


	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	1 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES

Servicio de Red

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	2 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Contenido


1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Solicitudes/Peticiones	3
4. Herramientas	4
5. Roles Involucrados.....	4
6. Narrativa de Actividades	5
7. Diagrama de Flujo	13
8. Matrices de Escalación	14
9. Niveles de Servicio y/o Acuerdos Operacionales (SLAs y OLAs).....	16

Tablas

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones	4
Tabla 2. Roles Involucrados	5
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención	12
Tabla 4. Niveles de servicio	17

Figuras

Figura 1. Flujo de Atención	13
Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE	14
Figura 3. Matriz de escalación MCS.....	15

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	3 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

1. Objetivo


Establecer los pasos a seguir para la atención y solución de los incidentes y/o fallas que se presenten en el Servicio de Red.

2. Alcance

Esta guía considera desde el registro hasta el cierre de los incidentes del Servicio de Red que sean reportados a la Mesa de Servicios Central.

3. Solicitudes/Peticiones

Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA (NODO)
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA (NODO)
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA (NODO)
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA (ENLACE)
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA (MPLS)
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA (MPLS)
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA (ENLACE)
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA (CABLE)
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA (ENLACE)

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	4 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA (UPS)
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	SITIOS	ATENCION A FALLA (ALARMA)


Tabla 1. Solicitudes/Peticiones

4. Herramientas

- BMC Remedy.

5. Roles Involucrados

Rol	Función
Monitoreo SAMMSSTIC	Monitorear la infraestructura tecnológica, detectar y generar los incidentes y/o eventos detectados por las herramientas de monitoreo y asignar al grupo de soporte correspondiente.
Mesa de Servicios Central	Responsable de recabar los datos del usuario, registrar, clasificar, asignar, y cuando sea de su competencia, atender las solicitudes, asignar y/o escalar las solicitudes a los Grupos de Soporte correspondientes, dar seguimiento a las solicitudes y validar con el usuario la atención.
Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones	Autorizar y/o rechazar las solicitudes de reemplazo de dispositivos, y notificar a las partes interesadas.
COM	Dar atención y solución a las solicitudes que le sean de su competencia, así como documentar las acciones realizadas en la herramienta de gestión de tickets. Recategorizar y asignar las solicitudes a la Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet.
Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet.	Dar atención y solución a las solicitudes que le sean de su competencia, así como documentar las


	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	5 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Rol	Función
	acciones realizadas en la herramienta de gestión de tickets.


Tabla 2. Roles Involucrados

6. Narrativa de Actividades


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Monitorear infraestructura Monitorea constantemente los aplicativos y servicios, para identificar eventos en la Infraestructura Tecnológica: ¿Se detecta alguna eventualidad? ➤ Si, ir al paso 2 ➤ No, ir al paso 1	N/A
1	Monitoreo SAMMSSTIC	Monitorear infraestructura Monitorea constantemente los aplicativos y servicios, para identificar eventos en la Infraestructura Tecnológica: ¿Alerta tipo excepción? ➤ Si, ir al paso 3 ➤ No, ir al paso 1	N/A
2	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Notificar a ISSSTE y MCS Notifica al instituto y a la MCS sobre la eventualidad, para que se levante un ticket.	Correo electrónico
3	Monitoreo SAMMSSTIC	Generar incidente Genera el incidente en la herramienta de gestión de tickets con base en la información proporcionada por las herramientas de monitoreo. Ir al paso 15	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	6 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
4	Usuario	Reportar falla Reporta falla o indisponibilidad de algún servicio y/o aplicativo. Ir al paso 3	Llamada telefónica Correo electrónico
5	Mesa de Servicios Central	Recibir solicitud Recibe la solicitud mediante sus canales de comunicación.	Llamada telefónica Correo electrónico
6	Mesa de Servicios Central	Recabar y validar datos Recaba y valida los datos del usuario.	N/A
7	Mesa de Servicios Central	Validar lo reportado por el usuario Valida lo reportado por el usuario de conformidad con el checklist: ¿Usuario proporciona información completa? ➤ Si, ir al paso 9 ➤ No, ir al paso 8	Checklist
8	Mesa de Servicios Central	Obtener información con el responsable informático del sitio Obtiene la información faltante con el responsable informático del sitio o el Jefe Delegacional.	N/A
9	Mesa de Servicios Central	Registrar y clasificar solicitud Registra y clasifica solicitud.	Ticket
10	Mesa de Servicios Central	Analizar solicitud Analiza la solicitud: ¿Incidente generado con anterioridad? ➤ Si, ir al paso 11 ➤ No, ir al paso 12	Ticket
11	Mesa de Servicios Central	Relacionar incidente	

