
 <b>ISSSTE</b> <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

 <b>ISSSTE</b> <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)	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

## 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)	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

## 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"> <li>✓ Nombre completo</li> <li>✓ Correo</li> <li>✓ Teléfono (ext.)</li> <li>✓ Información correspondiente</li> </ul> <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"> <li>➤ Si, ir al paso 4</li> <li>➤ No, ir al paso 9</li> </ul>	NA

	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) 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
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:  <a href="mailto:alejandro.alvarez@issste.gob.mx">alejandro.alvarez@issste.gob.mx</a>  <a href="mailto:atencionafuaps@issste.gob.mx">atencionafuaps@issste.gob.mx</a>            Alejandro Cordero:  <a href="mailto:alejandro.cordero@issste.gob.mx">alejandro.cordero@issste.gob.mx</a>            José Alberto Juárez Ríos:  <a href="mailto:jose.juarezr@issste.gob.mx">jose.juarezr@issste.gob.mx</a></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"> <li>➤ Si, ir al paso 8</li> <li>➤ No, ir al paso 9</li> </ul>	Ticket
8	Mesa Central de Servicios	<p>Contactar y notificar al usuario sobre el rechazo de su solicitud.</p> <p><b>Fin del proceso</b></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"> <li>➤ Si, asigna solicitud a la JDAU, ir al paso 11</li> <li>➤ No, ¿Solicitud de impresión?               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si, ir a la Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes del Servicio de Impresión</li> </ul> </li> </ul>	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"> <li>○ No, ir a la Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes del Servicio de Equipo de Cómputo</li> </ul>	
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"> <li>➤ Si, ir al paso 14</li> <li>➤ No, ir al paso 12</li> </ul>	
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.  <b>Fin del proceso</b>	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" <b>Nota:</b> 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"> <li>➤ Si, ir al paso 18</li> <li>➤ No, ir al paso 17</li> </ul>	Ticket
17	Mesa Central de Servicios	Realiza la re-apertura del ticket. Coloca el ticket en estado "Asignado".  <b>Ir al paso 10</b>	Ticket
18	Mesa Central de Servicios	Envía al usuario la encuesta de satisfacción.	Correo electrónico con la encuesta de satisfacción

	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)	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
19	Mesa Central de Servicios	Realiza el cierre del ticket. <b>Fin del proceso</b>	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

