
 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	1 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS

Servicio de Red

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	2 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0 01/03/2018

Contenido


1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Solicitudes/Peticiones	3
4. Herramientas	3
5. Roles Involucrados.....	5
6. Narrativa de Actividades	5
7. Diagrama de Flujo	12
8. Matrices de Escalación	13
9. Niveles de Servicio y/o Acuerdos Operacionales (SLAs y OLAs).....	15

Tablas

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones	4
Tabla 2. Roles Involucrados	5
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención	11
Tabla 4. Niveles de servicio	16

Figuras

Figura 1. Flujo de Atención	12
Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE	13
Figura 3. Matriz de escalación MCS.....	14

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	3 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		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 Internet que sean reportados a la Mesa de Servicios Central.


3. Solicitudes/Peticiones

Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	REDES	INCREMENTO
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	DIRECCIONAMIENTO
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	CONFIGURACION
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	CONFIGURACION
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	SITIOS	REUBICACION
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	SITIOS	REUBICACION
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	SITIOS	MANTENIMIENTO
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	SITIOS	BAJA
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	SITIOS	ACCESO

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	4 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0 01/03/2018

Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	CONFIGURACION
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ABC PUNTOS DE ACCESO
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	REDES	ATENCION A FALLA
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	SITIOS	ATENCION A FALLA
SERVICIOS DE COMUNICACIONES	REDES	REPARACIÓN DE NODO

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	5 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0 01/03/2018

4. Herramientas

- BMC Remedy.


5. Roles Involucrados

Rol	Función
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 y notificar a las partes interesadas.
Centro Operativo de Monitoreo	Dar atención y solución a las solicitudes que le sean de su competencia, 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.	Levantar de manera proactiva los requerimientos de seguridad que requieran atención inmediata, 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.


Tabla 2. Roles Involucrados

6. Narrativa de Actividades


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Revisar infraestructura de sitios Revisa la infraestructura tecnológica: ¿Ventana de mantenimiento y/o acceso a sitio?	

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	6 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0 01/03/2018


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 4 ➤ No, ir al paso 1 	
2	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Notificar a MCS Notifica el evento a la Mesa de Servicios Central.	Ticket
3	Usuario	Realizar solicitud Realiza la solicitud a través de los canales de comunicación.	Llamada Correo electrónico
4	Mesa de Servicios Central	Recibir solicitud Recibe la solicitud mediante sus canales de comunicación: ¿Ventana de mantenimiento y/o acceso a sitio? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 5 ➤ No, ir al paso 7 	Llamada telefónica Correo electrónico
5	Mesa de Servicios Central	Validar con usuario Valida con el usuario el horario y fecha establecido por el proveedor: ¿Reprogramado por usuario? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 6 ➤ No, ir al paso 14 	Llamada telefónica Correo electrónico
6	Mesa de Servicios Central	Notificar a Bestel Notifica al proveedor sobre la nueva fecha programada. Ir al paso 14	Correo electrónico
7	Mesa de Servicios Central	Recabar y validar información Recaba los datos del usuario de conformidad con el CheckList y validar si el requerimiento requiere un oficio: ¿Requiere oficio? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 8 ➤ No, ir al paso 14 	
8	Mesa de Servicios Central	Solicitar oficio a usuario	Llamada

