 <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 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

# SAMMSSTIC

## GUÍA OPERATIVA DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS E INCIDENTES

### Servicio de Impresión

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	2 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

## Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Síntomas .....	3
4. Herramientas .....	5
5. Roles involucrados .....	5
6. Narrativa de actividades .....	6
6.1 Requerimientos e Incidentes del Servicio de Impresión.....	6
7. Diagrama de flujo.....	12
7.1 Requerimientos e Incidentes del Servicio de Impresión.....	12
8. Matriz de escalación .....	13
9. Niveles de servicio y/o acuerdos operacionales (SLA´s y OLA´s) .....	15

## Tablas

Tabla 1. Síntomas del Servicio de Impresión (requerimientos e incidentes).....	5
Tabla 2. Roles involucrados.....	6
Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención (Requerimientos e Incidentes) .....	11
Tabla 4. Matriz de escalación MCS .....	14

## Figuras

Figura 1. Diagrama de flujo (Requerimientos e Incidentes).....	12
--	----

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	3 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

## 1. Objetivo


Establecer los pasos a seguir para realizar el correcto registro, solución y seguimiento a los requerimientos e incidentes del Servicio de Impresión.

## 2. Alcance

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

## 3. Síntomas

Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	Atoramiento en el ADF de impresora
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	Atoramiento en bandeja de impresora
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	Atoramiento en Bypass de impresora
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	Atoramiento en el recorrido de impresora
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	No imprime por atoramiento
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	No imprime por código de bloqueo
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	No fotocopia por atoramiento
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	No fotocopia por código de bloqueo

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	4 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	No escanea por atoramiento
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	No escanea por código de bloqueo
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	Códigos de bloqueo en impresora
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	Código de bloqueo del sc542 al sc555 en impresora
Servicios de Atención a Usuarios (incidentes)	Servicio de Impresión	Código de bloqueo del sc102 al sc902 en impresora
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Cambio de web de limpieza en impresora
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Cambio de tóner de impresora
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Cambio de PCU de impresora
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Cambio de botella de tóner residual de impresora
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Piezas dañadas impresora
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Manchas y líneas al imprimir
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Instalación de impresora color

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	5 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017


Categoría	Servicio	Síntoma
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Instalación de impresora b/n
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Instalación de multifuncional
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Instalación de multifuncional departamental
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Instalación de multifuncional de producción
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Instalación de impresora de impacto compacta
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Instalación de impresora de impacto rápida
Servicios de Atención a Usuarios (requerimientos)	Servicio de Impresión	Instalación de plotter

*Tabla 1. Síntomas del Servicio de Impresión (requerimientos e incidentes)*

## 4. Herramientas

- BMC Remedy IT Service Management

## 5. Roles involucrados

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	6 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017


Rol	Función
Usuario	Reportar requerimiento/falla de Servicio de Impresión
Mesa Central de Servicios (MCS)	Enviar por correo electrónico a la Mesa Especializada de Servicio de Impresión el ticket generado o la reapertura del mismo, según aplique. 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 de Servicio de Impresión	Enviar a la Mesa Central de Servicios el ticket generado. Atender el requerimiento/incidente y documentar en su herramienta la solución y el cierre de ticket, así como el envío de la evidencia de solución a la Mesa Central de Servicios.

Tabla 2. Roles involucrados


## 6. Narrativa de actividades

### 6.1 Requerimientos e Incidentes y Solicitud de Equipo-Servicio de Impresión

No.	Responsable	Actividad	Documento de apoyo
1	Usuario	Reporta falla/requerimiento en impresora o plotter. O Solicitud de un nuevo equipo de impresión  ¿Requerimiento o Incidente o Solicitud de Equipo? Requerimiento o Incidente: Pasa a actividad 2  Solicitud de Equipo Pasa a actividad 26	N/A
2	Mesa Central de Servicios	Recaba datos del usuario y genera ticket en el portal de servicio.  ✓ Nombre del usuario ✓ No. de serie de la impresora	N/A


	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	7 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contador del equipo (para el caso de impresoras a color, especificar los contadores de blanco-negro y de color)</li> <li>✓ Contacto alterno</li> </ul>	
3	Mesa Central de Servicios	<p>MSC identifica que el equipo de impresión pertenece a la ME de Impresión</p> <p>¿El no. de serie pertenece a la Mesa Especializada de Servicio de Impresión?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 4</li> <li>➤ No, ir al paso 19</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Si al momento de ingresar en Remedy el no. de serie del equipo, despliega los datos del mismo, indica que el equipo pertenece a la Mesa Especializada de Servicios de Impresión.</p>	N/A
4	Mesa Central de Servicios	<p>Valida si el Número de Serie se encuentra registrado en la herramienta</p> <p>SI: Ir al paso 6</p> <p>NO: Ir al paso 5</p>	
5	Mesa Central de Servicios	<p>Registra los datos de la impresora en la herramienta:</p> <p>Número de serie</p> <p>Marca</p> <p>Modelo</p> <p>Tipo</p> <p>Ubicación</p>	


	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	8 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

