
 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	1 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018	

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES

Servicio de Equipo de Cómputo

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	2 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018	

Contenido

1. Objetivo	2
2. Alcance	3
3. Solicitudes/Peticiones	3
4. Herramientas.....	7
5. Roles involucrados	7
6. Narrativa de actividades.....	8
7. Diagrama de Flujo	12
8. Matriz de escalación.....	13
9. Niveles de servicio y/o acuerdos operacionales (SLA's y OLA's).....	15


Tablas

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones del Servicio de Equipo de Cómputo (requerimientos e incidentes)	7
Tabla 2. Roles involucrados	8
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención	11
Tabla 4. Matriz de escalación MCS	14

Figuras

Figura 1. Diagrama de flujo.....	12
----------------------------------	----

1. Objetivo

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	3 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018


Establecer los pasos a seguir para realizar el correcto registro, solución y seguimiento a los requerimientos e incidentes del Servicio de Cómputo.

2. Alcance


Esta guía considera desde el registro hasta el cierre de los requerimientos e incidentes para el Servicio de Cómputo, es de uso para la Mesa Central de Servicios.

3. Solicitudes/Peticiones


Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla equipo de escritorio
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla UPS
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla no break no enciende
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla con no break, reporta que no funciona ya que emite un sonido
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla UPS no enciende
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla monitor está mostrando de color verde
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla en monitor
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Monitor no enciende

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	4 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla en monitor, se ven líneas entre el display y no le permite trabajar.
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla cable VGA, no da video
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla en proyector
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla con proyector, reinicio de la imagen
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla con proyector, mensaje de limpieza de filtro interno
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla aplicación
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla equipo de escritorio
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla equipo laptop
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla en sistema operativo
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla al imprimir
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla en acceso a red
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla correo electrónico

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	5 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla de conectividad
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla en CPU
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla tarjeta de red
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla unidad de disco
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla en unidad de cd
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla pila laptop
Servicios de Infraestructura (Incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Falla en puertos USB
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reasignación, configuración de perfil y reubicación
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reseteo de contraseña Admin PC
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Carga de imagen
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reubicación de equipo de cómputo
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Instalación de aplicación

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	6 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Configuración de correo (Outlook)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reasignación de equipo de cómputo
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Configuración de equipo
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Robo (Equipo de escritorio)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Robo (No-break)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Robo (Ipad)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Robo (Laptop)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Robo (Docking Station)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Robo (Proyector)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Robo (Cámara digital)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Robo (Bocinas y/o Micrófono)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Robo (Candado)

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	7 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Siniestro (Equipo de escritorio)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Siniestro (No-break)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Siniestro (Ipad)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Siniestro (Laptop)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Siniestro (Docking Station)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Siniestro (Proyector)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Siniestro (Cámara digital)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Siniestro (Bocinas y/o Micrófono)
Servicios de Infraestructura (Requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Reposición por Siniestro (Candado)

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones del Servicio de Equipo de Cómputo (requerimientos e incidentes)

4. Herramientas

- BMC Remedy IT Service Management

5. Roles involucrados

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	8 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018	

Rol	Función
Mesa Central de Servicios (MCS)	Registro, seguimiento y cierre de ticket (validación y visto bueno con el usuario final) de incidente y/o requerimiento reportado por el usuario.
Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo	Registro, seguimiento y solución o recuperación de ticket de incidente y/o requerimiento en lo correspondiente al Servicio de Equipo de Cómputo
Usuario	Reporta la incidencia, otorga el visto bueno de la resolución y resuelve la encuesta de calidad.

Tabla 2. Roles involucrados

6. Narrativa de actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario	Reportar fallas o requerimientos del Servicio de Equipo de Cómputo a través de los diferentes canales de comunicación: <ol style="list-style-type: none"> Correo electrónico: ayudatic@issste.gob.mx Teléfono: 51409617, ext. 18181, opción que corresponda. 	N/A
2	Mesa Central de Servicios	Recibir solicitud a través de sus canales de comunicación.	N/A
3	Mesa Central de Servicios	Recabar datos de usuario de conformidad con el Checklist.	Checklist
4	Mesa Central de Servicios	Realiza el levantamiento de información y registra en la herramienta el ticket correspondiente; indicándole al usuario que en breve el proveedor se pondrá en contacto con él para atender su reporte. <p>Notas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cuando el usuario reporte una falla de software, el agente de la MCS transferirá la llamada a la Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo. Cuando el usuario reporte un siniestro de su Equipo de Cómputo, si el usuario tiene conocimiento de los hechos, tendrá que enviar el Acta de Hechos, Reporte Técnico y Fotografías del daño; si es reporte de robo o vandalismo tendrá que enviar el Acta del Ministerio Público y Acta de 	Ticket

