


	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	1 de 15
	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-ST-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES

Servicio de Telefonía

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	2 de 15
	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-ST-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	6
5. Roles Involucrados.....	7
6. Narrativa de Actividades	7
7. Diagrama de Flujo	11
8. Matrices de Escalación	12
9. Niveles de Servicio y/o Acuerdos Operacionales (SLAs y OLAs).....	14

Tablas

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones	6
Tabla 2. Roles Involucrados	7
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención	10
Tabla 4. Niveles de servicio	15

Figuras

Figura 1. Flujo de Atención	11
Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE	12
Figura 3. Matriz de escalación MCS.....	13

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	3 de 15
	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-ST-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 Telefonía.

2. Alcance


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

3. Solicitudes/Peticiones


Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (CÁMARA)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (PANTALLA)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TARIFICADOR)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TARIFICADOR)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TARIFICADOR)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	4 de 15
	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-ST-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	5 de 15
	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-ST-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)


	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	6 de 15
	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-ST-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Servicio	Categoría	Síntoma
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO FIJO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (TELÉFONO INALÁMBRICO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (VOICE GATEWAY)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (FXO)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOVIGILANCIA	INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA	ATENCION A FALLA (FXS)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)
SERVICIOS DE TELEFONIA Y VIDEOCONFERENCIA	VIDEOCONFERENCIA	ATENCION A FALLA (MCU CALL MANAGER)

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones

4. Herramientas

- BMC Remedy.

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	7 de 15
	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-ST-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018


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 Departamento de Telefonía	Atender y solucionar las solicitudes que le sean asignadas, así como documentar las acciones realizadas en la herramienta de gestión de tickets.
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 acciones realizadas en la herramienta de gestión de tickets.


Tabla 2. Roles Involucrados

6. Narrativa de Actividades


No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario	Reportar falla Reporta falla o indisponibilidad de algún servicio y/o aplicativo. Ir al paso 3	N/A
2	Mesa de Servicios Central	Recibir solicitud Recibe la solicitud mediante sus canales de comunicación.	Llamada telefónica Correo electrónico
3	Mesa de Servicios Central	Registrar y clasificar solicitud	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	8 de 15
	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-ST-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
		Registra y clasifica solicitud.	
4	Mesa de Servicios Central	Analizar solicitud Analiza la solicitud: ¿Incidente relacionado con videovigilancia? ➤ Si, ir al paso 6 ➤ No, ir al paso 5	Ticket
5	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
6	Mesa de Servicios Central	Asignar solicitud al Dpto. Telefonía Asigna la solicitud al grupo de soporte del Departamento de Telefonía. Actualiza el estado del ticket a "Asignado".	Ticket
7	Departamento de Telefonía	Recibir solicitud Recibe la solicitud que le fue asignada a través de la herramienta.	Ticket
8	Departamento de Telefonía	Atender solicitud Atiende la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso".	Ticket
9	Departamento de Telefonía	Resolver solicitud Resuelve la solicitud documentando en la herramienta las actividades y/o acciones realizadas.	Ticket


	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	9 de 15
	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-ST-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 "Pendiente VoBo cliente". Ir al paso 18	
10	Centro Operativo de Monitoreo	Recibir solicitud Recibe la solicitud que le fue asignada a través de la herramienta y la analiza: ¿Puede atender? ➤ Si, ir al paso 11 ➤ No, ir al paso 13	Ticket
11	Centro Operativo de Monitoreo	Atender solicitud Atiende la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso".	Ticket
12	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 18	Ticket
13	Centro Operativo de Monitoreo	Recategorizar solicitud Recategoriza la solicitud.	Ticket
14	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. Actualiza el estado del ticket a "Resuelto" con motivo de estado "Acción necesaria de proveedor externo".	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	10 de 15
	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-ST-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
15	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Recibir solicitud Recibe la solicitud que le fue asignada a través de la herramienta.	Ticket
16	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	Atender solicitud Atiende la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "En curso".	Ticket
17	Mesa Especializada de Servicios de Redes, Telefonía e Internet	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".	Ticket
18	Mesa de Servicios Central	Validar atención Contactar al usuario para validar la atención. ¿El incidente fue solucionado? ➤ Si, ir al paso 20 ➤ No, ir al paso 19	Correo electrónico Llamada telefónica
19	Mesa de Servicios Central	Reasignar solicitud Reasigna la solicitud. Ir a la actividad 4	Ticket
20	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:	11 de 15
	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-ST-I V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		01/03/2018

