

 ISSSTE <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	1 de 34
	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-SCP-SFSW
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

SAMMSSTIC

GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES

Servicio de Fábrica de Software

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	2 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Síntomas	3
4. Herramientas	23
5. Roles involucrados.....	24
6. Narrativa de actividades.....	24
7. Diagrama de flujo.....	29
8. Matriz de escalación.....	30
9. Niveles de servicio y/o acuerdos operacionales (SLA's y OLA's).....	32

Tablas

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones del Servicio de Fábrica de Software (requerimientos e incidentes) .	23
Tabla 2. Roles involucrados.....	24
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención (Requerimientos e Incidentes) del Servicio Fábrica de Software	28
Tabla 4. Matriz de escalación Mesa Especializada Fábrica de Software	30
Tabla 5. Matriz de escalación Mesa Central de Servicios.....	31

Figuras

Figura 1. Diagrama de Flujo del Servicio de Fábrica de Software	29
---	----

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	3 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			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 Fábrica de Software.

2. Alcance

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

3. Solicitudes/Peticiones

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	CATÁLOGO DESCUENTOS
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	CATÁLOGO DESCUENTOS
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	COMIX
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	COMIX
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	EBDIS DIRECTORIO
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	EBDIS DIRECTORIO

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	4 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	ISSSTECap
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	ISSSTECap
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SAO
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SAO
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SEI
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SEI
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICERTOP
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICERTOP
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SINAPP
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SINAPP

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	5 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIPE-AV
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIPE-AV
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIPE-AV/SPI
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIPE-AV/SPI
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIPE-SIC
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIPE-SIC
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIRVEL
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIRVEL
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SISCAL
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SISCAL

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	6 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2014 - CONVIVE
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2014 - CONVIVE
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2014 - GASTOS FUNERAL
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2014 - GASTOS FUNERAL
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2014 - PAGO PROTESIS
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2014 - PAGO PROTESIS
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2014 - PAGO SUBSIDIOS
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2014 - PAGO SUBSIDIOS
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2014 - RECREATIVO
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2014 - RECREATIVO

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	7 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2014 - TALLERES
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2014 - TALLERES
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2015 - SOL. DE INGRESO A ESTANCIAS
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2015 - SOL. DE INGRESO A ESTANCIAS
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2015 - SOLICITUD DE PENSIÓN (POR 10MO)
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2015 - SOLICITUD DE PENSIÓN (POR 10MO)
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2015 - TURISSSTE
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2015 - TURISSSTE
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2016 - CITAS
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2016 - CITAS

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	8 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2016 - HIPOTECA
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2016 - HIPOTECA
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2016 - PENSIONISSSTE
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2016 - PENSIONISSSTE
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2016 - PETICIONES
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2016 - PETICIONES
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2016 - TESTAMENTO
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2016 - TESTAMENTO
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2016 - VENTA Y ESCRITURACIÓN
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2016 - VENTA Y ESCRITURACIÓN

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	9 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	CLC
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	CLC
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	CONAFOTO
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	CONAFOTO
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	ISSSTEMAP
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	ISSSTEMAP
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	RCV
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	RCV
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SCMI
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SCMI

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	10 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SERICA
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SERICA
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SI
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SI
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIC
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIC
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICI
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICI
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICOBA
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICOBA

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	11 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICTAFI
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICTAFI
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIEL
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIEL
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIGEVyP
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIGEVyP
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIMEF
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIMEF
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SPEP
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SPEP

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	12 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	APTP
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	APTP
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	ASISSSTE
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	ASISSSTE
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	Cañon de correos masivos
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	Cañon de correos masivos
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	DETÉCTATE
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	DETÉCTATE
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	INDICADORES VACUNISSSTE
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	INDICADORES VACUNISSSTE

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	13 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	ISSSTEMed
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	ISSSTEMed
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	MASTOGRAFÍA (SCITMA)
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	MASTOGRAFÍA (SCITMA)
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	PrevenISSSTE
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	PrevenISSSTE
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	RALM
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	RALM
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SECIS-SAD
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SECIS-SAD

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	14 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SGEM
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SGEM
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIMEDIS
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIMEDIS
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SISDA
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SISDA
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SISUBROGA
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SISUBROGA
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SITTEEC
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SITTEEC