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	7 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Relaciona el incidente para que se le de atención con el anterior. Ir al paso 13	
12	Mesa de Servicios Central	Asignar solicitud al COM Asigna la solicitud al grupo de soporte del Centro Operativo de Monitoreo. Actualiza el estado del ticket a "Asignado". Ir al paso 10	Ticket
13	Centro Operativo de Monitoreo	Recibir solicitud Recibe la solicitud que le fue asignada a través de la herramienta y la analiza: ¿Mala asignación? ➤ Si, ir al paso 14 ➤ No, ir al paso 16	Ticket
14	Centro Operativo de Monitoreo	Rechazar solicitud Rechaza la solicitud por tratarse de una mala asignación. Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" con motivo de estado "Rechazado".	Ticket
15	Mesa de Servicios Central	Asignar al grupo de soporte que corresponda Asigna la solicitud al grupo de soporte correspondiente. Fin del procedimiento	Ticket
16	Centro Operativo de Monitoreo	Recategorizar solicitud Recategoriza la solicitud.	Ticket
17	Centro Operativo de Monitoreo	Analizar solicitud Analiza la solicitud: ¿Falla masiva? ➤ Si, ¿Ticket existente?	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	8 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Si, ir al paso 19 ○ No, ir al paso 18 ➤ No, ir al paso 20 	
18	Centro Operativo de Monitoreo	Generar ticket padre Genera un ticket padre. Ir al paso 22	Ticket
19	Centro Operativo de Monitoreo	Relacionar incidente Relaciona el incidente para que se le de atención con el anterior. Ir al paso 22	Ticket
20	Centro Operativo de Monitoreo	Aplicar checklist Aplica el checklist de acuerdo con el incidente reportado: ¿Puede atender? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 21 ➤ No, ir al paso 23 	Ticket
21	Centro Operativo de Monitoreo	Atender solicitud Atiende la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso".	Ticket
22	Centro Operativo de Monitoreo	Resolver solicitud Resuelve la solicitud documentando en la herramienta las actividades y/o acciones realizadas. Actualiza el estado del ticket a "Resuelto" con motivo de estado "Pendiente VoBo cliente". Ir al paso 41	Ticket
23	Centro Operativo de Monitoreo	Asignar a la ME Bestel Asigna la solicitud al grupo de soporte de la Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet.	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	9 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Actualiza el estado del ticket a "Resuelto" con motivo de estado "Acción necesaria de proveedor externo".	
24	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Recibir solicitud Recibe la solicitud que le fue asignada a través de la herramienta y la analiza: ¿Se cuenta con la información necesaria para atender? ➤ Si, ir al paso 29 ➤ No, ir al paso 25	Ticket
25	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Solicitar información Solicita la información, documentando en la herramienta la información faltante. Actualiza el estado del ticket a "Pendiente" con motivo de estado "Información adicional solicitada sobre el cliente".	Ticket
26	Mesa de Servicios Central	Solicitar información Solicita la información al usuario: ¿Usuario proporciona la información? ➤ Si, ir al paso 28 ➤ No, ir al paso 27	Ticket
27	Mesa de Servicios Central	Cancelar solicitud Cancela la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Cancelado". Fin del procedimiento	Ticket
28	Mesa de Servicios Central	Adjuntar información y asignar solicitud Adjunta la información proporcionada por el usuario en la	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	10 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		herramienta de gestión, y asigna la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Asignado".	
29	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Atender solicitud Atiende la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso". ¿Se requiere información adicional? ➤ Si, ir al paso 25 ➤ No, ir al paso 30	Ticket
30	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Realizar diagnóstico Realiza el diagnóstico para identificar la solución a la falla: ¿Requiere cambio? ➤ Si, ir al paso 31 ➤ No, ir al paso 40	Ticket
31	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Documentar requerimiento Documenta en la herramienta de gestión que se requiere reemplazar el dispositivo. Actualiza el estado del ticket a "Resuelto" con motivo de estado "Pendiente VoBo cliente".	Ticket
32	Mesa de Servicios Central	Notificar al usuario sobre el requerimiento y cerrar el ticket Notifica al usuario sobre el requerimiento para la resolución de la falla y cierra el ticket de incidente.	Ticket
33	Usuario	Recibir solicitud Recibe la solicitud.	Llamada Correo electrónico
34	Usuario	Elaborar oficio y turnar a la JST	Oficio

