticas Generales:

1. Las presentes políticas son aprobadas por la Persona Titular de la Dirección Administrativa del Sistema DIF Yucatán, en cumplimiento al Código de la Administración Pública y el Estatuto Orgánico del Sistema DIF Yucatán.
2. Las situaciones no previstas en las presentes políticas serán resueltas por la Persona Titular de la Dirección Administrativa del Sistema DIF Yucatán.
3. Las presentes políticas entran en vigor al día siguiente de su aprobación y publicación.

Políticas Específicas:

1. Servicios de Informática

- 1.1. Se recibirán todas las solicitudes por medio del sistema de Tickets, siempre y cuando se reciban de lunes a viernes de 8:00 a 14:30 horas.
- 1.2. Se realizará la atención de los Tickets ingresados en sistema de Tickets de acuerdo al tiempo de atención en el anexo "Catálogo de atención a servicios".
- 1.3. Se enviarán, en un periodo de uno a tres días hábiles, los hipervínculos creados para la Plataforma de Transparencia solicitados al Departamento de Informática.
- 1.4. Se llevará a cabo la creación de nuevos usuarios de red, sistemas y correos institucionales, mediante el formato establecido, previa autorización de la Persona Titular de la Unidad Administrativa o Departamento.
- 1.5. Se llevará a cabo el préstamo de equipos de cómputo de acuerdo al procedimiento PR-DAD-INF-03 "Prestar Equipos Informáticos en el DIF".
- 1.6. Se realizará el mantenimiento anual de los equipos de cómputo del Sistema DIF Yucatán con base en el calendario que se envía a las Personas Titulares de cada Unidad Administrativa y Departamento a principios de año.
- 1.7. La Persona Titular del Departamento de Informática es la encargada de enviar el calendario de mantenimiento anual de los equipos a todas las Unidades Administrativas y Departamentos en la primera semana de enero de cada año.
- 1.8. Se tendrá un tiempo de respuesta de 5 días hábiles para las modificaciones en la página web oficial de la Entidad, previa autorización de la Subsecretaria de Tecnologías de la Información del Gobierno de Yucatán.
- 1.9. Todo pedido de compra de equipos tecnológicos deberá ser validado y visado por el Departamento de Informática, de manera que se vigile el cumplimiento de los estándares establecidos, esto tendrá un tiempo máximo de respuesta de dos días hábiles.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA
FAMILIA EN YUCATÁN**
Dirección Administrativa



Código
PL-DAD-INF-01 R00

Fecha de emisión
26/09/2023

Fecha de actualización
No aplica

Política para Gestionar los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) del Sistema DIF Yucatán

- 1.10. Todos los equipos recibidos en el Departamento de Informática deberán contar con el formato de recepción debidamente requisitado. Se le dará seguimiento al servicio vía correo electrónico.
- 1.11. Los cambios a los sistemas informáticos se realizan siguiendo el procedimiento PR- DIF-INF-01 "Crear Usuarios de Servicios de Red en el DIF". El tiempo de desarrollo, entrega y capacitación se define durante el levantamiento previo.
- 1.12. Se realizará, vía correo electrónico, la solicitud de impresoras o servicio de mantenimiento para las mismas, en equipos de arrendamiento.
- 1.13. Se realizará cada dos semanas las bajas de equipos informáticos. Para la recepción de equipos a los que se le dará de baja, se debe llevar a cabo una consulta telefónica para comprobar disponibilidad.

VI. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

VII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
26/09/2023	00	Generación del documento.

VIII. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó



C.P. Manuel Alejandro León Sierra
Encargado de la Dirección Administrativa del
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."