

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	1 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES

Servicio de Aula Virtual

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	2 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Solicitudes/Peticiones	3
4. Herramientas	5
5. Roles Involucrados.....	5
6. Narrativa de Actividades	6
7. Diagrama de Flujo	10
8. Matrices de Escalación	11
9. Niveles de Servicio y/o Acuerdos Operacionales (SLAs y OLAs).....	13

Tablas

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones	5
Tabla 2. Roles Involucrados	6
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención	9
Tabla 4. Niveles de servicio	13

Figuras

Figura 1. Flujo de Atención	10
Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE	11
Figura 3. Matriz de escalación MCS.....	12

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	3 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

1. Objetivo

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

2. Alcance

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

3. Solicitudes/Peticiones

Categoría	Servicio	Síntoma
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - DESCARGA DE MATERIAL
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - USO PLATAFORMA
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - ACCESOS CON OTRA CREDENCIAL
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - ACCESOS DESDE OTRO ESTADO
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - CUAL ES LA CALIFICACION APROBATORIA
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - CARGA DE CURSOS
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - COMO DOY DE ALTA UN CURSO

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	4 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - CUANTOS CURSOS PUEDE CARGAR UN PONENTE
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - CUPO LIMITADO
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - DERECHO A CONSTANCIA
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - DESCARGA DE CONSTANCIA
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - DESCARGA DE VIDEOS
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - FORMATOS QUE SOPORTA
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - HORARIO DE DISPONIBILIDAD
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - NO ENCUENTRO CURSO
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - USUARIO/PASSWORD
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - PAGINA ELECTRONICA
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - PESO MAXIMO DE ARCHIVOS
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - PUEDO ESTUDIAR ESTANDO DE VIAJE

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	5 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - REQUISITOS DE EQUIPO
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - RETOMAR EXAMEN
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - TIEMPOS PARA COMPLETAR CURSO
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - TIPO DE CURSO
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - TOMAR MAS DE UN CURSO
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - SIN ACCESO A CURSOS
Aplicaciones y Sistemas Institucionales	Aula Virtual	AV - SIN ACCESO A PLATAFORMA

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones

4. Herramientas

- BMC Remedy.

5. Roles Involucrados

Rol	Función
Mesa Central de Servicios	Responsable de recabar los datos del usuario, registrar, clasificar, asignar, y cuando sea de su competencia, atender las solicitudes del servicio, asignar y/o escalar las solicitudes a la Jefatura de Servicios en la Subdirección de Operaciones, dar

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	6 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Rol	Función
	seguimiento a las solicitudes y validar con el usuario la atención.
Jefatura de Servicios en la Subdirección de Operaciones	Encargada de realizar y/o atender las solicitudes que se le asignen, así como de documentar en la herramienta las actividades realizadas.