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	15 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SMEM
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SMEM
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	Tablero Abastos
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	Tablero Abastos
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO DE TRANSPARENCIA
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO DE TRANSPARENCIA
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO KMIS
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO KMIS
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	Tablero RALM
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	Tablero RALM

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	16 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO RECETAS RESURTIBLES
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO RECETAS RESURTIBLES
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	Tablero RETOD
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	Tablero RETOD
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO SECIS-SAD
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO SECIS-SAD
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO SEDHR
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO SEDHR
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO SINAPP
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO SINAPP

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	17 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO VALES DE MEDICAMENTO
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TABLERO VALES DE MEDICAMENTO
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TCCR
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TCCR
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	VACUNISSSTE
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	VACUNISSSTE
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	CATMED
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	CATMED
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	CEDIS
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	CEDIS

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	18 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	COMITÉ DE ÉTICA
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	COMITÉ DE ÉTICA
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	FORMATOS
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	FORMATOS
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	ISSSTEMOVIL
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	ISSSTEMOVIL
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	KMIS-AD
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	KMIS-AD
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	KMIS-CGDyGAP
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	KMIS-CGDyGAP

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	19 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	KMIS-CGOIC
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	KMIS-CGOIC
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	KMIS-GISAI
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	KMIS-GISAI
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	KMIS-SIJD
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	KMIS-SIJD
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	KMIS-SPDG
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	KMIS-SPDG
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	OIM
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	OIM

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	20 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SAAT
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SAAT
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SGA
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SGA
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIA
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIA
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIAM
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIAM
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIAPISSSTE
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIAPISSSTE

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	21 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICABIS
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICABIS
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICOBIM
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICOBIM
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICOR
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICOR
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICOSI
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICOSI
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICOVEH
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICOVEH

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	22 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICOVI
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SICOVI
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIGAC
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIGAC
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SINAVIDov
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SINAVIDov
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIRSA
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SIRSA
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SISI
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SISI

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	23 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Categoría	Servicio	Síntoma
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SRTII
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	SRTII
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2015 - CREMACION Y VELACIÓN
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2015 - CREMACION Y VELACIÓN
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2015 - EVENTOS DEPORTIVOS
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2015 - EVENTOS DEPORTIVOS
Requerimiento	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2015 - FOSA
Incidente	Soporte y Mantenimiento de Aplicaciones	TD2015 - FOSA

Tabla 1. Solicitudes/Peticiones del Servicio de Fábrica de Software (requerimientos e incidentes)

4. Herramientas

- BMC Remedy IT Service Management

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	24 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

5. Roles involucrados

Rol	Función
Usuario / Líder Técnico	Reportar requerimiento/incidente relacionado al servicio, y proporcionar la información y/o acciones necesarias para dar atención a las solicitudes.
Mesa Central de Servicios (MCS)	Registrar el requerimiento/incidente en la herramienta y asignarlo al grupo de soporte. Llevar a cabo el seguimiento al reporte y la validación con el usuario sobre la atención y solución del requerimiento/incidente para su cierre.
Mesa Especializada del Servicio de Fábrica de Software	Atender el requerimiento/incidente y documentar en la herramienta la solución, así como la evidencia de solución. Solicitar información faltante al usuario y cuando sea aplicable, cancelar la solicitud.

Tabla 2. Roles involucrados

6. Narrativa de actividades

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario / Líder Técnico	<p>Reportar solicitud</p> <p>El usuario reporta, mediante una solicitud, el requerimiento de servicio, a través de los diferentes canales de comunicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teléfono: 51409617, ext. 18181, opción que corresponda. 2. Correo electrónico: ayudatic@issste.gob.mx 3. Portal de autoservicio <p>¿Usuario reporta solicitud por Portal de Autoservicio?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 6 ➤ No, ir al paso 2 	Llamada Correo electrónico

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	25 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

