
 <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 Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
		Revisión:	2.0
Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	13/03/2017	

# SAMMSSTIC

## GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES

### Servicio del Departamento de Internet

 <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 Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Clave:	DTED-GO-JDAU-SA
		Revisión:	2.0
Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	13/03/2017	

## Contenido


1. Objetivo .....	3
2. Alcance .....	3
3. Síntomas .....	3
4. Herramientas .....	4
5. Roles involucrados .....	4
6. Narrativa de actividades .....	5
7. Diagrama de flujo .....	10
8. Matrices de escalación .....	11
9. Niveles de servicio y/o acuerdos operacionales (SLA's y OLA's) .....	12

## Tablas

Tabla 1. Síntomas de los Servicios de Internet.....	4
Tabla 2. Roles Involucrados .....	5
Tabla 3. Narrativa de las actividades del flujo de atención .....	9
Tabla 3. Narrativa de las actividades del flujo de atención .....	9

## Figuras

Figura 1. Diagrama de flujo .....	10
-----------------------------------	----

	Dirección de Tecnología y Estrategia Digital	Hoja:	3 de 13
	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:	
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	24/04/2017

## 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 el Departamento de Internet.

## 2. Alcance

Esta guía considera desde el registro hasta el cierre de los requerimientos e incidentes de los Servicios del Departamento de Internet. Es de uso para la Mesa Central de Servicios y para el Departamento de Internet.

## 3. Síntomas

El ISSSTE requiere se presenten los posibles síntomas que pueden encontrarse en los Servicios que atiende el Departamento de Internet:

Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de comunicaciones (requerimiento)	Servicio de Internet	Internet - privilegios
Servicios de comunicaciones (requerimiento)	Servicio de Internet	Internet – Registro de DNS externo
Servicios de comunicaciones (requerimiento)	Filtrado web y seguridad perimetral	Filtrado - permisos de red local
Servicios de comunicaciones (requerimiento)	Filtrado web y seguridad perimetral	Filtrado - ventana de mantenimiento
Servicios de comunicaciones (requerimiento)	Directorio activo	DA - reseteo de contraseña
Servicios de comunicaciones (requerimiento)	Directorio activo	DA - ABC de cuenta de usuario
Servicios de comunicaciones (requerimiento)	Directorio activo	DA – Registro de DNS interno
Servicios de comunicaciones (requerimiento)	Correo electrónico	CE - filtrado de correo electrónico
Servicios de comunicaciones (requerimiento)	Correo electrónico	CE - permisos de buzón

	Dirección de Tecnología y Estrategia Digital	Hoja:	3 de 13
	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:	
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	24/04/2017

Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de comunicaciones (incidentes)	Servicio de internet	Internet - IP bloqueada
Servicios de comunicaciones (incidentes)	Servicio de internet	Internet - intermitencia en la conexión
Servicios de comunicaciones (incidentes)	Filtrado web y seguridad perimetral	Filtrado - actividad maliciosa
Servicios de comunicaciones (incidentes)	Correo electrónico	CE - falla de correo electrónico


Tabla 1. Síntomas de los Servicios de Internet

## 4. Herramientas

- BMC Remedy

## 5. Roles involucrados

Rol	Función
Usuario/Enlace	Reportar a la Mesa Central de Servicios o al Departamento de Internet cualquier requerimiento/falla del Servicio de Internet.
Mesa Central de Servicios (MCS)	Responsable de recibir llamada telefónica y validar lo reportado mediante sondeo al usuario. Realizar el llenado del Checklist de acuerdo al síntoma presentado. Canalizar a Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones (Depto. de internet) aquellas solicitudes de Internet aplicables al presente documento. Ver Tabla 1 Síntomas de Internet. Realizar el reseteo de contraseña, en caso de que este no sea satisfactorio, canalizar al Departamento de Internet para su atención. Llevar a cabo el seguimiento al reporte y la validación con el usuario sobre la atención y solución del requerimiento para su cierre.