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	11 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Elabora el oficio necesario para el reemplazo del dispositivo y lo turna a la Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones.	
35	Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones	Recibir solicitud Recibe la solicitud y la analiza: ¿Autoriza solicitud? ➤ Si, ir al paso 37 ➤ No, ir al paso 36	Oficio
36	Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones	Notificar rechazo Notifica al usuario que la solicitud fue rechazada. Fin del procedimiento	Oficio
37	Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones	Notificar a MCS Notificar a la Mesa de Servicios Central mediante correo electrónico, adjuntando el oficio de autorización, para que se genere la solicitud correspondiente.	Correo electrónico Oficio
38	Mesa de Servicios Central	Crear orden de trabajo ligada al incidente Genera ticket de requerimiento y lo relaciona con el incidente previo.	Ticket
39	Mesa de Servicios Central	Notificar al proveedor Notifica al proveedor sobre la solicitud adjuntando el oficio de autorización. Ir al Procedimiento de Requerimientos Servicios de Red, Telefonía e Internet Fin del procedimiento	Correo electrónico Oficio

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	12 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
40	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	<p>Resolver solicitud</p> <p>Resuelve la solicitud documentando en la herramienta las actividades y/o acciones realizadas.</p> <p>Actualiza el estado del ticket a "Resuelto" con motivo de estado "Pendiente VoBo cliente".</p>	Ticket
41	Mesa de Servicios Central	<p>Validar atención</p> <p>Contactar al usuario para validar la atención.</p> <p>¿El incidente fue solucionado?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 43 ➤ No, ir al paso 42 	Correo electrónico Llamada telefónica
42	Mesa de Servicios Central	<p>Reasignar solicitud</p> <p>Reasigna la solicitud.</p> <p>Si la solicitud la atendió el COM, ir al paso 13</p> <p>Si la solicitud la atendió la ME Bestel, ir al paso 24</p>	Ticket
43	Mesa de Servicios Central	<p>Cerrar ticket</p> <p>Realiza el cierre del ticket.</p> <p>Actualiza el estado del ticket a "Cerrado".</p> <p>Envía al usuario la encuesta de satisfacción.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Ticket Correo electrónico

Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención

7. Diagrama de Flujo

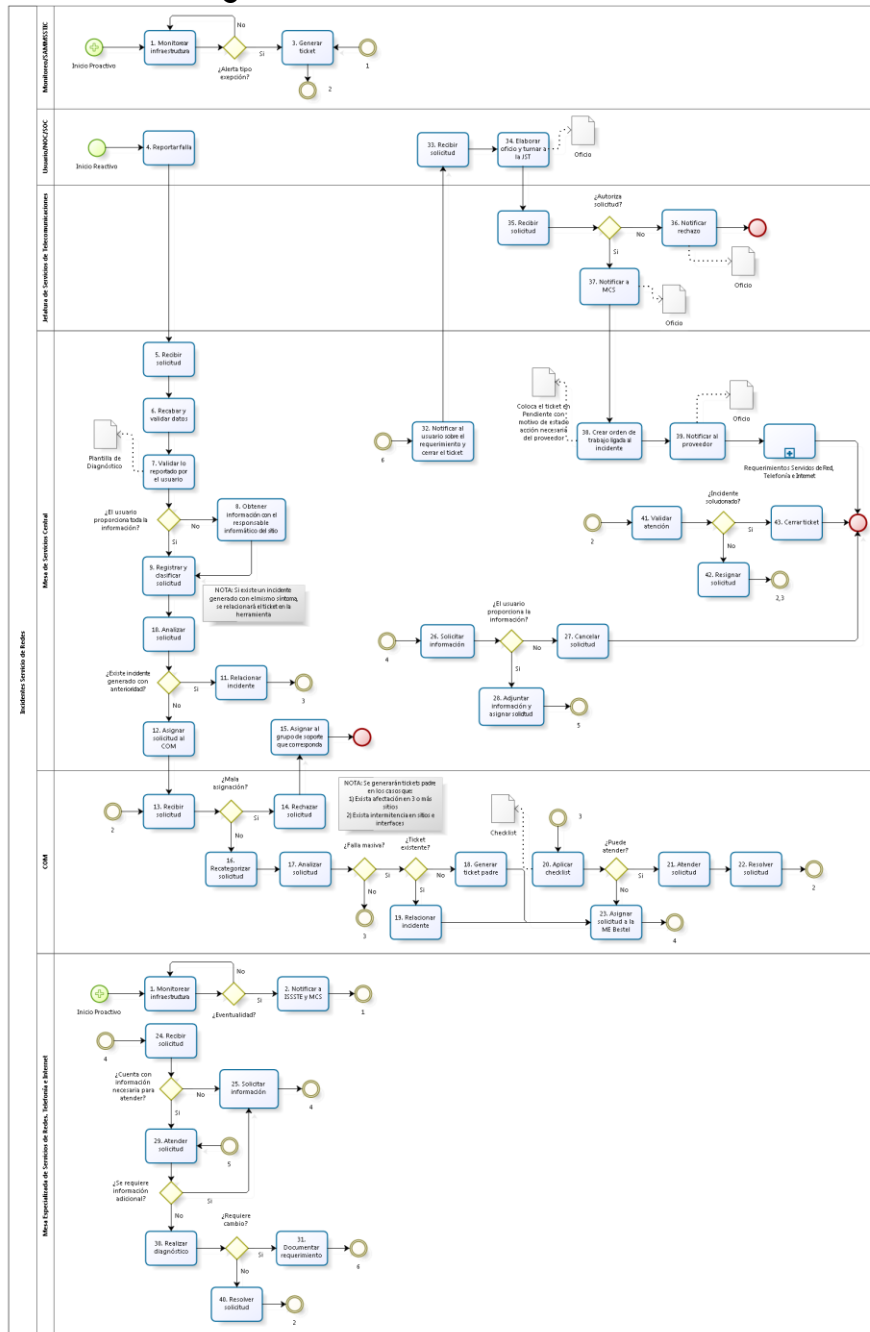



Figura 1. Flujo de Atención

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	14 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