2	Mesa Central de Servicios	Recibir solicitud Recibe solicitud a través de sus canales de comunicación.	Llamada Correo electrónico
3	Mesa Central de Servicios	Recabar datos de usuario Recaba datos de usuario de conformidad con el CheckList: ¿Usuario autorizado? ➤ Si, ir al paso 5 ➤ No, ir al paso 4	CheckList
4	Mesa Central de Servicios	Generar ticket informativo Genera un ticket informativo notificándole al usuario que la solicitud no procede porque no tiene permiso para solicitar el requerimiento. Fin del Procedimiento	Ticket
5	Mesa Central de Servicios	Registrar solicitud y clasificar Registra la solicitud en la herramienta y la clasifica.	Ticket
6	Mesa Central de Servicios	Asignar solicitud Asigna solicitud a la Mesa Especializada de Fábrica de Software. Coloca el ticket en "Asignado".	Ticket
7	Mesa Especializada de Fábrica de Software	Recibir solicitud Recibe la solicitud de requerimiento/incidente de servicio que le fue asignada. Analiza la solicitud para verificar que fue correctamente asignada: ➤ Si, ir al paso 10 ➤ No, ir al paso 8	Correo electrónico
8	Mesa Especializada de Fábrica de Software	Rechazar solicitud Coloca el ticket en "Cancelado" con motivo de estado "Rechazado", indicando de esta manera una mala asignación.	Ticket
9	Mesa Central de Servicios	Analizar solicitud y reasignar	Ticket

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	26 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

		Analiza la solicitud y la reasigna a la Mesa Especializada correspondiente. Fin del Procedimiento	
10	Mesa Especializada de Fábrica de Software	Atender solicitud Atiende la solicitud. Coloca el ticket en "En curso" (en el caso de incidentes) y/o en "Planificación" (en el caso de requerimientos). ¿Usuario solicita cancelación? ➤ Si, ir al paso 11 ➤ No, ir al paso 13	Ticket
11	Mesa Especializada de Fábrica de Software	Solicitar autorización Solicita autorización al Líder Técnico. ¿Líder Técnico autoriza? ➤ Si, ir al paso 12 ➤ No, ir al paso 13	
12	Mesa Especializada de Fábrica de Software	Cancelar solicitud Cancela la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" con motivo de estado "Cancelado por usuario".	Ticket
13	Mesa Especializada de Fábrica de Software	Analizar solicitud Analiza la solicitud: ¿Se requiere información/acción adicional por parte del usuario? ➤ Si, ir al paso 14 ➤ No, ir al paso 17	Ticket
14	Mesa Especializada de Fábrica de Software	Documentar requerimiento y solicitar Actualiza el estado del ticket a "Pendiente" con motivo de estado "Información adicional sobre el cliente" o "Acción del cliente requerida", documentando la información requerida y solicita la información al usuario. ¿El usuario es localizado o proporciona la información? ➤ Si, ir al paso 16 ➤ No, ir al paso 15	Ticket Correo electrónico

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	27 de 34
	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-SCP-SFSW V5.0
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		01/03/2018

		NOTA: Para las solicitudes de desarrollo, una vez concluida la estimación, el ticket no se deberá cancelar	
15	Mesa Especializada de Fábrica de Software	Cancelar ticket y documentar Cancela la solicitud. Actualiza el estado del ticket a "Cancelado" documentando en el motivo de estado "No se localizó al usuario o el usuario no proporcionó la información requerida". Fin del Procedimiento	Ticket
16	Mesa Especializada de Fábrica de Software	Cargar/actualizar información en el ticket Carga y/o actualiza en el Ticket la información proporcionada por el usuario. Actualiza el estado del Ticket a "En curso" (en el caso de incidentes) y/o en "Planificación" (en el caso de requerimientos).	Ticket
17	Mesa Especializada de Fábrica de Software	Terminar/Resolver solicitud y documentar Termina/Resuelve el requerimiento o incidente. Actualiza el estado del Ticket a "Resuelto" (en el caso de incidentes) / "Terminado" (en el caso de requerimientos). ¿VoBo de usuario? ➤ Si, coloca el motivo de estado "Con VoBo de cliente", ir al paso 18 ➤ No, coloca el motivo de estado "Pendiente VoBo de cliente", ir al paso 17	Ticket
18	Mesa Central de Servicios	Validar atención Contacta al usuario para validar la atención.	Teléfono Correo electrónico

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	28 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