	Dirección de Tecnología y Estrategia Digital	Hoja:	3 de 13
	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:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	24/04/2017

Rol	Función
Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones (Depto. de internet)	Llevar a cabo el seguimiento al reporte y la validación con el usuario sobre la atención y solución del requerimiento para su de Internet.
Mesas Especializadas de Servicio de Correo Electrónico, Directorio Activo y Seguridad.	Atender la falla/requerimiento. Notificar a la MCS que el reporte ya fue atendido y cerrado.

Tabla 2. Roles Involucrados

## 6. Narrativa de actividades


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario	Reporta falla/requerimiento.	N/A
2	Usuario	¿Lo reporta a la Mesa Central de Servicios?  <input type="checkbox"/> Si, ir al paso 3 <input type="checkbox"/> No, ir al paso 9	N/A
3	Mesa Central de Servicios	Recaba y valida datos generales de contacto:  <input type="checkbox"/> Nombre completo <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Teléfono (ext.) <input type="checkbox"/> ID de sitio <input type="checkbox"/> Puesto	N/A
4	Mesa Central de Servicios	Valida lo reportado por el usuario mediante sondeo.	Plantilla de diagnóstico
5	Mesa Central de Servicios	Aplica Checklist de acuerdo al síntoma que se encontró en el sondeo.	Checklist de falla
6	Mesa Central de Servicios	Genera ticket y evalúa la solicitud para determinar el grupo de soporte que lo atenderá.	N/A

	Dirección de Tecnología y Estrategia Digital	Hoja:	3 de 13
	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:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	24/04/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
7	Mesa Central de Servicios	<p>¿La solicitud la atiende el Departamento de Internet?</p> <p><input type="checkbox"/> Si, ir al paso 8</p> <p><input type="checkbox"/> No, ir al paso 18</p>	N/A
8	Mesa Central de Servicios	<p>Envía correo electrónico con la solicitud/reapertura del ticket al Departamento de Internet.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>1) El ticket se encuentra en “Asignado”</p> <p>2) Para solicitudes de Correo Electrónico el correo al que enviarán el ticket es: <a href="mailto:dsi.correo@issste.gob.mx">dsi.correo@issste.gob.mx</a></p> <p>Para solicitudes de Filtrado Web e Internet el correo al que enviarán el ticket es:</p> <p>Paula Nayeli Reyes Arroyo <a href="mailto:paula.reyes@issste.gob.mx">paula.reyes@issste.gob.mx</a></p> <p>Con copia a: Renata de la Mora Buenrostro <a href="mailto:renata.delamora@issste.gob.mx">renata.delamora@issste.gob.mx</a></p> <p>Para solicitudes de Directorio el <b>Activo</b> al que enviarán el ticket es: <a href="mailto:gt.migracion@issste.gob.mx">gt.migracion@issste.gob.mx</a></p>	Ticket de requerimiento/incidente de la MCS Correo electrónico
9	Departamento de Internet	<p>Evalúa solicitud recibida para determinar si atiende el personal de dicha área.</p> <p><b>Nota:</b> el personal del Departamento de Internet cambia el estatus del ticket a “En curso”</p>	N/A
10	Departamento de Internet	<p>¿Requiere apoyo de una Mesa Especializada para atender la solicitud?</p> <p>Si, ir al paso 26</p> <p><input type="checkbox"/> No, ir al paso 11</p> <p><input type="checkbox"/></p>	N/A

	Dirección de Tecnología y Estrategia Digital	Hoja:	7 de 13
	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:	
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	24/04/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
11	Departamento de Internet	Atiende requerimiento/falla	N/A
12	Departamento de Internet	Notifica por correo electrónico a la Mesa Central de Servicios que la solicitud ha sido atendida.  <b>Nota:</b> El personal de Departamento de Internet cambia el estatus del ticket a "Resuelto/Terminado" y deberá adjuntar a la herramienta la evidencia necesaria para indicar que ha resuelto la solicitud.	N/A
13	Mesa Central de Servicios	Verifica que el ticket se encuentre en estado "Terminado/Resuelto".  <b>Nota:</b> En caso de que la solicitud la haya atendido una Mesa Especializada, la MCS deberá colocar el estatus del ticket en Resuelto/Terminado.	Ticket de requerimiento/incidente en estado "Terminado"
14	Mesa Central de Servicios	Contacta al usuario para validar solución.  <b>Nota:</b> La MCS se comunica hasta en dos ocasiones con el usuario para validación de solución, en caso de que este no se encuentre, se envía correo electrónico notificando la solución al ticket, si el usuario no es localizado en 24 horas hábiles, se realizará el cierre del reporte y se le notificará vía correo electrónico.	N/A
15	Mesa Central de Servicios	¿El requerimiento/falla fue solucionado?  <input type="checkbox"/> Si, ir al paso 16 <input type="checkbox"/> No, ir al paso 29	Mesa Central de Servicios
16	Mesa Central de Servicios	Envía al usuario por correo electrónico, la encuesta de satisfacción del servicio.	Correo electrónico con encuesta
17	Mesa Central de Servicios	Realiza el cierre del ticket de requerimiento/falla. <b>Fin del proceso.</b>	Encuesta de satisfacción contestada por el usuario.