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	7 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Solicita el oficio al usuario.	Correo electrónico
9	Usuario	Recibir solicitud Recibe la solicitud.	Llamada Correo electrónico
10	Usuario	Elaborar y enviar oficio a la JST Elabora el oficio requerido y lo tramita a la Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones.	Oficio
11	Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones	Recibir solicitud Recibe la solicitud y la analiza: ¿Autoriza solicitud? ➤ Si, ir al paso 13 ➤ No, ir al paso 12	Oficio
12	Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones	Notificar rechazo Notifica el rechazo de la solicitud. Fin del procedimiento	Oficio
13	Jefatura de Servicios de Telecomunicaciones	Notificar a MCS Notifica a la Mesa de Servicios Central.	Correo electrónico
14	Mesa de Servicios Central	Registrar solicitud y clasificar Registra y clasifica solicitud.	Ticket
15	Mesa de Servicios Central	Asignar solicitud Asigna la solicitud: ¿Ventana o acceso a sitio? ➤ Si, asigna al grupo de soporte de la Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet, ir al paso 27 ➤ No, asigna al grupo de soporte del Centro Operativo de Monitoreo, ir al paso 16	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	8 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Actualiza el estado del ticket a "Asignado".	
16	Centro Operativo de Monitoreo	Recibir solicitud Recibe la solicitud.	Ticket
17	Centro Operativo de Monitoreo	Recategorizar solicitud Recategoriza la solicitud.	Ticket
18	Centro Operativo de Monitoreo	Analizar solicitud Analiza la solicitud: ¿Asignada correctamente? ➤ Si, ¿Puede atender? ○ Si, ir al paso 21 ○ No, ir al paso 23 ➤ No, ir al paso 19	Ticket
19	Centro Operativo de Monitoreo	Rechazar solicitud Rechaza la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" con motivo de estado "Rechazado".	Ticket
20	Mesa de Servicios Central	Asignar al grupo de soporte correspondiente Analiza la solicitud y asigna al grupo de soporte correspondiente. Fin del Procedimiento	
21	Centro Operativo de Monitoreo	Atender solicitud Atiende la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso".	Ticket
22	Centro Operativo de Monitoreo	Terminar solicitud Termina la solicitud documentando en la herramienta las actividades y/o acciones realizadas.	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	9 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0 01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Actualiza el estado del ticket a "Terminado" con motivo de estado "Pendiente VoBo cliente". Ir al paso 28	
23	Centro Operativo de Monitoreo	Asignar solicitud Asigna la solicitud al grupo de soporte de la Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet. Actualiza el estado del ticket a "Resuelto" con motivo de estado "Acción necesaria de proveedor externo".	Ticket
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: ¿Información/acción adicional? ➤ Si, ir al paso 25 ➤ No, ir al paso 29	Ticket
25	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Documentar y solicitar información Documenta en la herramienta la información y/o acción requerida. Actualiza el estado del ticket a "Pendiente" con motivo de estado "Información adicional sobre el cliente"	Ticket
26	Mesa de Servicios Central	Solicitar información al usuario Solicita la información requerida al usuario: ¿Usuario proporciona la información? ➤ Si, ir al paso 28 ➤ No, ir al paso 27	Llamada Correo electrónico


	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	10 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0 01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		<i>NOTA: El usuario cuenta con 72 horas para retroalimentar y/o proporcionar la información/acción adicional</i>	
27	Mesa de Servicios Central	<p>Cancelar solicitud</p> <p>Cancela la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" con motivo de estado "No se localizó al usuario / Usuario no proporcionó la información" y documenta en el ticket. Fin del procedimiento</p>	Ticket
28	Mesa de Servicios Central	<p>Actualizar información en el ticket</p> <p>Adjunta y/o carga la información proporcionada por el usuario en el ticket. Actualiza el estado del ticket a "Asignado", asignando a la ME.</p>	Ticket
29	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	<p>Atender solicitud</p> <p>Atiende la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso".</p>	Ticket
30	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	<p>Terminar solicitud</p> <p>Termina la solicitud documentando en la herramienta las actividades y/o acciones realizadas. Actualiza el estado del ticket a "Terminado" con motivo de estado "Pendiente VoBo cliente". Ir al paso 28</p>	Ticket
31	Mesa de Servicios Central	<p>Validar atención</p> <p>Contacta al usuario para validar la atención.</p>	Correo electrónico Llamada telefónica

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	11 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		¿El requerimiento fue completado? ➤ Si, ir al paso 33 ➤ No, ir al paso 32	
32	Mesa de Servicios Central	Reasignar solicitud Reasigna la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Asignado". Si la solicitud la atendió el Centro Operativo de Monitoreo, ir al paso 16 Si la solicitud la atendió la Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet, ir al paso 24	Ticket
33	Mesa de Servicios Central	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 Correo electrónico

Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	12 de 17
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-JST-SR-R
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS			01/03/2018