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	9 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		<p>Hechos, además de Fotografías de evidencia. En caso de que el usuario desconozca la razón por el daño del equipo, se requieren ambas actas.</p> <p>3. En caso de reporte de siniestro o de robo o vandalismo del Equipo de Cómputo, la MCS levantará una orden de trabajo.</p>	
5	Mesa Central de Servicios	Asignar solicitud a la Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo.	Ticket
6	Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo	<p>Recibir y analizar la solicitud para verificar que fue correctamente asignada:</p> <p>¿Asignada correctamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ¿Servicio de antivirus? <ul style="list-style-type: none"> ○ Si, ir al paso 10 de la Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes del Servicio de Antivirus, cerrando el ticket correspondiente a equipo de cómputo ○ No, ir al paso 9 ➤ No, ¿Falta información? <ul style="list-style-type: none"> ○ Si, ir al paso 13 ○ No, ir al paso 9 	Ticket
7	Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo	<p>Rechazar la solicitud.</p> <p>Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" con motivo de estado "Rechazado".</p> <p>Nota: MCS visualizará el estado del ticket "Asignado".</p>	Ticket
8	Mesa Central de Servicios	<p>Analizar la solicitud y reasignar a la Mesa Especializada correspondiente.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Ticket
9	Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo	<p>Solicitar la información faltante a la MCS.</p> <p>Coloca el ticket en "Pendiente" con motivo de estado "Info. adicional solicitada".</p>	Ticket
10	Mesa Central de Servicios	<p>Recabar la información faltante con el usuario.</p> <p>Actualiza el estado del ticket a "Pendiente" con motivo de estado "Info. adicional solicitada".</p> <p>¿La información es proporcionada en menos de 72 horas?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 13 ➤ No, ir al paso 11 	Ticket


	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	10 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
11	Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo	Cancelar la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" con motivo de estado "Rechazado".	Ticket
12	Mesa Central de Servicios	Notificar al usuario sobre la cancelación y cancelar el ticket. Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" con motivo de estado "Rechazado".	Ticket
13	Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo	Atender solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso".	Ticket
14	Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo	Realizar el diagnóstico y generar la documentación respectiva a la evidencia del análisis. ¿Se requiere información adicional o no se localiza al usuario? ➤ Si, ir al paso 11 ➤ No, ir al paso 15	N/A
15	Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo	Documentar en el ticket la información requerida para atender la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Pendiente" con motivo de estado "Info. adicional solicitada" o "Usuario no localizado".	Ticket
16	Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo	Solicitar la información al usuario. ¿El usuario es localizado o proporciona la información, dentro de 72 horas naturales? ➤ Si, ir al paso 19 ➤ No, ir al paso 17	Ticket Correo electrónico
17	Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo	Cancelar solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" con motivo de estado "Usuario no localizado" o "Usuario no proporcionó info." Fin del Procedimiento	Ticket
18	Mesa Central de Servicios	Validar cancelación con usuario. Se comunica con el usuario para validar la cancelación. Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" con motivo de estado "Usuario no localizado" o "Usuario no proporcionó info."	Ticket
19	Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo	Atender el requerimiento/incidente. Actualiza el estado del Ticket a "En curso".	Ticket

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	11 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018	

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
20	Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo	Terminar/Resolver el requerimiento o incidente y documentar en la herramienta. Actualiza el estado del ticket a "Terminado/Resuelto".	Ticket
21	Mesa Central de Servicios	Validar atención. Contacta al usuario para validar la atención. ¿El requerimiento/incidente fue solucionado? ➤ Si, ir al paso 23 ➤ No, ir al paso 22 Nota: en caso de que la MCS no cuente con la validación del usuario después de 72 horas naturales que corren a partir de que el ticket se encuentre en "Terminado/Resuelto", la MCS cerrará el ticket documentando el motivo de cierre.	Ticket
22	Mesa Central de Servicios	Reasignar el requerimiento/incidente a la Mesa Especializada de Servicios de Equipo de Cómputo. Ir al paso 5	Ticket
23	Mesa Central de Servicios	Enviar al usuario la encuesta de satisfacción.	Correo electrónico
24	Mesa Central de Servicios	Realizar el cierre del ticket. Fin del Procedimiento	Ticket

Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	12 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	28/02/2018