Tabla 2. Roles Involucrados

6. Narrativa de Actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario	Solicitar petición Solicita petición a la Mesa Central de Servicios.	N/A
2	Mesa Central de Servicios	Recabar datos del usuario Recaba datos del usuario de conformidad con el checklist.	Checklist
3	Mesa Central de Servicios	Registrar y clasificar solicitud Registra y clasifica solicitud.	Ticket
4	Mesa Central de Servicios	Asignar solicitud Analiza la solicitud: ¿Puede atender? ➤ Si, coloca el ticket en estado "Asignado", ir al paso 5 ➤ No, ir al paso 7	Ticket
5	Mesa Central de Servicios	Atender solicitud Atiende la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso".	Ticket
6	Mesa Central de Servicios	Terminar/resolver solicitud	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	7 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Termina y/o resuelve la solicitud y documenta las actividades realizadas en la herramienta. Actualiza el estado del ticket a "Resuelto" si es un incidente o "Terminado" si es un requerimiento, con motivo de estado "Pendiente VoBo del cliente". Ir al paso 15	
7	Mesa Central de Servicios	Asignar ticket Asigna la solicitud a la Jefatura de Servicios en la Subdirección de Operaciones. Coloca el ticket en "Asignado".	Ticket
8	Jefatura de Servicios en la Subdirección de Operaciones	Recibir solicitud y validar Recibe la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso". Valida que haya sido correctamente asignada: ¿Asignada correctamente? ➤ Sí, ir al paso 11 ➤ No, ir al paso 9	Ticket
9	Jefatura de Servicios en la Subdirección de Operaciones	Rechazar solicitud Rechaza la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" con motivo de estado "Rechazado".	Ticket
10	Mesa Central de Servicios	Analizar solicitud Analiza la solicitud y la asigna al Grupo de Soporte correspondiente. Fin del Procedimiento	Ticket
11	Jefatura de Servicios en la Subdirección de Operaciones	Atender solicitud Atiende la solicitud.	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	8 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		<p>Actualiza el estado del ticket a “En curso”.</p> <p>¿Se requiere información y/o acción por parte del usuario?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 12 ➤ No, ir al paso 14 	
12	Jefatura de Servicios en la Subdirección de Operaciones	<p>Solicitar información</p> <p>Solicita la información al usuario. Actualiza el estado del ticket a “Pendiente” con motivo de estado “Info. adicional solicitada” o “Acción del cliente requerida” si es un incidente o “Info. adicional solicitada sobre el cliente” o “Requiere acción del cliente” si es un requerimiento.</p> <p>¿Usuario proporciona la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 14 ➤ No, ir al paso 13 	Llamada Correo electrónico
13	Jefatura de Servicios en la Subdirección de Operaciones	<p>Cancelar solicitud</p> <p>Cancela la solicitud</p> <p>Actualiza el estado del ticket a “En curso”.</p> <p>Actualiza el estado del ticket a “Cancelado” con motivo de estado “No se localizó al usuario” o “Usuario no proporcionó Info.” si es un incidente o “No se localizó al usuario” o “Por falta de información del cliente” si es un requerimiento.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Ticket
14	Jefatura de Servicios en la Subdirección de Operaciones	<p>Terminar/resolver solicitud</p> <p>Termina y/o resuelve la solicitud y documenta las actividades realizadas en la herramienta.</p>	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	9 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Actualiza el estado del ticket a "Resuelto" si es un incidente o "Terminado" si es un requerimiento, con motivo de estado "Pendiente VoBo del cliente". Ir al paso 15	
15	Mesa Central de Servicios	Validar atención Valida la atención con el usuario: ¿El requerimiento/incidente fue solucionado? ➤ Sí, ir al paso 17 ➤ No, ir al paso 15	N/A
16	Mesa Central de Servicios	Reasignar solicitud Realiza la reapertura y reasignación de la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Asignado". Ir al paso 4	Ticket
17	Mesa Central de Servicios	Cerrar ticket Realiza el cierre del ticket. Actualiza el estado del ticket a "Cerrado". Envía al usuario la encuesta de satisfacción. Fin del Procedimiento	Ticket

Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	10 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		01/03/2018

7. Diagrama de Flujo

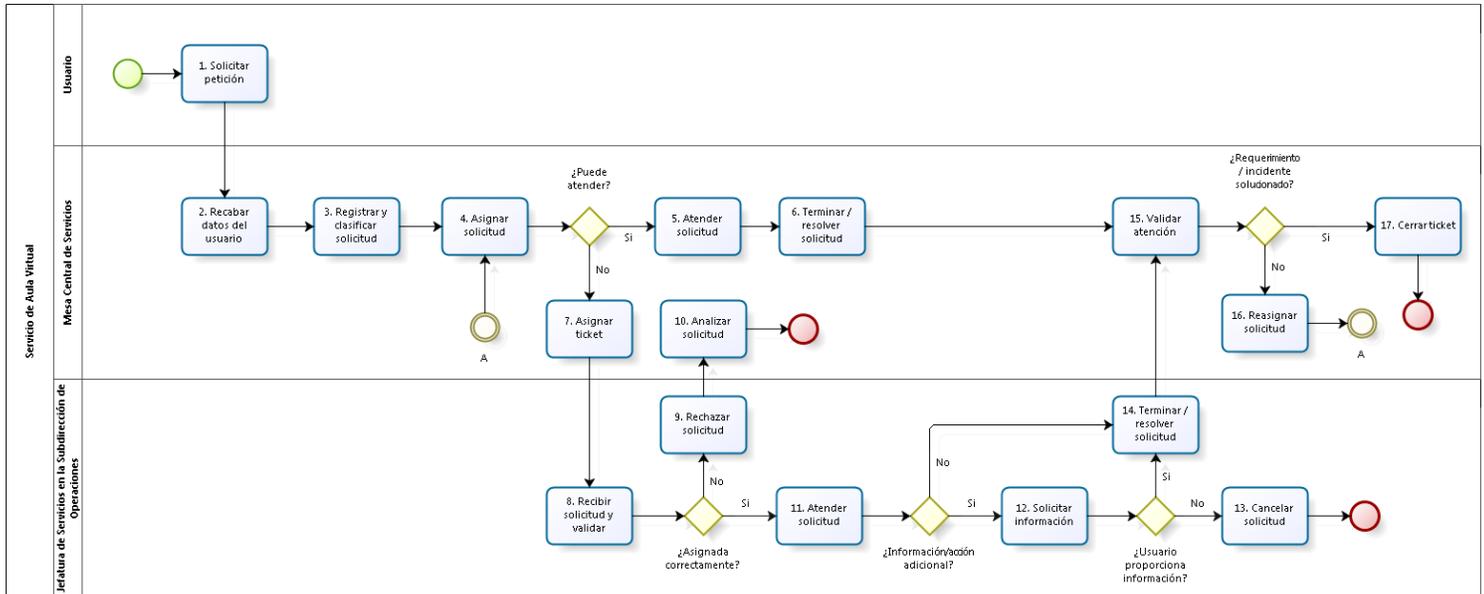


Figura 1. Flujo de Atención

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	11 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