		¿El requerimiento/incidente fue solucionado? ➤ Si, ir al paso 20 ➤ No, ir al paso 19	
19	Mesa Central de Servicios	Reasignar solicitud Reasigna el requerimiento/incidente a la Mesa Especializada de Fábrica de Software. Actualiza el estado del ticket a "Asignado" Ir al paso 7	Ticket
20	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 Correo electrónico

Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención (Requerimientos e Incidentes) del Servicio Fábrica de Software

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	29 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		01/03/2018	

7. Diagrama de flujo

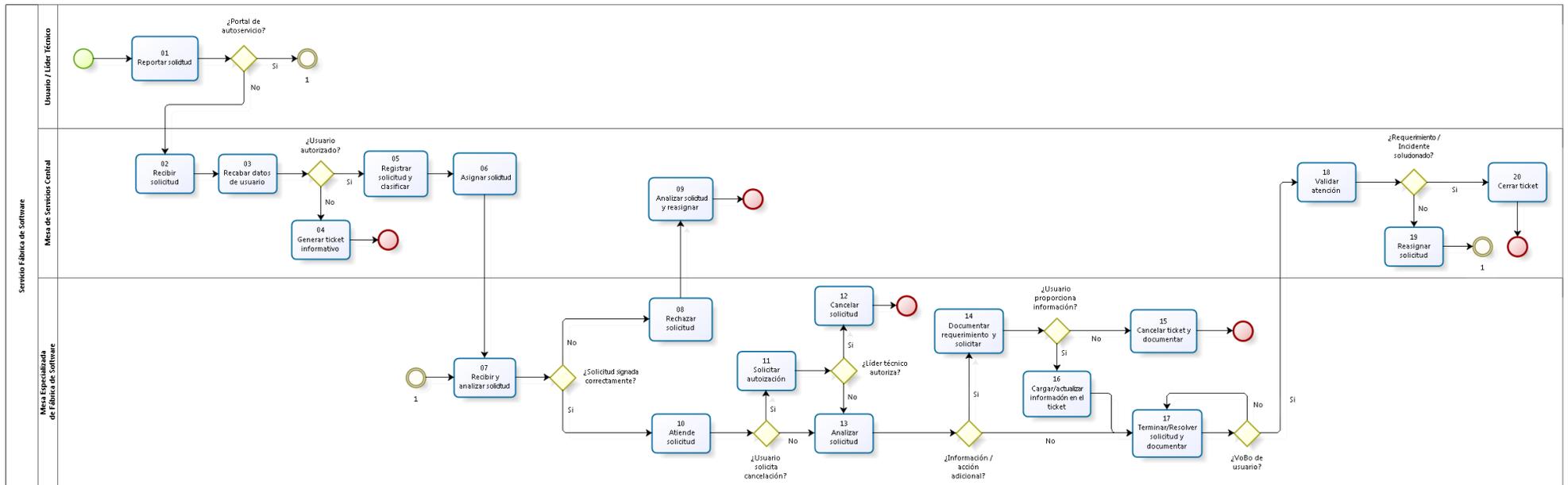


Figura 1. Diagrama de Flujo del Servicio de Fábrica de Software

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	30 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