7. Diagrama de Flujo

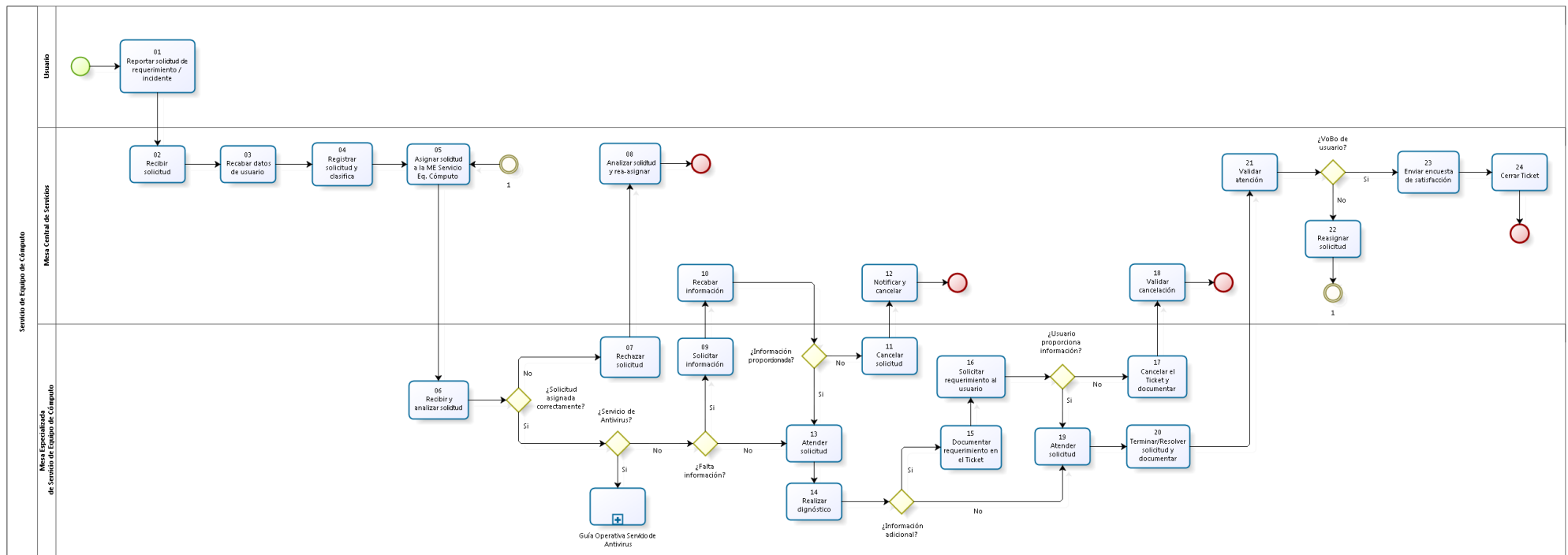

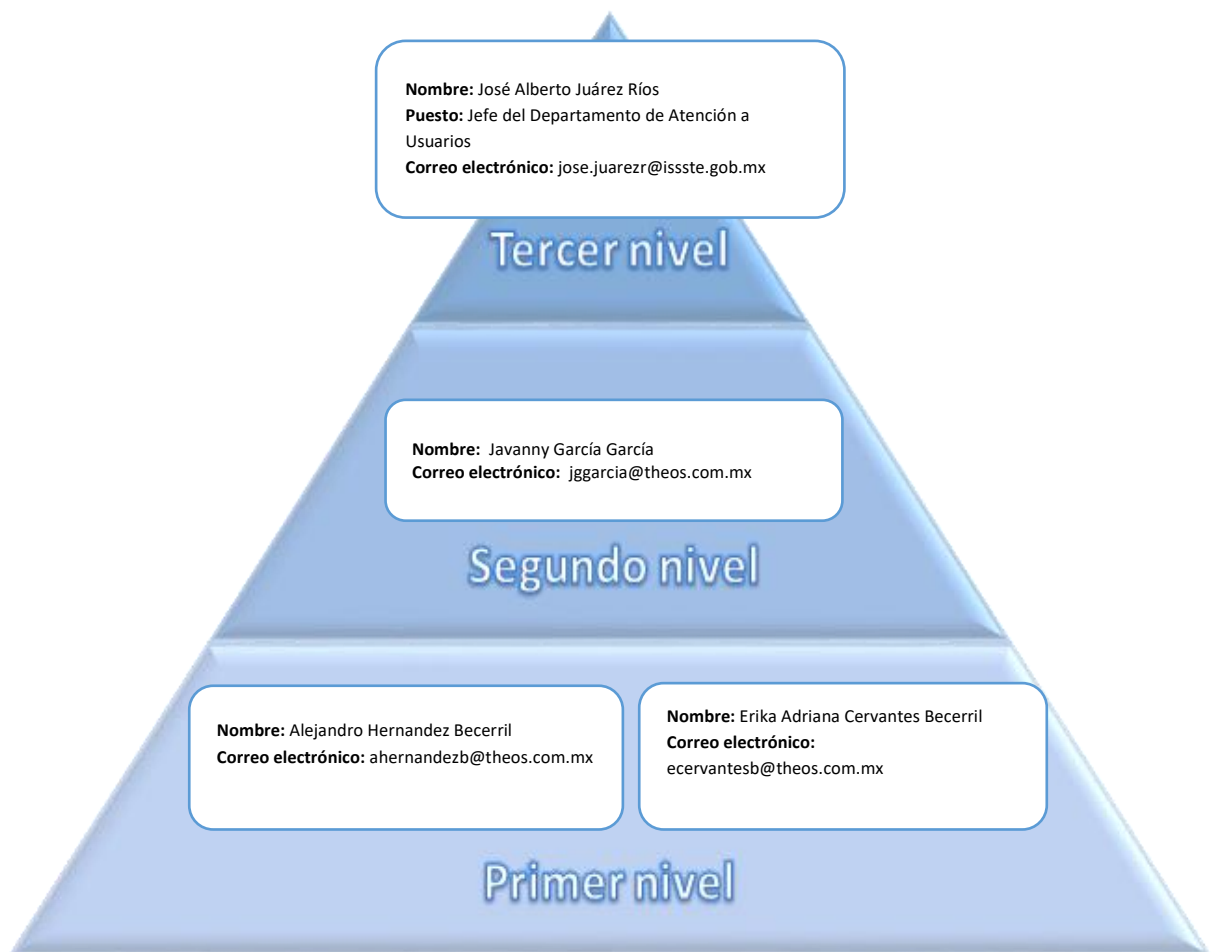



Figura 1. Diagrama de flujo

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	13 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018	