7. Diagrama de Flujo

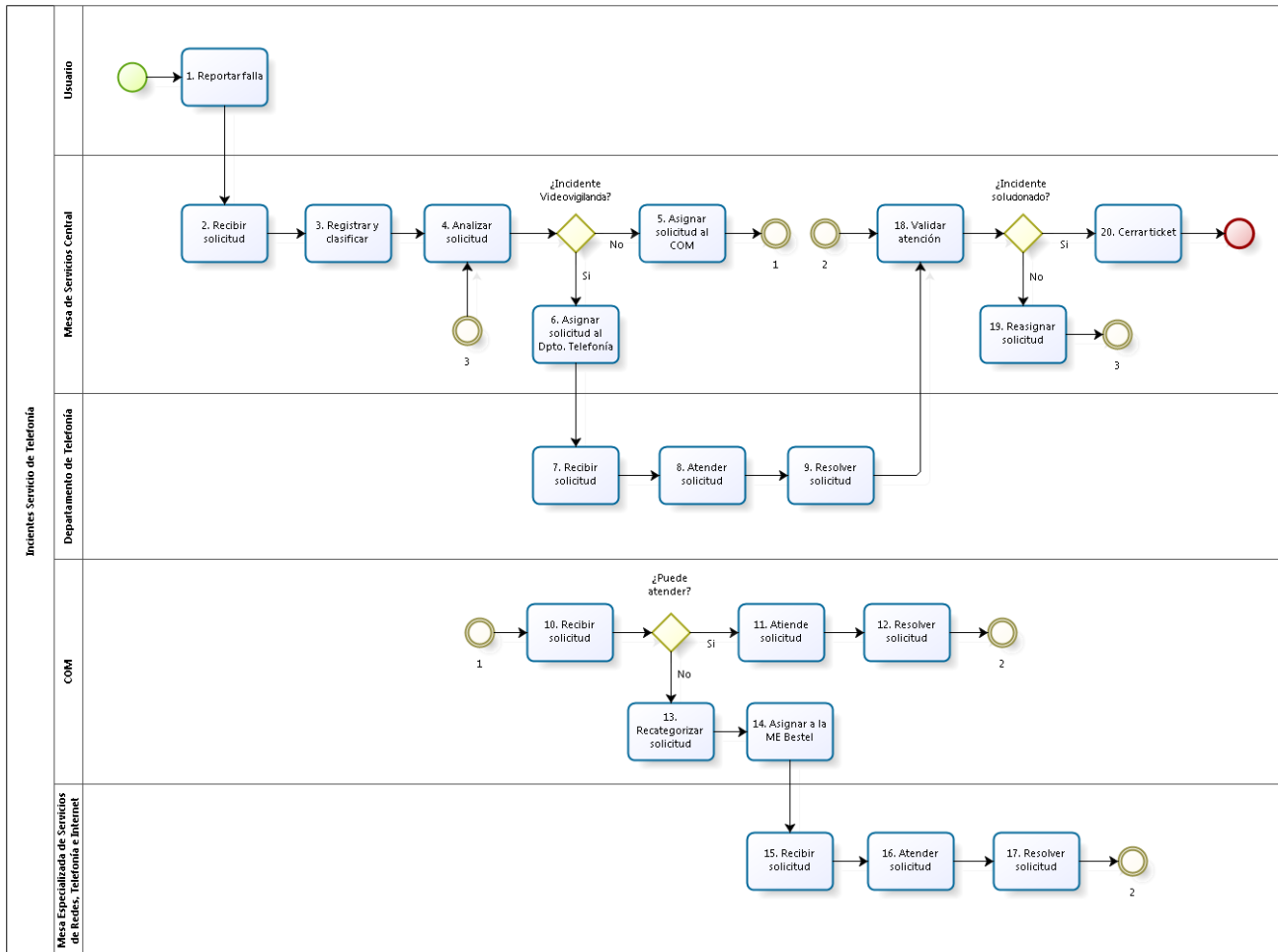



Figura 1. Flujo de Atención

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	12 de 15
	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-ST-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