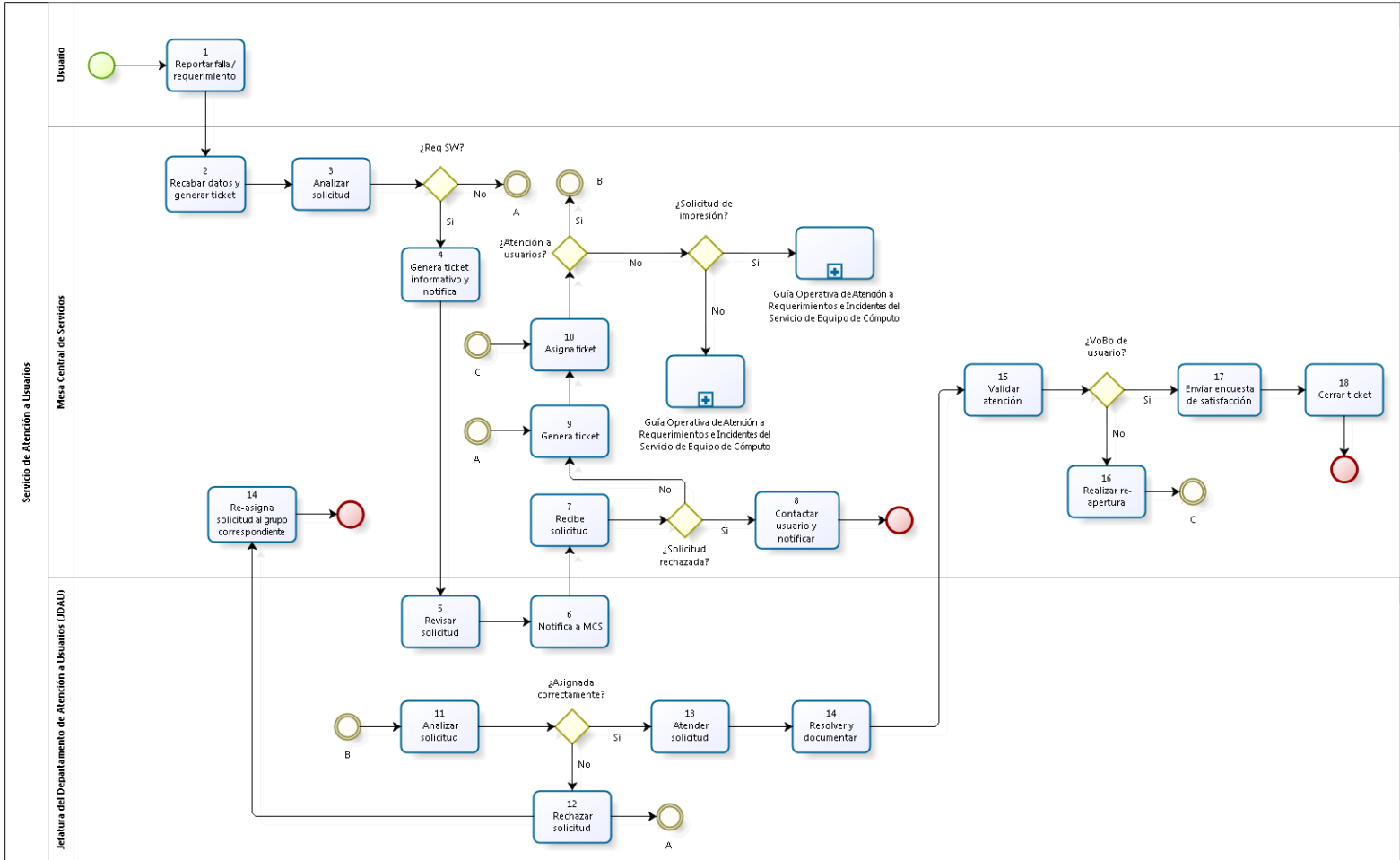

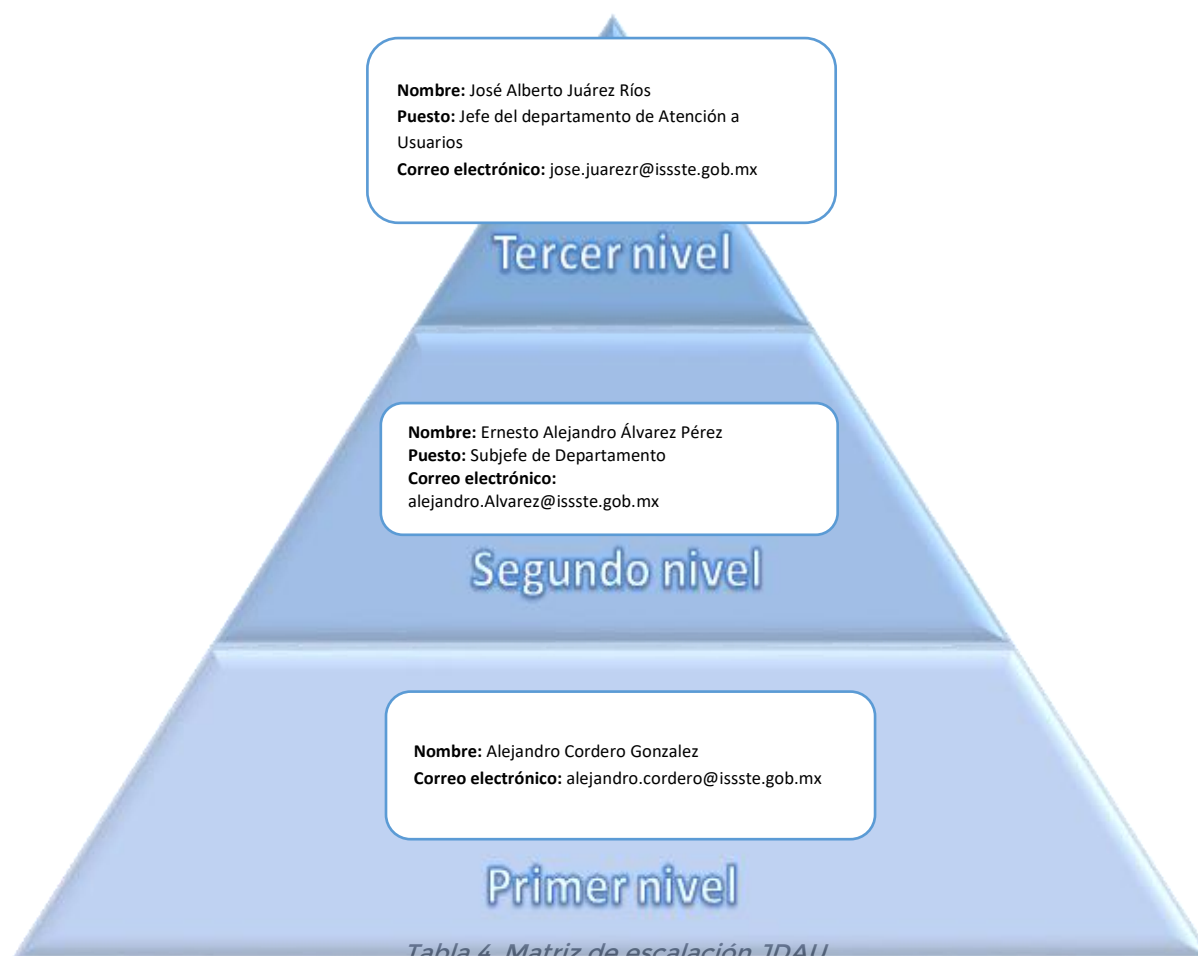



Figura 1. Diagrama de flujo (Requerimientos e Incidentes)