	Dirección de Tecnología y Estrategia Digital	Hoja:	7 de 13
	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:	
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	24/04/2017


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
18	Mesa Central de Servicios	¿Es una solicitud que atiende la Mesa Central de Servicios?  <input type="checkbox"/> Si, ir al paso 19 <input type="checkbox"/> No, ir al paso 24	N/A
19	Mesa Central de Servicios	¿Es una solicitud de reseteo de contraseña?  <input type="checkbox"/> Si, ir al paso 20 <input type="checkbox"/> No, ir al paso 25	N/A
20	Mesa Central de Servicios	Realiza reseteo de contraseña.	N/A
21	Mesa Central de Servicios	Valida con el usuario si el reseteo de contraseña es satisfactorio.	N/A
22	Mesa Central de Servicios	¿El reseteo es satisfactorio?  <input type="checkbox"/> Si, ir al paso 16 <input type="checkbox"/> No, ir al paso 23	N/A
23	Mesa Central de Servicios	Envía el ticket con la solicitud por correo electrónico al Departamento de Internet. <b>Ir al paso 9.</b>  <b>Nota:</b> La MCS cambia el grupo de soporte por el Departamento de Internet. El ticket cambia al estatus "Asignado".	Correo electrónico dirigido al Departamento de Internet.
24	Mesa Central de Servicios	Asigna el ticket al grupo de soporte que corresponda. <b>Fin del proceso.</b>	N/A
25	Mesa Central de Servicios	Atiende solicitud y documenta en la herramienta. <b>Ir al paso 14.</b>	
26	Departamento de Internet	Canaliza la solicitud a la Mesa Especializada del Servicio según corresponda.  <b>Nota:</b> El personal del Departamento cambia el grupo de soporte de acuerdo al proveedor	N/A



	Dirección de Tecnología y Estrategia Digital	Hoja:	9 de 13
	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:	
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	24/04/2017

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		que vaya a atender la solicitud. El ticket cambia al estatus "Asignado".	
27	Mesa Especializada de Servicio de Correo Electrónico o de Servicio de Directorio Activo o de Servicio de Filtrado Web	Recibe correo electrónico del personal del Departamento de Internet y atiende la solicitud.	N/A
28	Mesa Especializada de Servicio de Correo Electrónico o de Servicio de Directorio Activo o de Servicio de Filtrado Web	<b>Nota:</b> El personal del Departamento cambia el grupo de soporte de acuerdo al proveedor <b>al paso 13.</b>	Correo electrónico
29	Mesa Central de Servicios	Cambia el estatus del ticket a "asignado". Ir al paso. <b>Ir al paso 8.</b>	N/A

Tabla 3. Narrativa de las actividades del flujo de atención

	Dirección de Tecnología y Estrategia Digital	Hoja:	10 de 13
	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:	
		Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	24/04/2017