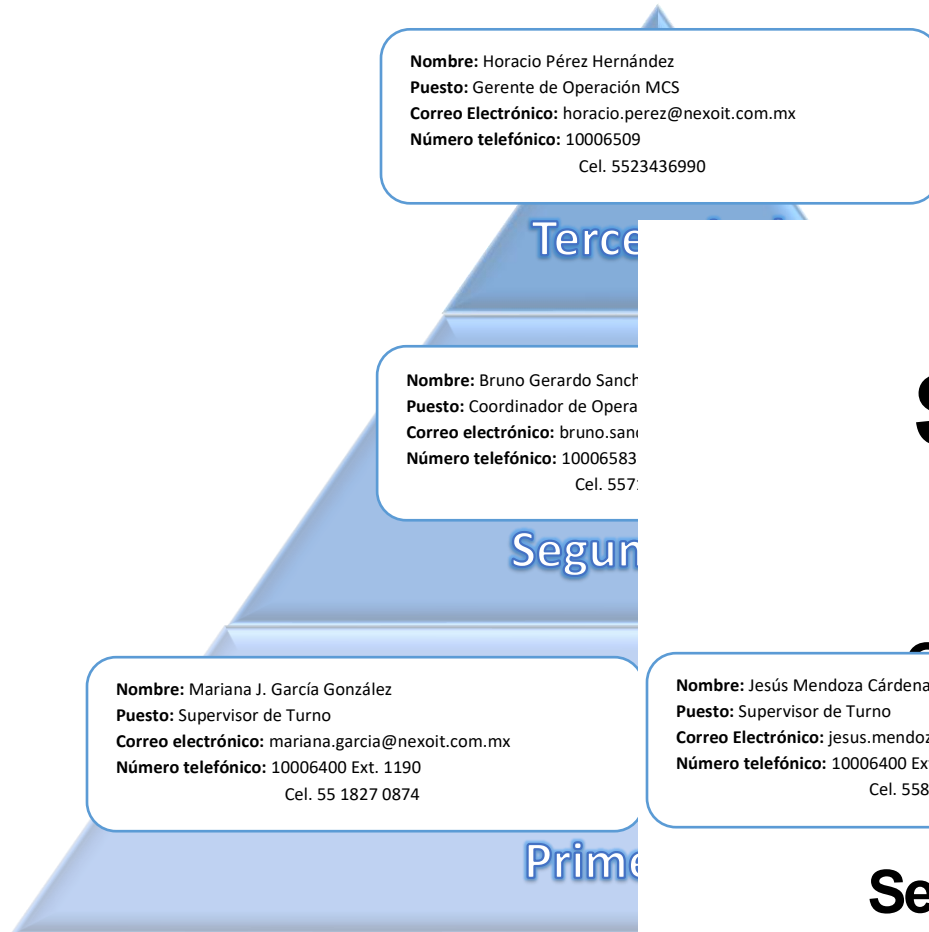
8. Matriz de escalación

Escalación Mesa Especializada THEOS



	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	14 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018	