8. Matrices de Escalación

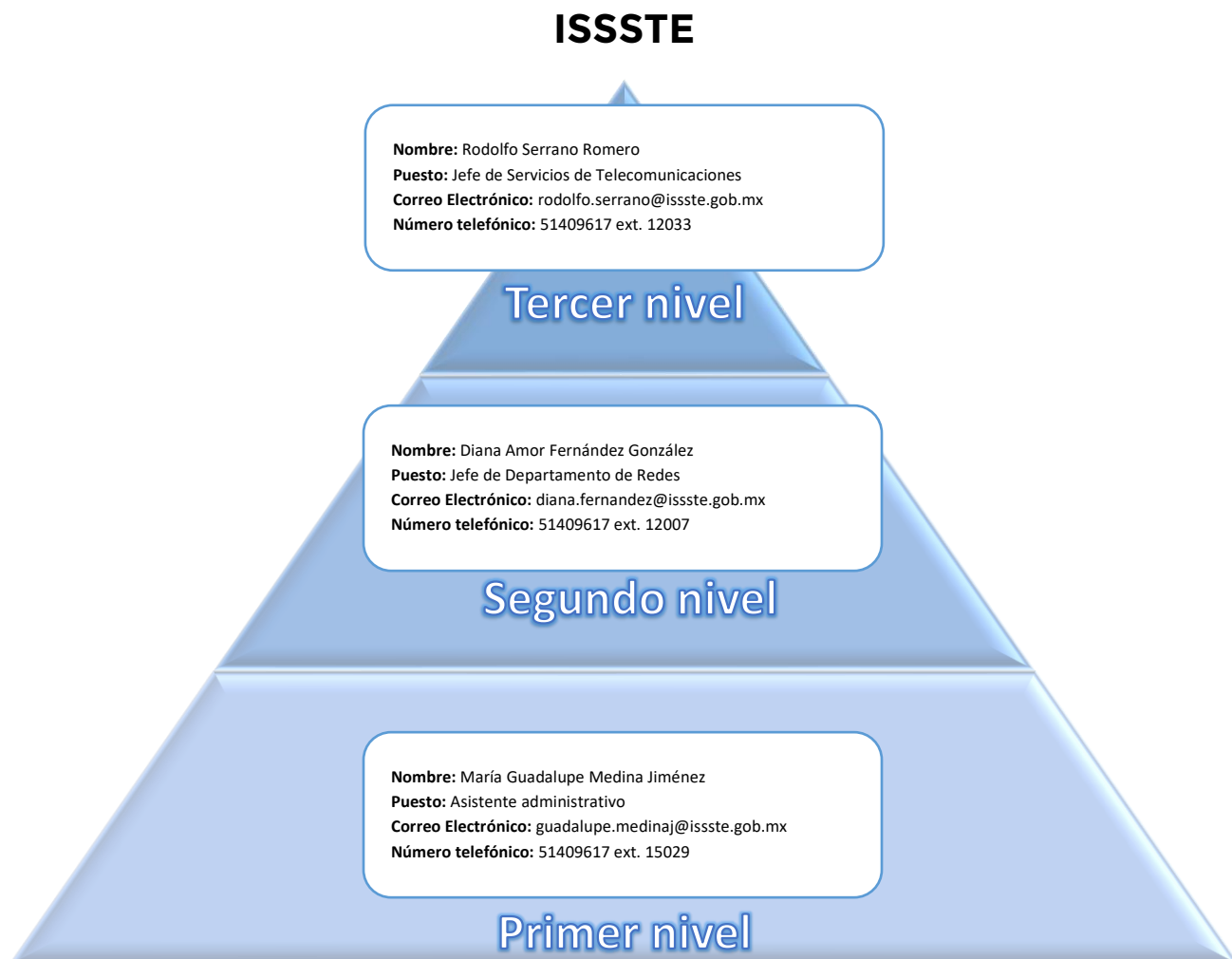



Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	15 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Mesa de Servicios Central

