

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	1 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JSC-SAU
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	28/02/2018

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES

Servicio de Atención a Usuarios

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	2 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO- JSC-SAU
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Solicitudes/Peticiones	3
4. Herramientas	4
5. Roles involucrados.....	5
6. Narrativa de actividades.....	5
7. Diagrama de flujo.....	9
8. Matriz de escalación.....	10
9. Niveles de servicio y/o acuerdos operacionales (SLA ´ s y OLA ´ s)	12

Tablas

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones del Servicio de Atención a Usuarios (requerimientos e incidentes)....	4
Tabla 2. Roles involucrados.....	5
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención (Requerimientos e Incidentes)	8
Tabla 4. Matriz de escalación JDAU	10
Tabla 5. Matriz de escalación MCS	11

Figuras

Figura 1. Diagrama de flujo (Requerimientos e Incidentes).....	9
--	---

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	3 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JSC-SAU
		Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para realizar el correcto registro, solución y seguimiento a los requerimientos e incidentes de los Servicios que atiende la Jefatura del Departamento de Atención a Usuarios.

2. Alcance

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

3. Solicitudes/Peticiones

Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicios de Equipo de Cómputo	Au - Atención a falla de equipo de cómputo software (no arrendado, donado al Instituto)
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	Au - Atención a falla de equipo de impresión (no arrendado, donado al Instituto)
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de aplicaciones	Au - Atención a falla sobre aplicación
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Au - Respaldos de información en equipo de computo
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Au - Recuperación de información en equipo de computo
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicios de Equipo de Cómputo	Au - Instalación de software para equipos donados
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Au - Instalación de impresora Institucional (no arrendados)

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	4 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JSC-SAU
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Au - Instalación de escáner Institucional (no arrendados)
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Au - Configuración de impresora Institucional (no arrendados)
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de aplicaciones	Au - Configuración de Outlook en equipo de cómputo
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de aplicaciones	Au - Configuración de One Drive en equipo de cómputo
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de aplicaciones	Au - Configuración de Skype en equipo de cómputo
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de aplicaciones	Au - Configuración de otras aplicaciones en equipo de computo
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de aplicaciones	Au - Respaldos de PST en equipo de cómputo
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de aplicaciones	Au - Instalación de MS VISIO
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de aplicaciones	Au - Instalación de Project
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de aplicaciones	Au - Instalación de Teamviewer
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de aplicaciones	Au - Instalación de editor PDF gratuito

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones del Servicio de Atención a Usuarios (requerimientos e incidentes)

4. Herramientas

- BMC Remedy IT Service Management

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	5 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JSC-SAU
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	28/02/2018

5. Roles involucrados

Rol	Función
Usuario	Reportar requerimiento/falla de equipo de cómputo, aplicaciones o impresión.
Mesa Central de Servicios (MCS)	Llevar a cabo el seguimiento al reporte y la validación con el usuario sobre la atención y solución del requerimiento/incidente para su cierre.
Personal de la Jefatura del Departamento de Atención a Usuarios (JDAU)	Atender el requerimiento/incidente y documentar en Remedy la solución del ticket, modificando y actualizando el estatus del mismo.

Tabla 2. Roles involucrados

6. Narrativa de actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario	Reportar falla/requerimiento de equipo de cómputo, de servicio de impresión y/o de aplicaciones.	NA
2	Mesa Central de Servicios	<p>Recabar datos del usuario y genera ticket en el portal de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre completo ✓ Correo ✓ Teléfono (ext.) ✓ Información correspondiente <p style="text-align: right;">Checklist</p>	NA
3	Mesa Central de Servicios	<p>Analizar solicitud: ¿Es un requerimiento de software que atienda la Jefatura del Departamento de Atención a Usuarios?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 4 ➤ No, ir al paso 9 	NA