## 7. Diagrama de flujo

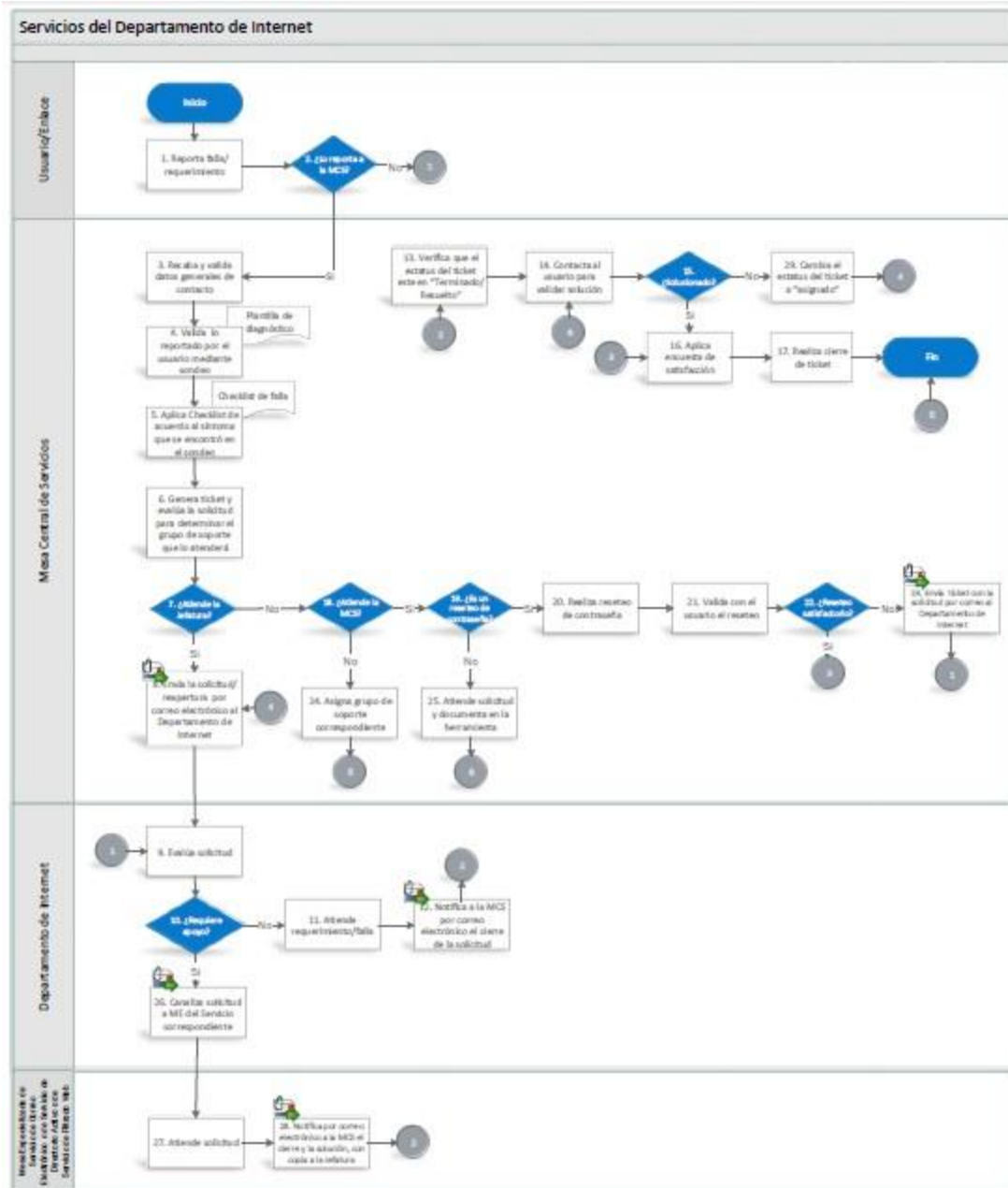



Figura 1. Diagrama de flujo

	Dirección de Tecnología y Estrategia Digital	Hoja:	11 de 13
	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:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	24/04/2017