Escalación Mesa Central de Servicios




SAMM SSTIC

GUÍA OPERATIVA DE REQUERIMIENTOS

Servicio de Cita Médica

Bloqueo y Desbloqueo de Horarios

Tabla 4. Ma

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	15 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

9. Niveles de servicio y/o acuerdos operacionales (SLA's y OLA's)

Acuerdo de Nivel Operacional MCS - THEOS

Cuando la Mesa Especializada THEOS reciba un ticket de la MCS con la información incompleta, colocará el ticket en estado "Pendiente" con motivo de estado "Información adicional solicitada", indicando la información faltante. Si la información no es proporcionada en un lapso de 72 horas, la Mesa Especializada colocará el ticket en estado "Cancelado" con motivo de estado "Rechazado".


Cuando la Mesa Especializada THEOS necesite o requiera información adicional y/o acción por parte del usuario para atender la solicitud, la Mesa Especializada THEOS colocará el ticket en estado de "Pendiente" con motivo de estado "Información adicional solicitada" o "Usuario no localizado".

La Mesa Especializada THEOS será la encargada de sacar de "Pendiente" a "En curso" el ticket.

Si el usuario no es localizado o no proporciona la información en un lapso de 72 horas naturales, la Mesa Especializada THEOS cancelará el ticket, colocándolo en estado "Cancelado" con motivo de estado "Usuario no localizado" o "Usuario no proporcionó info."

En los supuestos que un usuario llame a la Mesa Central de Servicios y solicite la cancelación de la solicitud, la Mesa Central de Servicios cancelará la solicitud colocando el ticket en estado "Cancelado" con motivo de estado "Cancelado por usuario". Esta acción no actualizará el estado del ticket de la Mesa Especializada THEOS, únicamente se enviará a los campos "motivo de estado" y "Resolución" el motivo de estado, y con esto la Mesa Especializada THEOS procederá a la cancelación y/o cierre.

Una vez atendido/resuelto la solicitud de servicio y/o incidente, según sea el caso, por la Mesa Especializada THEOS, la Mesa Especializada procederá a colocar el Ticket en "Resuelto" y documentará la solución, lo cual disparará, de manera automática mediante la integración de las herramientas, una bandera mediante la cual viajará la información de su Ticket a la Mesa Central de Servicios, colocando el Ticket de este último en "Resuelto". Una vez realizado lo anterior, la Mesa Central de Servicios debe proceder a la validación y/o visto bueno con el Usuario, al cual intentará localizar mediante llamada telefónica y correo electrónico, en el supuesto que no sea localizado el usuario, a partir de la primera llamada de Mesa Central de Servicios, se contarán 72 horas naturales para obtener retroalimentación del Usuario, de lo contrario, se asentará su visto bueno y Mesa Central de Servicios procederá

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	16 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018	

con el cierre del Ticket. Debido a que la Mesa Especializada THEOS necesita recabar cierta documentación que avale la atención y solución de los Tickets, el procedimiento de Cierre de Ticket se llevará a cabo independientemente en ambas herramientas, tomando en cuenta que, para fines de auditoría, los tiempos de cierre de Tickets no corresponderán en ambas herramientas.

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	17 de 17
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JSC-SEC
		Revisión:	2.0
Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018	

Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
Verónica de Jesús Moreno Espinosa Jefa de Departamento de Capacitación	13/03/2017	1.0	Versión inicial
Ing. José Enrique Rangel Ramírez Jefe de Departamento de Planeación y Normatividad	12/11/2018	2.0	Se actualizó el nombre del apartado 3, se realizaron modificaciones al procedimiento y diagrama, se actualizó la Matriz de Escalación de Mesa Central de Servicios, se agregaron Acuerdos de Nivel Operacional, se actualizaron las firmas de validación y aprobación
		3.0	Se actualizo la Matriz de escalación de MCS y de la Mesa Especializada Theos, se actualizaron las firmas de validación, revisión y aprobación.

Firmas de Autorización

Actividad	Nombre y Cargo	Firma
Validó	Jefe de Servicios de Planeación C. Miguel Angel Lomelí Valderrábano	
Revisó	Jefe de Departamento de Atención a Usuarios C. José Alberto Juárez Ríos	
Aprobó	Jefe de Servicios Mtra. Deicy Guadalupe García Escalante	