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	6 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JSC-SAU
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
4	Mesa Central de Servicios	<p>Generar ticket informativo y notificar a la Jefatura de Departamento de Atención a Usuarios.</p> <p>MCS notifica vía correo electrónico a los siguientes usuarios: Alejandro Álvarez: alejandro.alvarez@issste.gob.mx atencionafuaps@issste.gob.mx Alejandro Cordero: alejandro.cordero@issste.gob.mx José Alberto Juárez Ríos: jose.juarezr@issste.gob.mx</p>	Ticket
5	Personal de la Jefatura del Departamento de Atención a Usuarios	Revisar solicitud en la herramienta y evaluar si el requerimiento/incidente reportado es posible atenderlo.	Ticket
6	Personal de la Jefatura del Departamento de Atención a Usuarios	Notificar a la MCS para la apertura o notificación de rechazo de solicitud.	Correo electrónico
7	Mesa Central de Servicios	<p>Recibir solicitud y validar si procede: ¿Solicitud rechazada?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 8 ➤ No, ir al paso 9 	Ticket
8	Mesa Central de Servicios	<p>Contactar y notificar al usuario sobre el rechazo de su solicitud.</p> <p>Fin del proceso</p>	Ticket
9	Mesa Central de Servicios	Recabar datos del usuario, de la solicitud y generar ticket.	Ticket
10	Mesa Central de Servicios	<p>Asignar solicitud: ¿Solicitud de la JDAU?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, asigna solicitud a la JDAU, ir al paso 11 ➤ No, ¿Solicitud de impresión? <ul style="list-style-type: none"> ○ Si, ir a la Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes del Servicio de Impresión 	Ticket

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	7 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JSC-SAU
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	28/02/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		<ul style="list-style-type: none"> ○ No, ir a la Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes del Servicio de Equipo de Cómputo 	
11	Personal de la Jefatura del Departamento de Atención a Usuarios	<p>Analizar la solicitud para verificar que haya sido correctamente asignada: ¿Solicitud asignada correctamente?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 14 ➤ No, ir al paso 12 	
12	Personal de la Jefatura del Departamento de Atención a Usuarios	Rechazar la solicitud. Coloca el ticket en estado "Rechazado".	Ticket
13	Mesa Central de Servicios	Reasignar solicitud al Grupo de Soporte correspondiente. Fin del proceso	Ticket
14	Personal de la Jefatura del Departamento de Atención a Usuarios	Atender la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso".	Ticket
15	Personal de la Jefatura del Departamento de Atención a Usuarios	Resolver y documentar la evidencia de solución en la herramienta. Actualiza el estado del ticket a "Resuelto/Terminado" Nota: En caso necesario, adjuntará evidencia de solución en la herramienta.	Ticket
16	Mesa Central de Servicios	<p>Contactar al usuario para validar la solución. ¿El requerimiento/falla fue solucionado?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 18 ➤ No, ir al paso 17 	Ticket
17	Mesa Central de Servicios	Realiza la re-apertura del ticket. Coloca el ticket en estado "Asignado". Ir al paso 10	Ticket
18	Mesa Central de Servicios	Envía al usuario la encuesta de satisfacción.	Correo electrónico con la encuesta de satisfacción

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	8 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JSC-SAU
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	28/02/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
19	Mesa Central de Servicios	Realiza el cierre del ticket. Fin del proceso	Ticket

Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención (Requerimientos e Incidentes)

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	9 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JSC-SAU
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