7. Diagrama de Flujo

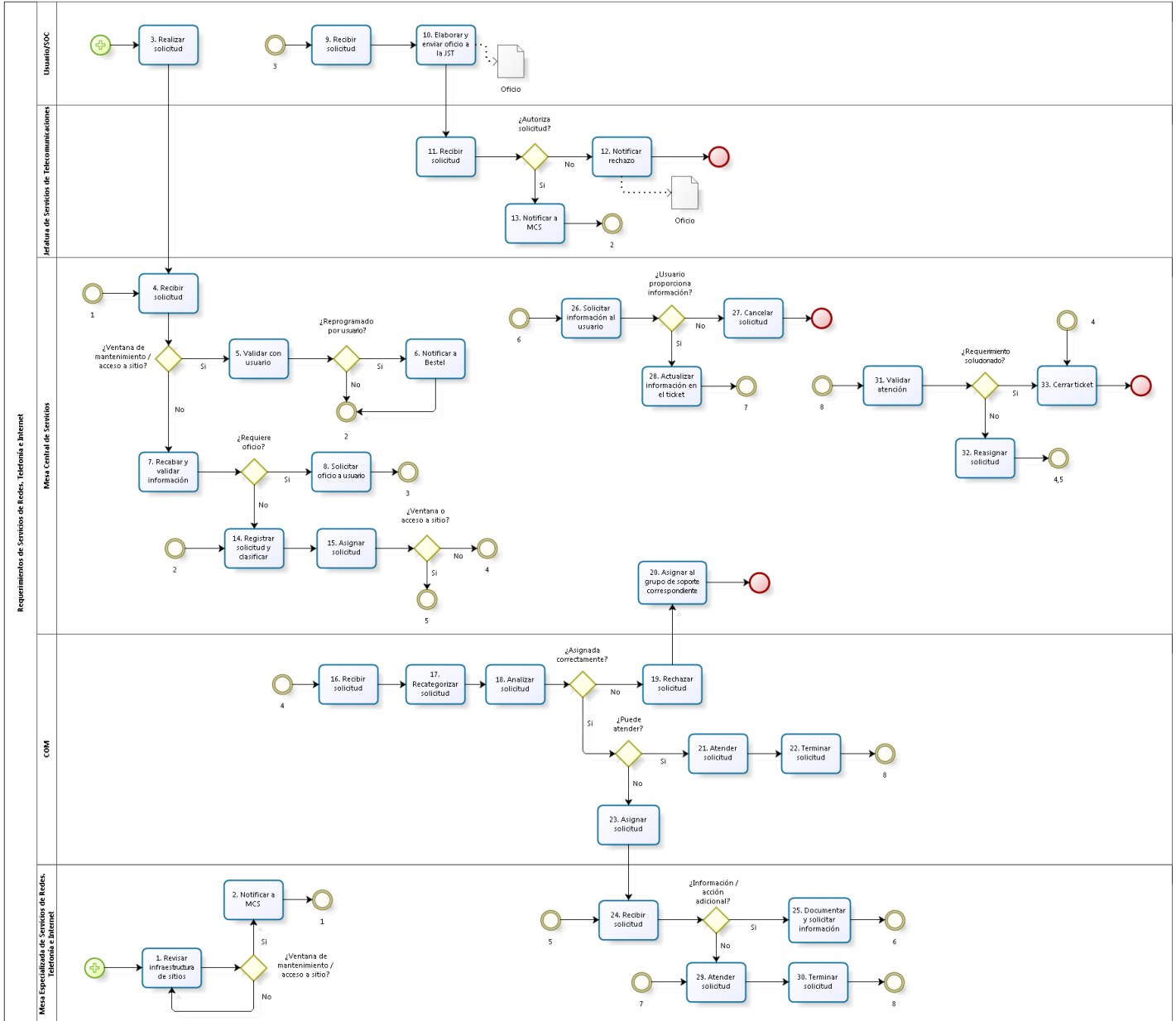



Figura 1. Flujo de Atención

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	13 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0 01/03/2018