8. Matriz de escalación

Escalación Mesa Especializada Fábrica de Software

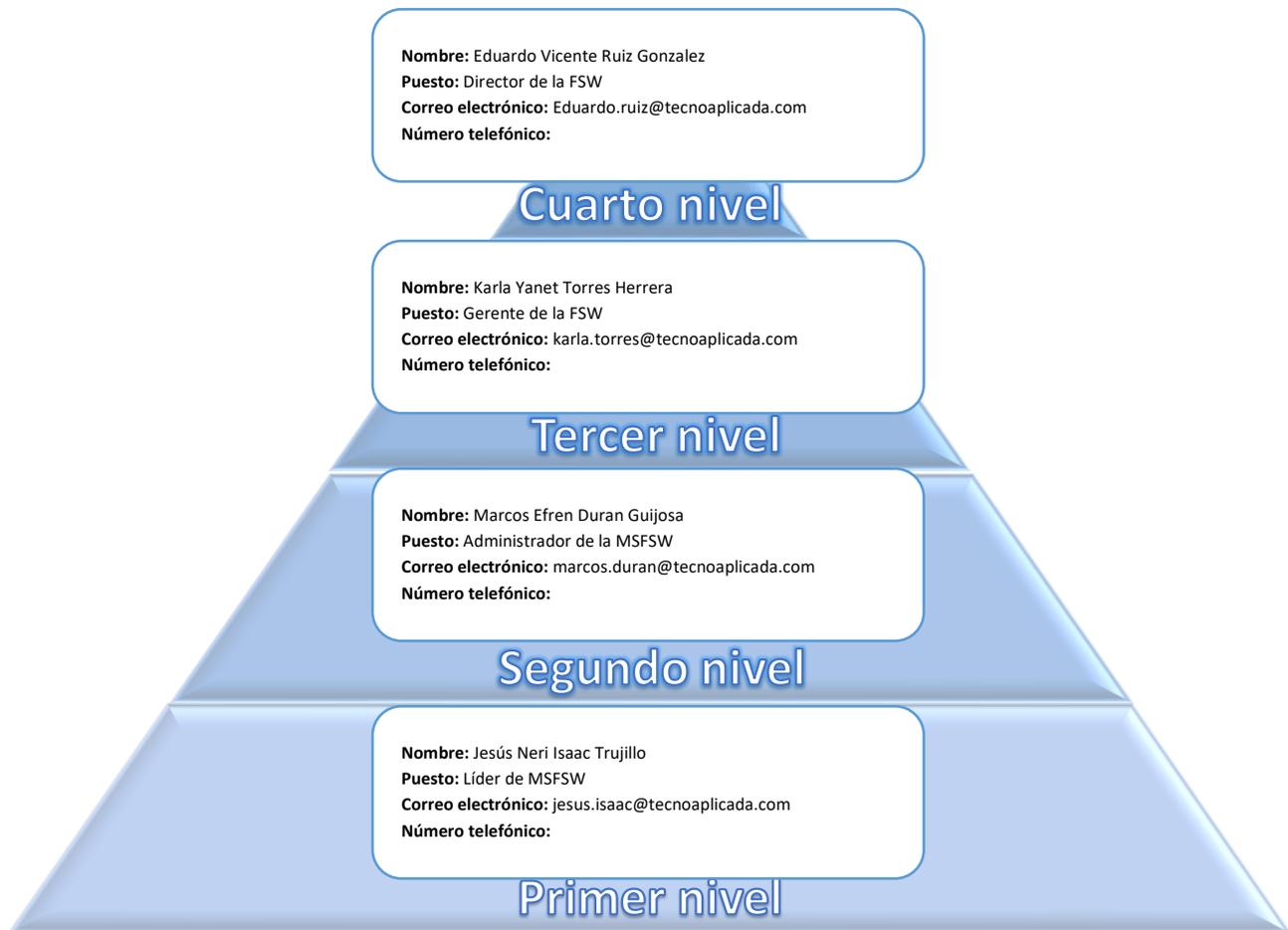


Tabla 4. Matriz de escalación Mesa Especializada Fábrica de Software

Escalación Mesa de Servicios Central

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	31 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