7. Diagrama de flujo

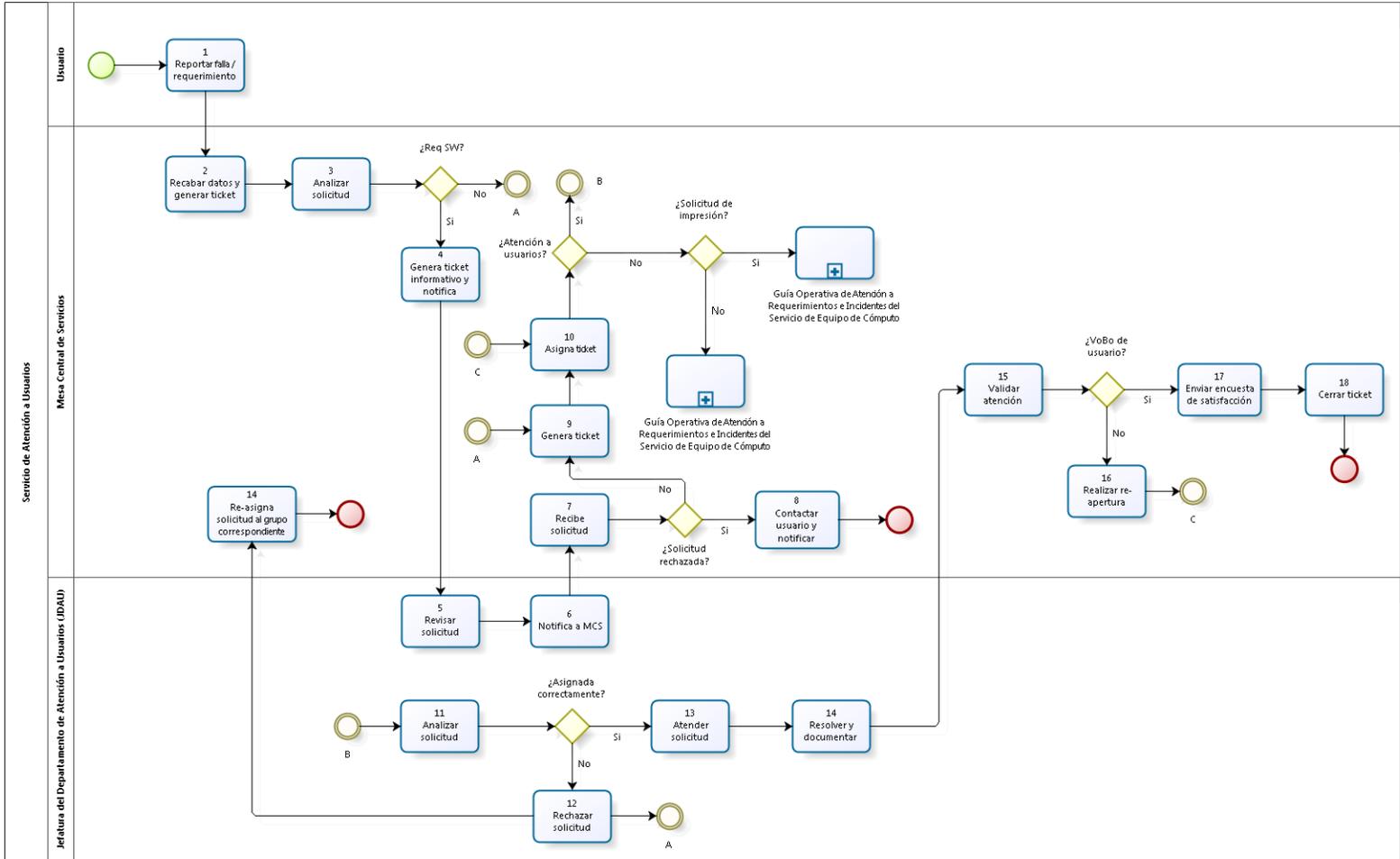