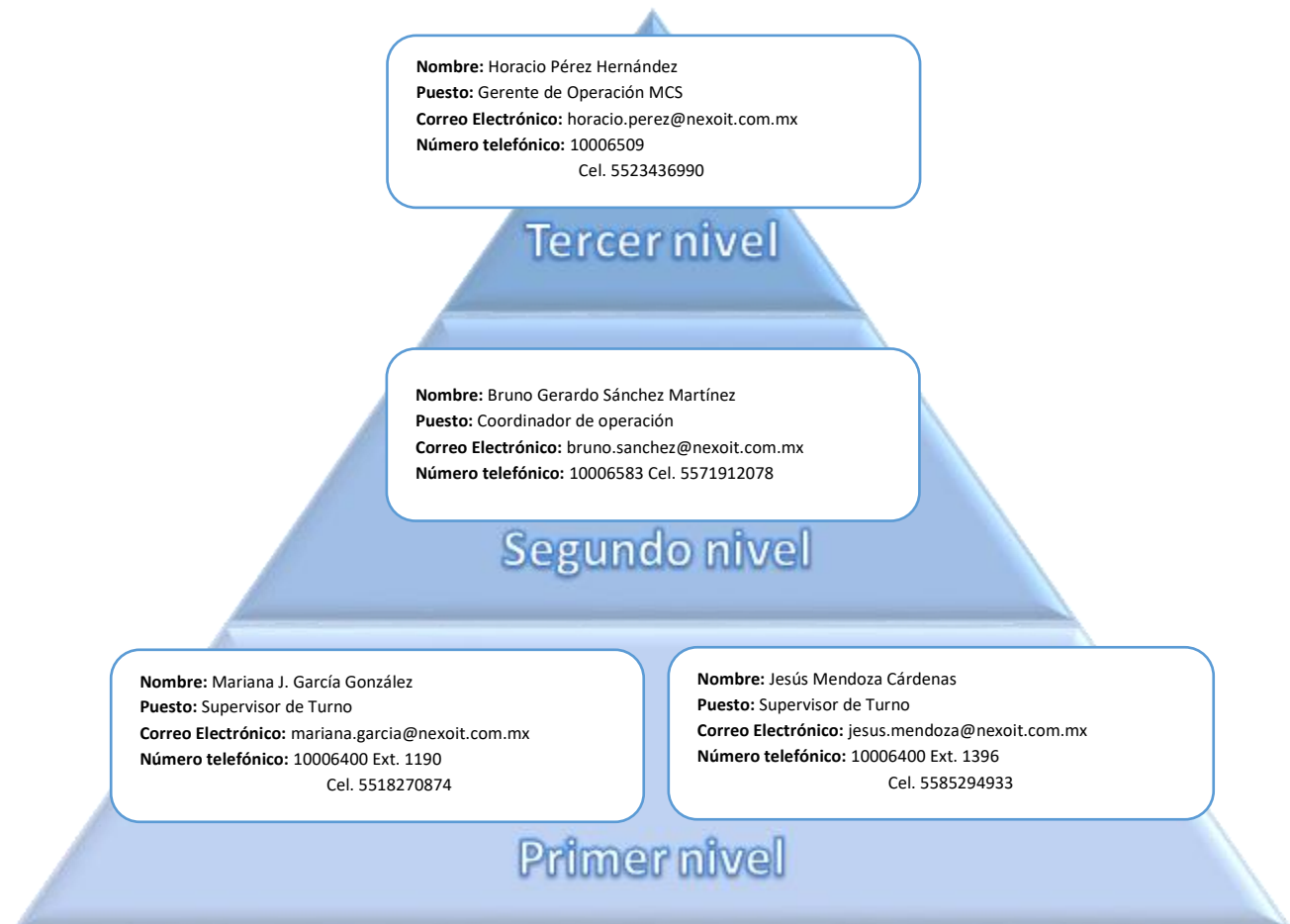



Figura 3. Matriz de escalación MCS

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	16 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Mesa Especializada Operbes BESTEL

Nombre: José Luis Martínez Olvera
Puesto: Coordinador de Operaciones NOC
Correo electrónico: jlmartinezol@bestel.com.mx
Número telefónico: 5540002511 cel. 5541331363

Quinto Nivel

Cuarto nivel

Nombre: Braian Isaac Durán Miranda
Puesto: Líder Técnico
Correo electrónico: biduranm@bestel.com.mx
Número telefónico: 5540002862
cel 5519636097

Tercer nivel


Nombre: Víctor Hernández Hernández
Puesto: Analista y de soporte
Correo electrónico: vhhernandezher@bestel.com.mx
Número telefónico: 5540002197 cel. 5566749695

Segundo nivel

Nombre: Mesa especializada de servicio
Puesto: Operador en Turno
Correo electrónico: issste_siar@bestel.com.mx
Número telefónico: 5540002862

Primer nivel


Nombre: Mesa de servicio
Puesto: Operador en Turno
Correo electrónico: sa_noc_lista@bestel.com.mx
Número telefónico: 5540002862

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	17 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A 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 solicitudes	4 horas en la Zona Metropolitana, 12 horas para el resto de las ubicaciones
Proceso de control de cambios	Urgente - SLA del nodo Alto - Con autorización de Ventana del Instituto Estándar - 4 horas
Disponibilidad mensual del servicio de RPV-MPLS	Nodo criticidad alta - $\geq 99.98\%$ Nodo criticidad media - $\geq 99.93\%$ Nodo criticidad baja - $\geq 99.85\%$
Disponibilidad mensual del servicio de Internet	Nodo criticidad alta - $\geq 99.98\%$ Nodo criticidad media - $\geq 99.93\%$ Nodo criticidad baja - $\geq 99.85\%$
Latencia y pérdida de paquetes	Tiempo máximo de ida y vuelta en milisegundos - 100 Pérdida de paquetes - $> 1\%$
Respaldo de energía eléctrica (UPS)	Criticidad alta - 4 horas Criticidad media - 2 horas

Tabla 4. Niveles de servicio

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	18 de 18
	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-JST-SR-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
José Enrique Rangel Ramírez Jefe de Departamento de Planeación y Normatividad	27/03/2019	1.0	Versión inicial

Firmas de Autorización

Actividad	Área	Firma
Validó	C. Miguel Ángel Lomelí Valderrábano Jefe de Servicios de Planeación	
Revisó	Ing. Miguel Ángel Rodríguez Jefe de Departamento de Telecomunicaciones	
Aprobó	Ing. Rodolfo Serrano Romero Jefe de Servicios de Telecomunicaciones	