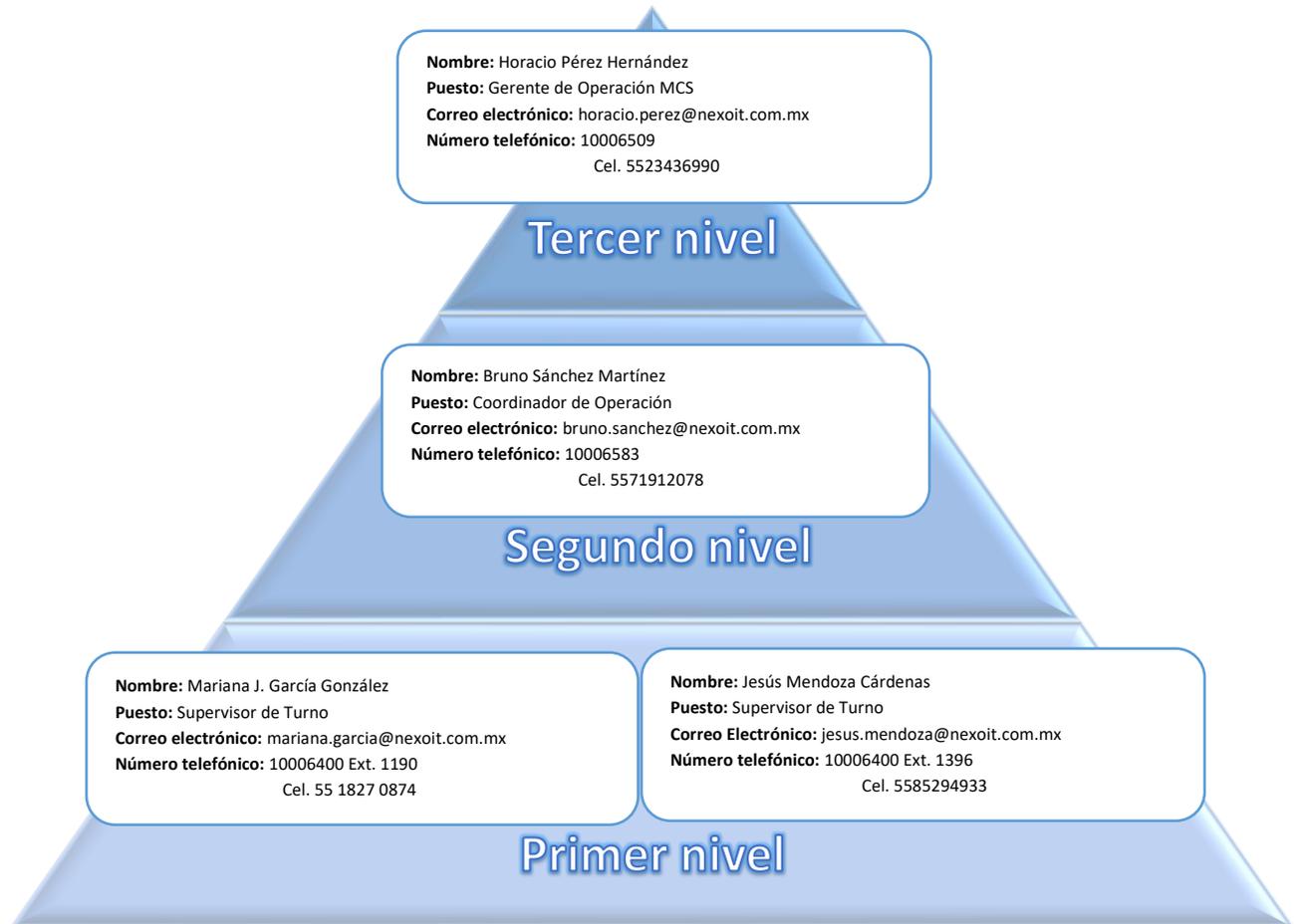


Tabla 5. Matriz de escalación Mesa Central de Servicios

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	32 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

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

Acuerdos de Nivel Operacional

1) Documentación de tickets

La ME de Fábrica de Software deberá documentar el seguimiento de las solicitudes que le han sido asignadas por la MCS.

Para las solicitudes de desarrollo de software, la ME FSW deberá documentar mediante las Notas y/o Detalles de Trabajo, el estatus de cada una de las fases del ciclo de vida del desarrollo de software, con la finalidad de que la MCS tenga una visibilidad de la solicitud si un usuario solicita información de la misma.

2) Solicitudes en estado "Pendiente"

La ME de Fábrica de Software será la única facultada para colocar y sacar las solicitudes en estado de "Pendiente", de acuerdo con las siguientes condiciones:

- 1) La ME FSW requiere, para la atención y solución de la solicitud, información y/o acción adicional del usuario. En este escenario, la ME FSW colocará el ticket en estado "Pendiente" con alguno de los siguientes motivos de estado, según sea el caso: "Información adicional sobre el cliente", "Acción del cliente requerida".
- 2) La ME FSW será la encargada de buscar al usuario para conseguir la información y/o acción deseada, una vez que se cuente con la información, la ME FSW actualizará el estado del ticket a "En curso".

En los supuestos que un usuario llame a la MCS, para brindar la información y/o acción faltante para la atención de un ticket en estado "Pendiente" con motivo de estado "Información adicional y/o falta de información", la MCS colocará la información en las Notas y/o Detalles de Trabajo y transferirá la llamada a la ME FSW, sin actualizar el estado y/o motivo de estado del ticket.

