

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN YUCATÁN Dirección Administrativa		
Código PL-DAD-INF-01 R00	Fecha de emisión 24/11/2025	Fecha de actualización No aplica	
Política para Gestionar los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en 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	5
VIII. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5

“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
24/11/2025

Fecha de actualización
No aplica

Política para Gestionar los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

I. OBJETIVO

Establecer las directrices para gestionar los acuerdos de nivel operacional (OLA's), 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 Departamento de Informática de la Dirección Administrativa del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 6; Ley de protección de datos personales.

Ámbito Estatal

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

Artículo 46, fracción IV; Ley de los trabajadores al Servicio del Estado y municipios de Yucatán.

Artículo 102; Código de la Administración Pública de Yucatán.

Artículo 156, fracción II; Reglamento del Código de la Administración Pública de Yucatán.

Artículo 59; del Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

IV. DEFINICIONES

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

OLA: Acuerdo de Nivel Operacional.

Ticket (incidente): Folio de seguimiento de un servicio ingresado en el Sistema de Tickets interno de Informática del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

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.

"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
24/11/2025

Fecha de actualización
No aplica

Política para Gestionar los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

V. POLÍTICAS

Políticas Generales:

1. Las presentes políticas son aprobadas por la Persona Titular de la Dirección Administrativa del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán en cumplimiento al Código de la Administración Pública y el Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.
2. Las situaciones no previstas en las presentes políticas serán resueltas por la Persona Titular de la Dirección Administrativa del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en 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 que sean enviadas de lunes a viernes de 8:00 a 14:30 horas.
 - 1.2. La atención de los Tickets ingresados en sistema de Tickets, se llevará a cabo de acuerdo con los tiempos de atención establecidos en el formato F-PL-GAN-01 Catálogo de Servicios y Tiempos de Atención (Anexo 1).
 - 1.3. Los hipervínculos creados para la Plataforma de Transparencia solicitados al Departamento de Informática se enviarán en un periodo de uno a tres días hábiles.
 - 1.4. La creación de nuevos usuarios de red, sistemas y correos institucionales se realizará a través de los formatos establecidos en los procedimientos correspondientes, previa autorización de la Persona Titular de la Unidad Administrativa o Departamento.
 - 1.5. El préstamo de equipos de cómputo se realizará de acuerdo con el procedimiento PR-DAD-INF-03 "Prestar Equipos Informáticos en del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán."
 - 1.6. El mantenimiento anual de los equipos de cómputo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán se llevará a cabo de acuerdo con 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 durante el mes de enero de cada año.

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

	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN YUCATÁN Dirección Administrativa		
Código PL-DAD-INF-01 R00	Fecha de emisión 24/11/2025	Fecha de actualización No aplica	
Política para Gestionar los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.			

- 1.8. Para las modificaciones en la página web oficial de la Entidad, el tiempo de respuesta será de 5 días hábiles, previa autorización de la Subsecretaría de Tecnologías de Información del Gobierno del Estado 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, y el tiempo máximo de respuesta será de dos días hábiles.
- 1.10. Todos los equipos recibidos en el Departamento de Informática deberán contar con el formato de recepción debidamente requisitado. El seguimiento al servicio se dará a través del sistema de tickets.
- 1.11. Los cambios a los sistemas informáticos se realizan siguiendo el procedimiento PR-DAD-INF-05 R00 Procedimiento para Actualizar la Versión del Sistema Informático. El tiempo de desarrollo, entrega y capacitación se define durante el levantamiento previo.
- 1.12. La solicitud de impresoras o servicio de mantenimiento para las mismas en equipos de arrendamiento deberá realizar vía correo electrónico.
- 1.13. Las bajas de equipos informáticos se realizarán cada dos semanas. Para la recepción de equipos a los que se les 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
F-PL-GAN-01	Catálogo de Servicios y Tiempos de Atención	INF	Indefinido	1 año	1 año	Eliminación

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

“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
24/11/2025

Fecha de actualización
No aplica

Política para Gestionar los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

VII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
24/11/2025	00	Generación de la Política para Gestionar los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

VIII. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó



C.P. José Fernando Rojas Zavala
Director Administrativo 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.”

Catálogo de Servicios y Tiempos de Atención



Departamento de Informática

Servicio	Tiempo de atención
Soporte en videollamadas	2 horas
Asistencia remota	2 horas
Configuración de cuentas y correo electrónico	24 horas
Instalación y configuración de impresoras	24 horas
Atención de servicios de red	24 horas
Instalación de Software Institucional	24 horas
Atención de servicios de telefonía	24 horas
Mantenimiento preventivo	2 días
Mantenimiento Correctivo	2 días
Generación de hipervínculos	3 días
Atención de servicios web	5 días
Desarrollo de Sistemas	Agendado
Diagnóstico de infraestructura de red	Agendado