	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

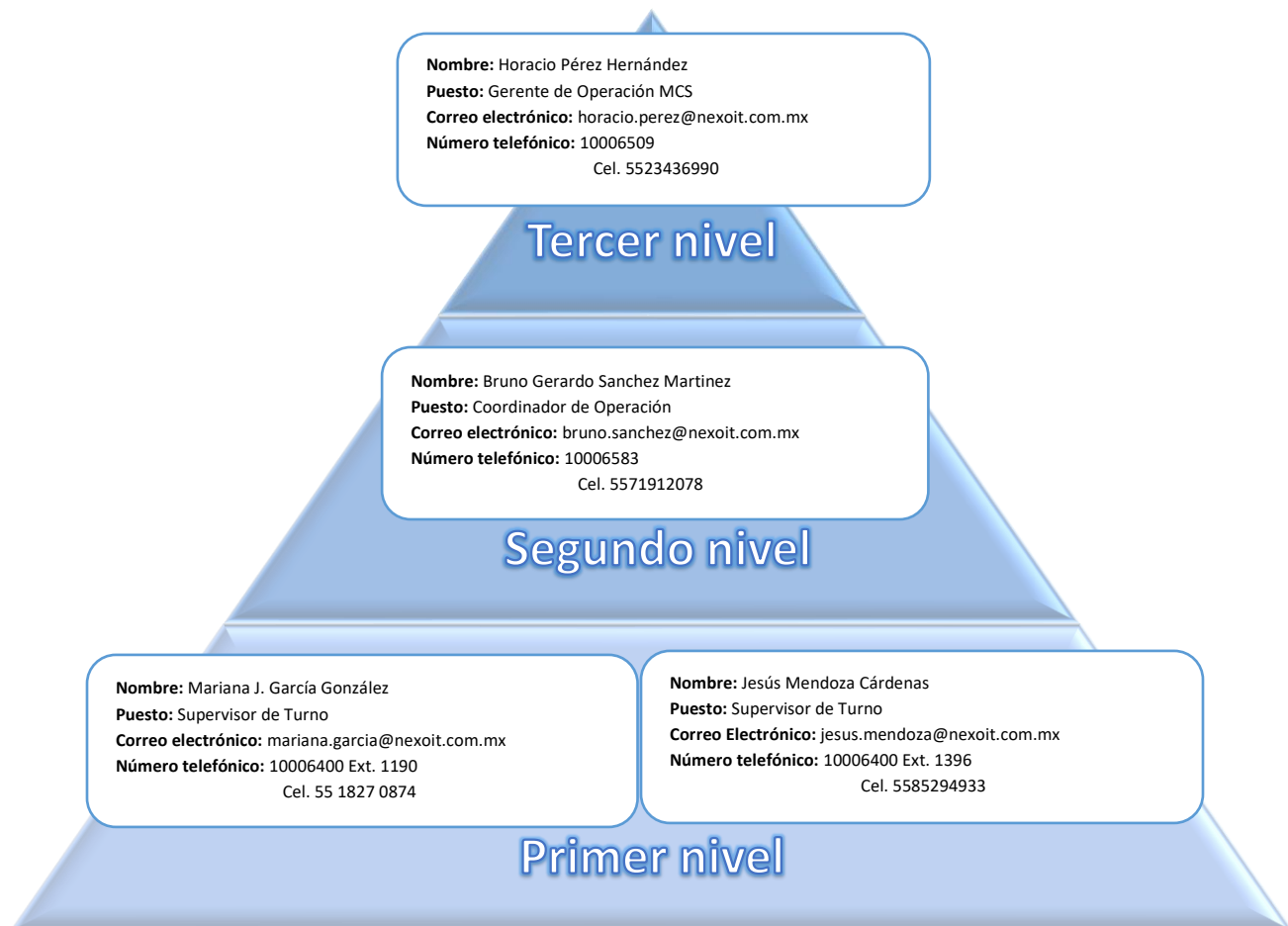
## 8. Matriz de escalación

### 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*

 <b>ISSSTE</b> <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	