3) Cancelación de solicitudes

La ME de Fábrica de Software será la única facultada para cancelar las solicitudes que la Mesa Central de Servicios le haya asignado, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- 1) Los incidentes no podrán cancelarse.
- 2) La ME FSW recibe una solicitud mal asignada. En este escenario, la ME FSW colocará el ticket en estado "Cancelado" con motivo de estado "Rechazado".
- 3) La ME FSW requiere, para la atención y solución de la solicitud, información y/o acción adicional del usuario, y éste último no es localizado en un lapso de **5 días hábiles**. En este

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	33 de 34
	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-SCP-SFSW
	GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES		V5.0
			01/03/2018

escenario, la ME FSW colocará el ticket en estado “Cancelado” con alguno de los siguientes motivos de estado, según sea el caso: “Usuario no localizado”, “El usuario no proporcionó la información”.

- 4) El usuario solicita la cancelación de la solicitud a la ME FSW. La ME FSW colocará el ticket en estado “Cancelado” con motivo de estado “Cancelado por usuario” atendiendo lo siguiente:
- **Soporte y Mantenimiento de Sistemas de Información hasta 80 horas**
Podrá ser cancelado a petición del Líder Funcional del Aplicativo y Líder Técnico con justificación formal escrita (Correo electrónico. Oficio, etc.) de la cancelación siempre y cuando no se haya concluido la fase de desarrollo.
 - **Mantenimientos (81 y hasta 400 horas) en cualquiera de los siguientes supuestos**
Cuando afecte sustancialmente la operación, el Líder Funcional deberán justificar por oficio o minuta, el motivo de la cancelación al Jefe de Servicios de la DTED, previo conocimiento del Líder Técnico ISSSTE.
Porcentaje de avance: Podrá ser cancelado por el Líder Funcional siempre y cuando no se haya formalizado la fase de diseño y desarrollo. Las etapas concluidas al momento de la cancelación, deberá tener la documentación firmada para proceder al pago de las mismas.
Si la solicitud de servicio se encuentra en fase de pruebas no podrá ser cancelado y se deberá formalizar su terminación.
 - **Atención de Mejoras y Mantenimiento (mayor a 400 horas)**
El Jefe de Servicio Cu Homologo) funcional deberá emitir un oficio al Jefe de Servicio de la DTED con los motivos de la cancelación.
Las etapas concluidas al momento de la cancelación, deberá tener la documentación firmada para proceder al pago de las mismas.
 - **Nuevos Desarrollos de Sistemas de Información y Servicios Especiales.**
El Director y/o Subdirector del Área Cu Homologo) funcional deberá emitir un oficio al Director y/o Subdirector de Coordinación de Proyectos con los motivos de la cancelación.
Las etapas concluidas al momento de la cancelación, deberá tener la documentación firmada para proceder al pago de las mismas.

En los supuestos que un usuario llame a la MCS, la MCS únicamente deberá documentar mediante las Notas y/o Detalles de Trabajo la petición del usuario, no actualizará el estado del ticket.

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	34 de 34
	SERVICIO ADMINISTRADO PARA EL MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN EL ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código del Formato:	DTED-GO-SCP-SFSW
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016		V5.0
GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES			01/03/2018

Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
Verónica de Jesús Moreno Espinosa Jefa de Departamento de Capacitación	15/02/2018	1.0	Versión inicial
		2.0	Se actualizó el nombre del apartado 3, se realizaron modificaciones al procedimiento y diagrama, se actualizó la Matriz de Escalación de la ME FSW y de MCS, se agregaron acuerdos de nivel operacional, se actualizaron las firmas de autorización, se actualizó imagen institucional.

Firmas de Autorización

Actividad	Nombre y Cargo	Firma
Validó	C. Miguel Ángel Lomelí Valderrabano Jefe de Servicios de Planeación	
Revisó	Ing. Alberto Evaristo Rodríguez Chávez Jefe de Departamento de Aseguramiento de la Calidad	
Aprobó	Mtra. Deicy Guadalupe García Escalante Jefa de Servicios	