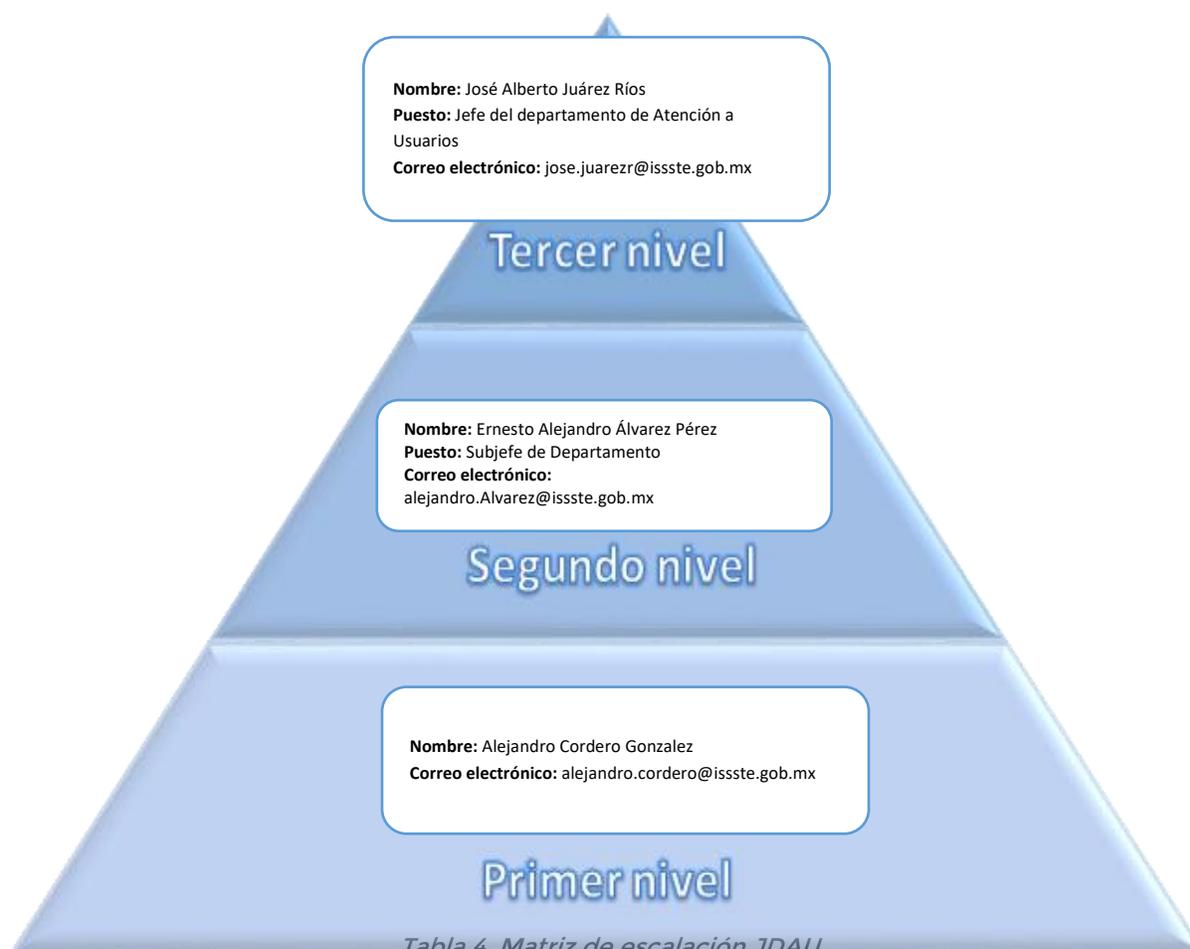