8. Matrices de Escalación

Escalación ISSSTE

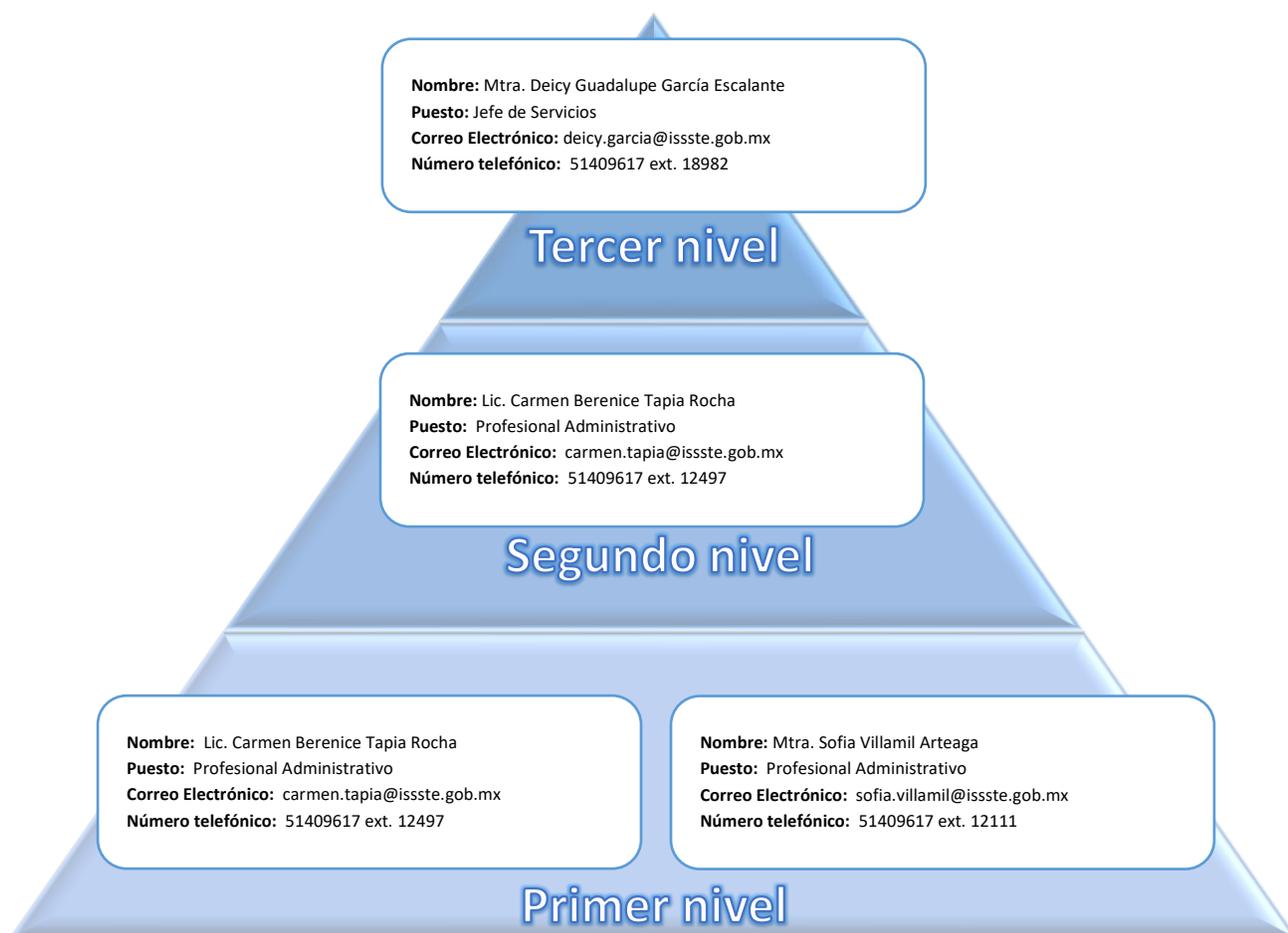


Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	12 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Mesa Central de Servicios