8. Matrices de Escalación

ISSSTE

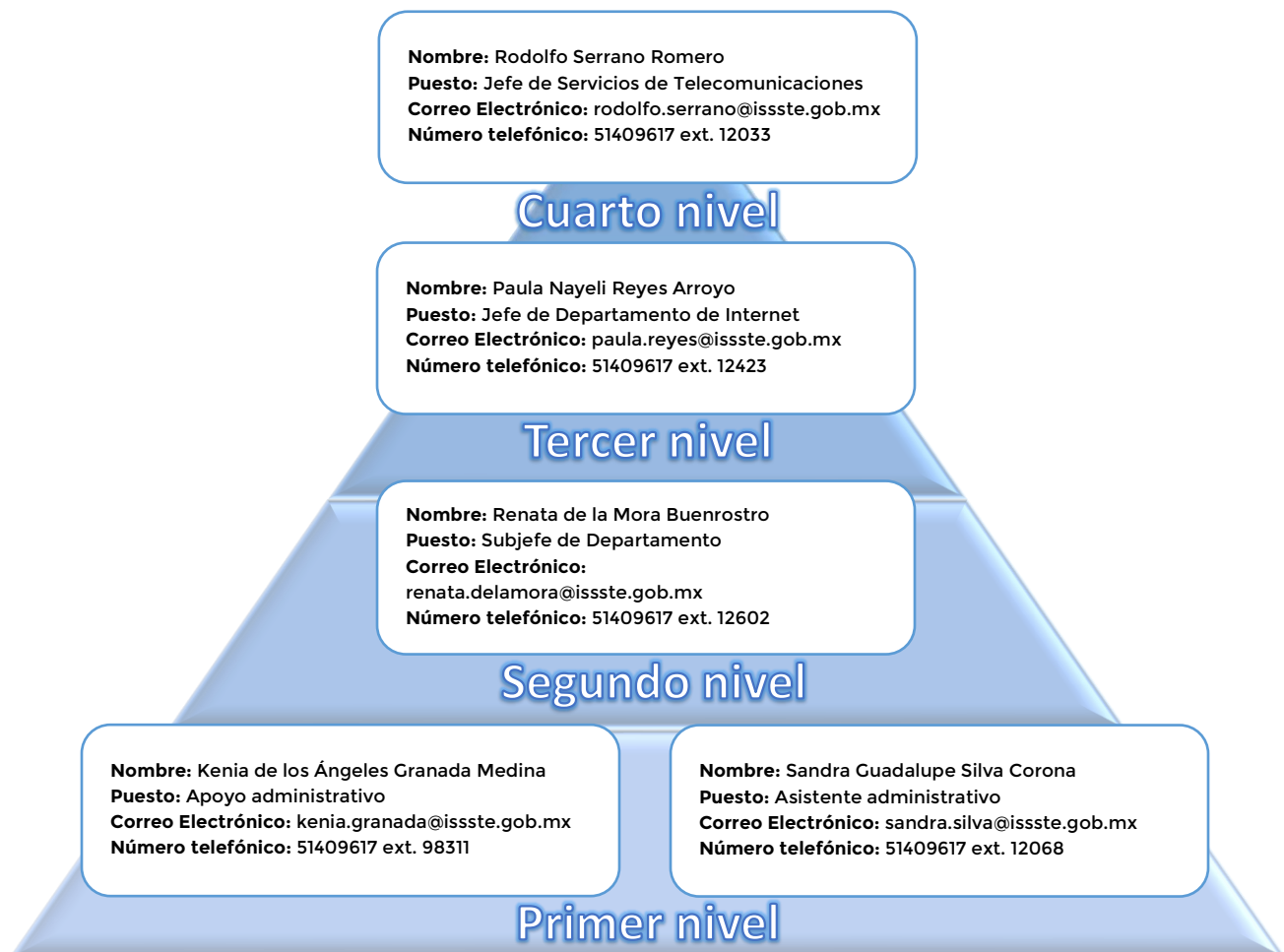



Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	14 de 17
	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-GO-JST-SR-R V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		01/03/2018