8. Matrices de Escalación

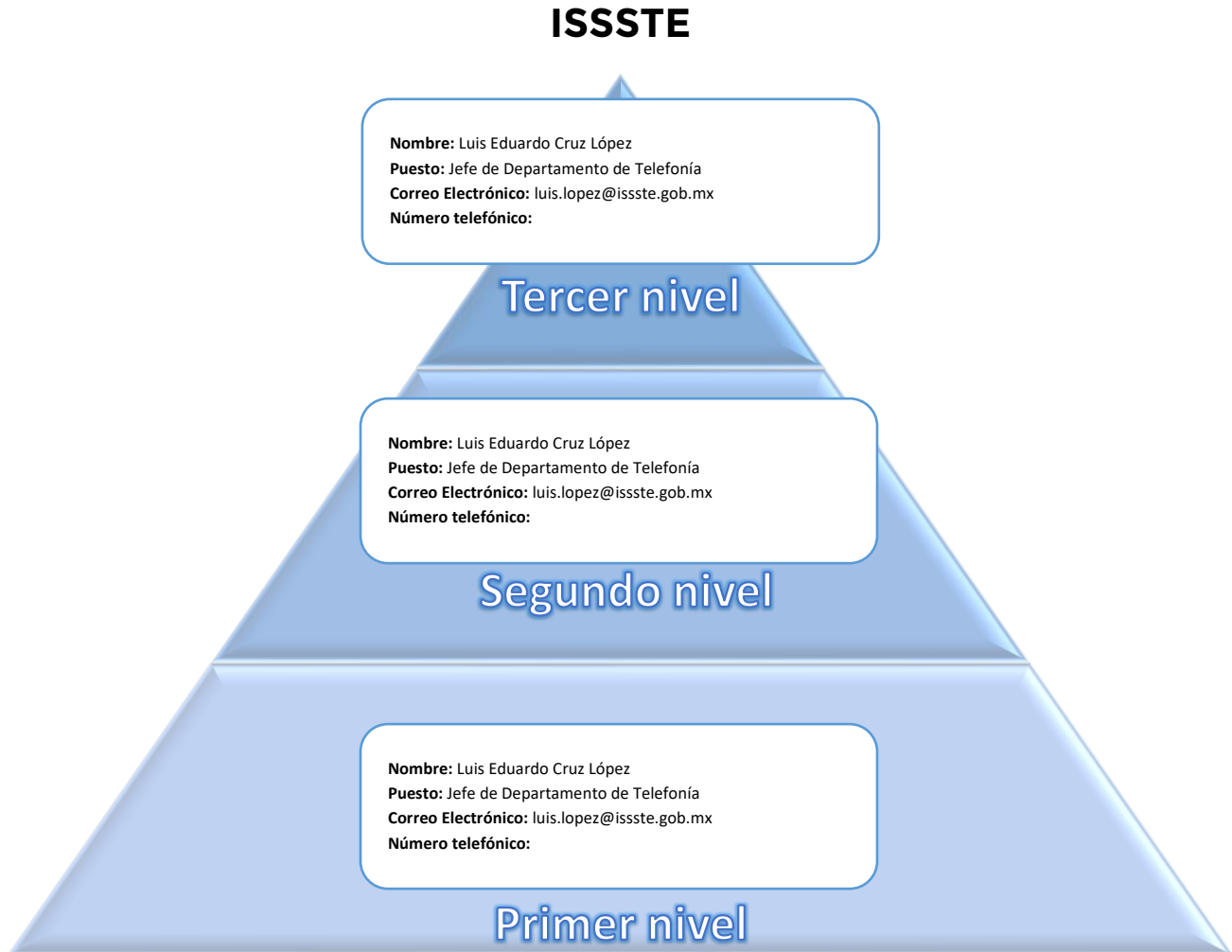



Figura 2. Matriz de Escalación ISSSTE

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	13 de 15
	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-ST-I
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