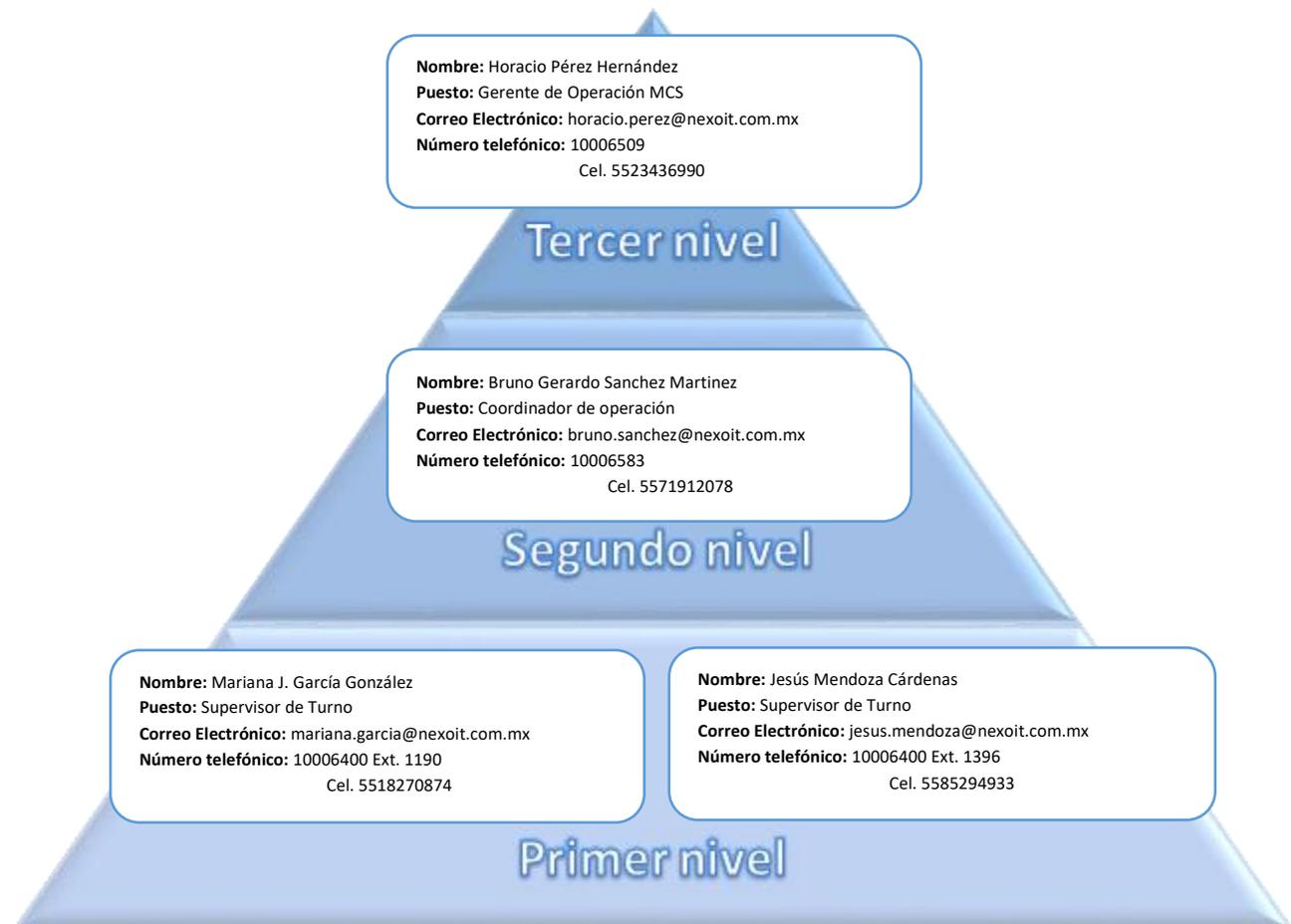


Figura 3. Matriz de escalación MCS

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	13 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

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

Descripción	Nivel de Servicio
Tiempo de solución de las solicitudes asignadas a la Jefatura de Servicios en la Subdirección de Operaciones	8 horas
Horario del Servicio	09:00 a 15:00, 16:00 a 19:00 horas

Tabla 4. Niveles de servicio

Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
José Enrique Rangel Ramírez Jefe de Departamento de Planeación y Normatividad	04/12/2018	1.0	Versión inicial
José Enrique Rangel Ramírez Jefe de Departamento de Planeación y Normatividad	19/02/2019	2.0	Se actualiza el formato con la nueva imagen institucional, se actualizan el Procedimiento, Diagrama y Matriz de Escalación del ISSSTE
		3.0	Se actualiza la Matriz de Escalación de ISSSTE, de actualiza Matriz de Escalación de MCS, se actualizan las Firmas de Autorización

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	14 de 14
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código del Formato:	DTED-CO-JSSO-SAV
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Firmas de Autorización

Actividad	Área	Firma
Validó	C. Miguel Ángel Lomelí Valderrábano Jefe de Servicios de Planeación	
Revisó	Lic. Carmen Berenice Tapia Rocha Profesional Administrativo	
Aprobó	Mtra. Deicy Guadalupe García Escalante Jefa de Servicios	