Mesa de Servicios Central

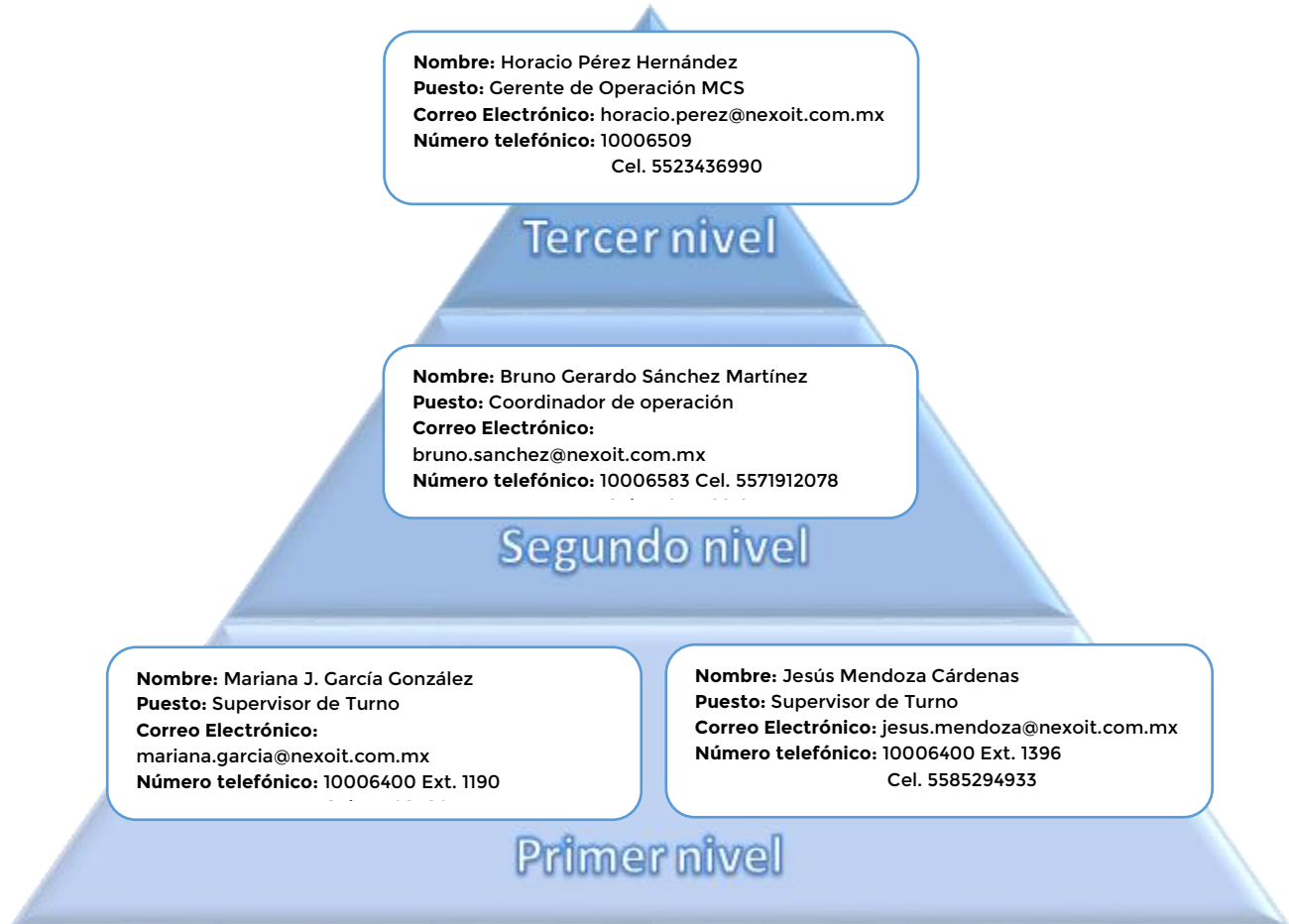



Figura 3. Matriz de escalación MCS

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	15 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		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

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


Tercer nivel

Segundo nivel

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

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


Primer nivel

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	16 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		V5.0
			01/03/2018

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

Descripción	Nivel de Servicio
Control de cambios	Por tipo: Urgente - SLA del nodo, Alto - Con autorización del Instituto, Estándar - 4 horas una vez solicitado por el Instituto
Ancho de banda, reparación de nodo	72 horas para notificar si el cambio es por configuración o infraestructura, 72 horas configuración, 45 días cambio de infraestructura
Cambio de domicilio	45 días

Tabla 4. Niveles de servicio

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	17 de 17
	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-GO-JST-SR-R
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS		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	