Mesa de Servicios Central

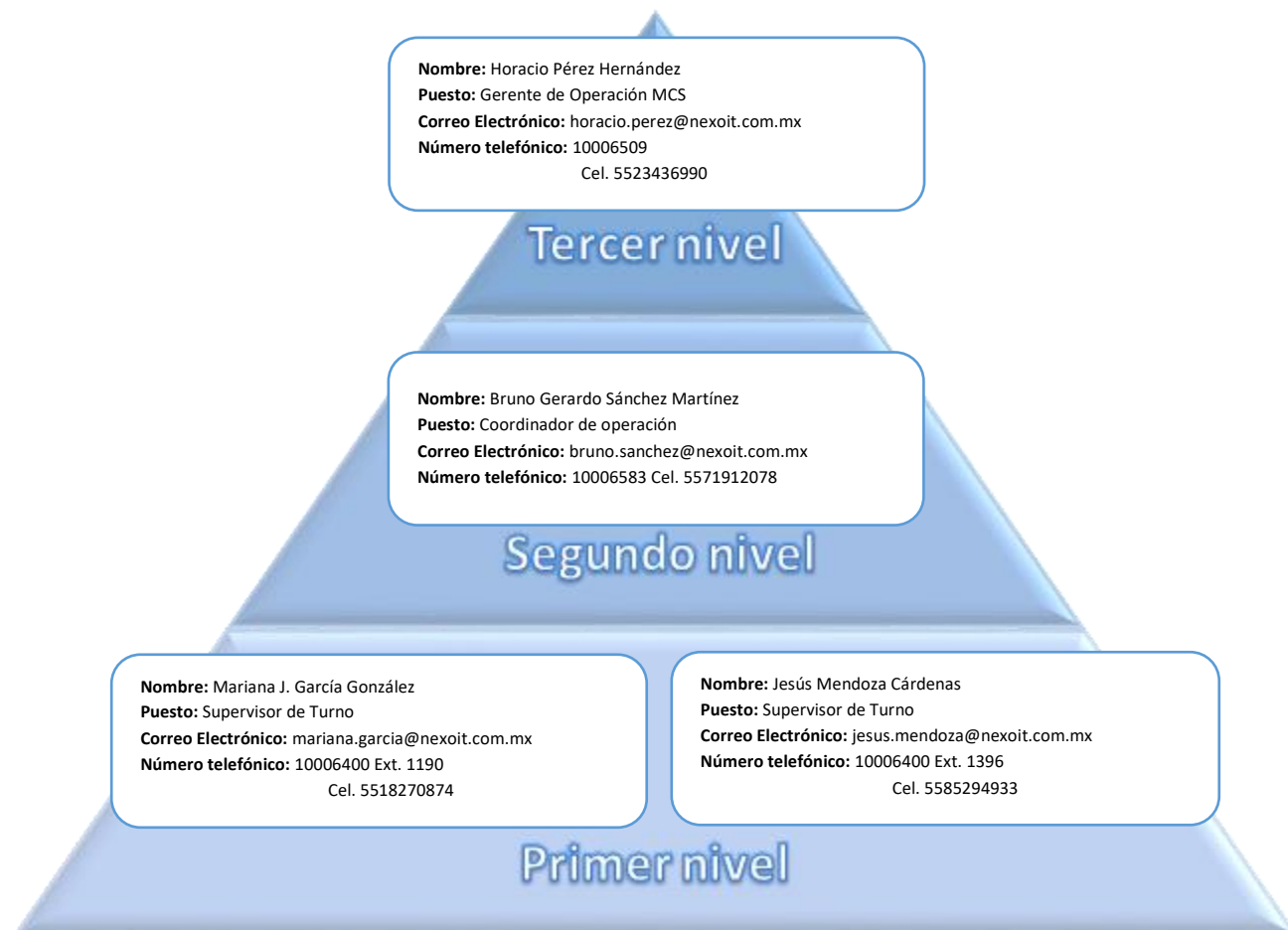



Figura 3. Matriz de escalación MCS

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	14 de 15
	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-ST-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: 5540002511cel. 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:	15 de 15
	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-ST-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

Tabla 4. Niveles de servicio

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. Luis Eduardo Cruz López Jefe de Departamento de Telefonía	
Aprobó	Ing. Rodolfo Serrano Romero Jefe de Servicios de Telecomunicaciones	