## 8. Matrices de escalación

### Escalación Mesa Central de Servicios

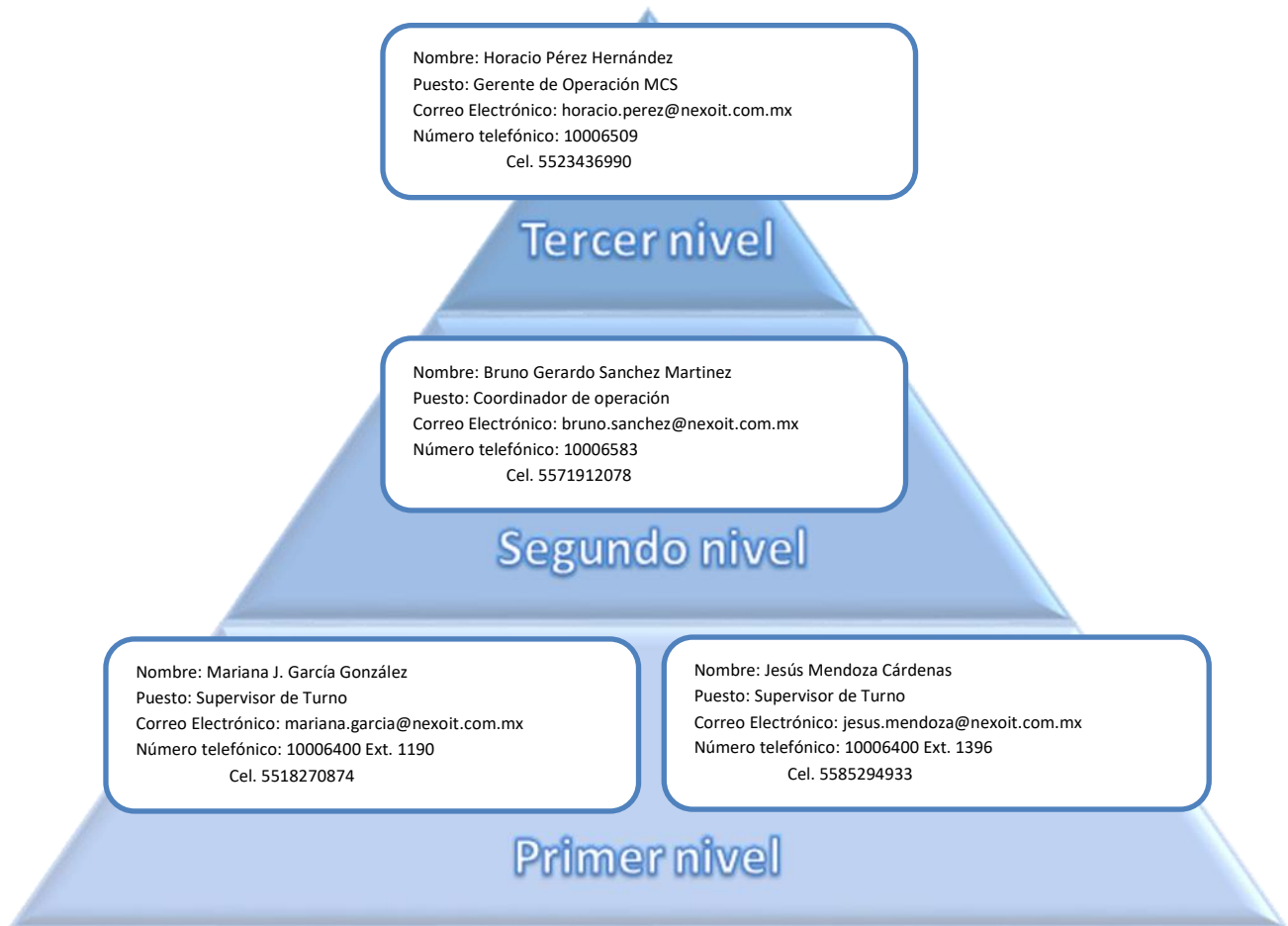


Tabla 4. Matriz de escalación MCS

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

En definición y/o validación de Niveles de Servicio y/o Acuerdos.

## Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
Verónica de Jesús Moreno Espinosa	20/06/2017	1.0	Versión inicial
		2.0	Se actualiza la Matriz de Escalación de ISSSTE, se actualizan las Firmas de Autorización

## Firmas de Autorización

Actividad	Área	Firma
Validó	C. Miguel Ángel Lomelí Valderrábano Jefe de Servicios de Planeación	
Revisó	Ing. Paula Neyeli Reyes Arroyo Jefe de Departamento de Internet	
Aprobó	Mtra. Deicy Guadalupe Garcia Escalante Jefe de Servicios	