Figura 1. Diagrama de flujo (Requerimientos e Incidentes)

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	10 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JSC-SAU
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

8. Matriz de escalación

Escalación Jefatura de Departamento de Atención a Usuarios



	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	11 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Clave:	DTED-GO-JSC-SAU
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	2.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	28/02/2018

Escalación Mesa Central de Servicios

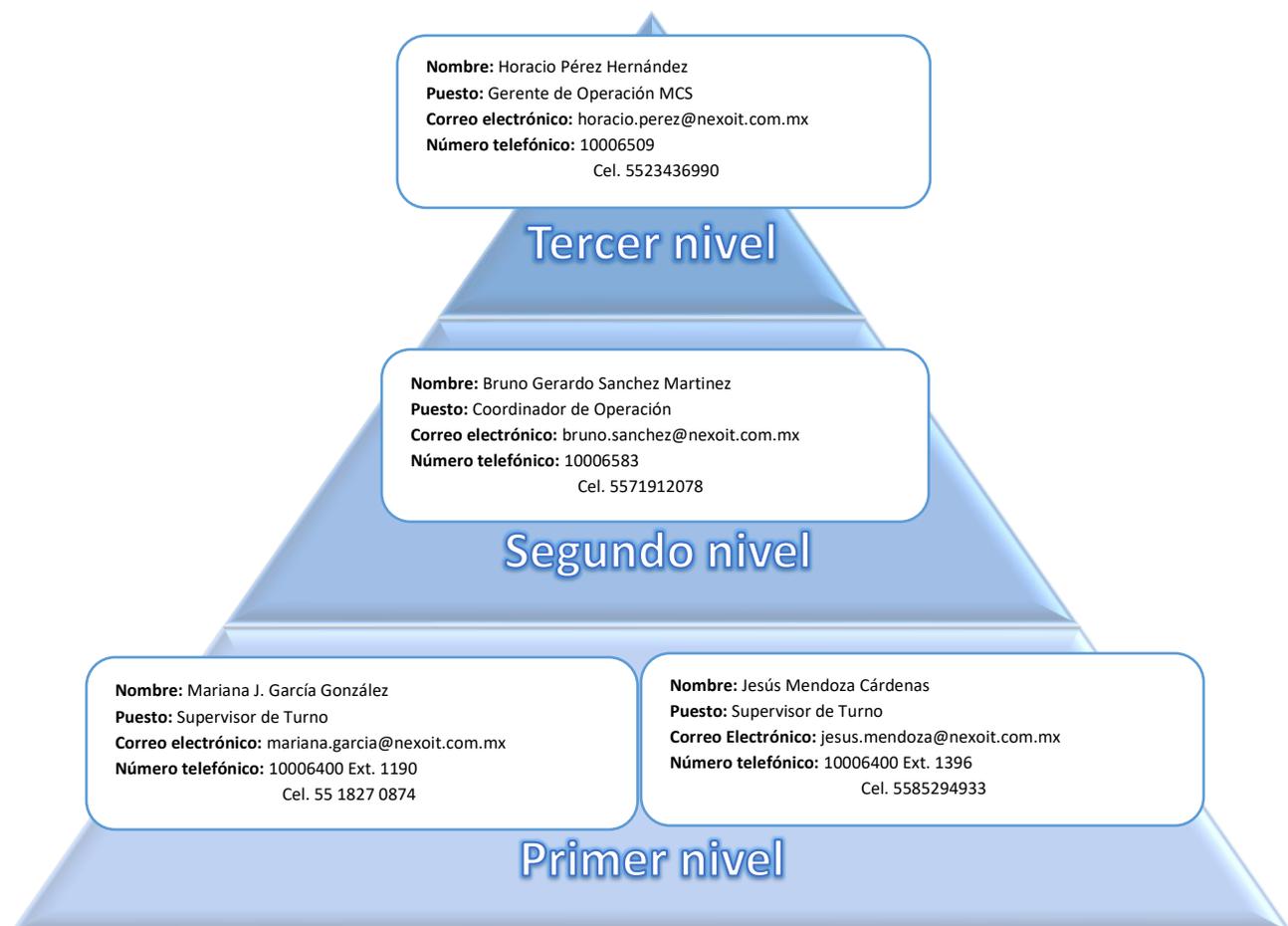


Tabla 5. Matriz de escalación MCS

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	12 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JSC-SAU
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	28/02/2018

9. Niveles de Servicio y/o Acuerdos Operacionales (SLAs y OLAs)

En definición y/o validación de niveles de servicio y/o acuerdos.

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	13 de 13
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Clave:	DTED-GO-JSC-SAU
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	2.0
		Fecha:	28/02/2018

Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
Verónica de Jesús Moreno Espinosa Jefa de Departamento de Capacitación	15/10/2017	1.0	Versión inicial
Ing. José Enrique Rangel Ramírez Jefe de Departamento de Planeación y Normatividad	30/08/2018	2.0	Segunda versión, se agregó matriz de escalación y se realizó mejora continua a actividades de narrativa y diagrama de flujo
	12/11/2019	3.0	Tercera versión, se actualiza nueva imagen institucional y Matriz de escalación Neixar

Firmas de Autorización

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