		Dirección de área	
		Piso	
6	Mesa Central de Servicios	<p>Envía por correo electrónico el ticket/reapertura a la Mesa Especializada de Servicio de Impresión con copia a Atención a Usuarios.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El correo electrónico de atención de la Mesa Especializada es <a href="mailto:ccservicio@stratec.com">ccservicio@stratec.com</a></li> <li>2. El correo de Atención a Usuarios es <a href="mailto:alfestrada@issste.gob.mx">alfestrada@issste.gob.mx</a>, Alfonso Estrada.</li> </ol>	Correo electrónico y Ticket de incidente/requerimiento de la MCS
7	Mesa Especializada de Servicio de Impresión	<p>Revisa solicitud/reapertura y crea ticket en su herramienta.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando el usuario se comuniqué con la Mesa Especializada, esta levantará el ticket correspondiente y enviará por correo electrónico a la MCS el no. de ticket generado para su registro y seguimiento en la herramienta. Esto se realizará por el periodo de estabilización del Servicio.</p>	Ticket de la Mesa Especializada de Servicio de Impresión
8	Mesa Especializada de Servicio de Impresión	Envía por correo electrónico a la Mesa Central de Servicios el número de ticket generado para su documentación en Remedy.	N/A
9	Mesa Especializada de Servicio de Impresión	<p>Atiende solicitud con el usuario que reporta o con el usuario alterno.</p> <p><b>Nota:</b> La Mesa Especializada llenará el formato "Solicitud de Servicio".</p>	N/A




	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	9 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

10	Mesa Especializada de Servicio de Impresión	<p>Resuelve y documenta en su herramienta La resolución puede ser "Terminado" (WO), "Resuelto" (Incidentes) o "Rechazado" (WO u Incidente)</p> <p><b>Notas:</b> Si el ticket es rechazado por la ME, la MSC requerirá la evidencia o datos faltantes al usuario para su atención.</p>	N/A
11	Mesa Especializada de Servicio de Impresión	<p>¿Se requiere reemplazo de equipo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 21</li> <li>➤ No, ir al paso 12</li> </ul>	N/A
12	Mesa Especializada de Servicio de Impresión	<p>¿Se requiere cambio de refacción(es)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 22</li> <li>➤ No, ir al paso 13</li> </ul>	N/A
13	Mesa Especializada de Servicio de Impresión	<p>Envía correo electrónico a la Mesa Central de Servicio indicándole la solución al reporte.</p> <p><b>Nota:</b> Adjuntará la Solicitud de Servicio como evidencia de la atención y solución al reporte.</p>	Correo electrónico con la Solicitud de Servicio.
14	Mesa Central de Servicios	<p>¿Fue un reemplazo de equipo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 25</li> <li>➤ No, ir al paso 15</li> </ul>	N/A
15	Mesa Central de Servicios	<p>Documenta en la herramienta la solución y cambia el estado del ticket a "Terminado" Motivo de estado "Pendiente de Vo. Bo. del cliente".</p> <p>Y la herramienta envía en automática la encuesta de satisfacción al cliente.</p>	Correo electrónico con la encuesta de satisfacción


	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	10 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

16	Mesa Central de Servicios	<p>Contacta al usuario para validar solución</p> <p><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, se realizará el cierre del reporte y se le notificará vía correo electrónico.</p>	N/A
17	Mesa Central de Servicios	<p>¿El requerimiento/falla fue solucionado?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 18</li> <li>➤ No, ir al paso 23</li> </ul>	N/A
18	Mesa Central de Servicios	<p>¿La solución fue un cambio de refacción(es)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 24</li> <li>➤ No, ir al paso 15</li> </ul>	N/A
19	Mesa Central de Servicios	<p>Realiza el cierre del ticket.</p> <p><b>Fin del proceso.</b></p>	N/A
20	Mesa Central de Servicios	<p>¿El equipo corresponde a la ME?</p> <p><b>Nota:</b> Puede haber casos en los que el equipo es donado y no pertenece a la ME.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 4</li> <li>No, canaliza al proceso de Atención a Usuarios y pasa a la actividad 19.</li> </ul> <p>(Puede ser que de Atención a usuarios lo canalicen al Enlace Informático correspondiente en caso de tratarse de un equipo que se encuentre en el interior de la República Mexicana)</p>	N/A
21	Mesa Especializada de Servicio de Impresión	<p>Sustituye el equipo. Ir al paso 13.</p>	N/A

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	11 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

22	Mesa Especializada de Servicio de Impresión	Envía correo electrónico a la Mesa Central de Servicios indicándole la necesidad de un cambio de refacción(es).	Correo electrónico
23	Mesa Central de Servicios	Documenta en Remedy el motivo de que aún no se encuentre solucionado y cambia el estatus del ticket a "Asignado". <b>Ir al paso 6.</b>	Reapertura de ticket de a MCS
24	Mesa Central de Servicios	Documenta en Remedy la solución y cierra la orden de trabajo generada. <b>Fin del proceso</b>	Orden de trabajo cerrada
25	Encargado de la Base de Datos de impresoras en Remedy	Actualiza base de datos con el nuevo equipo. <b>Fin del proceso</b>	Base de Datos con el ingreso del nuevo equipo
26	Mesa Central de Servicios	Indica al cliente que debe enviar oficio por medio de su enlace informático dirigido a la:  Jefatura de Servicios de Centro de Cómputo  Genera ticket informativo y lo cierra. <b>Fin del proceso</b>	

*Tabla 3. Narrativa de las Actividades del Flujo de Atención (Requerimientos e Incidentes)*

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	12 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC)	Código:	
	LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Revisión:	1.0
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Fecha:	26/04/2017

## 7. Diagrama de flujo

### 7.1 Requerimientos e Incidentes del Servicio de Impresión

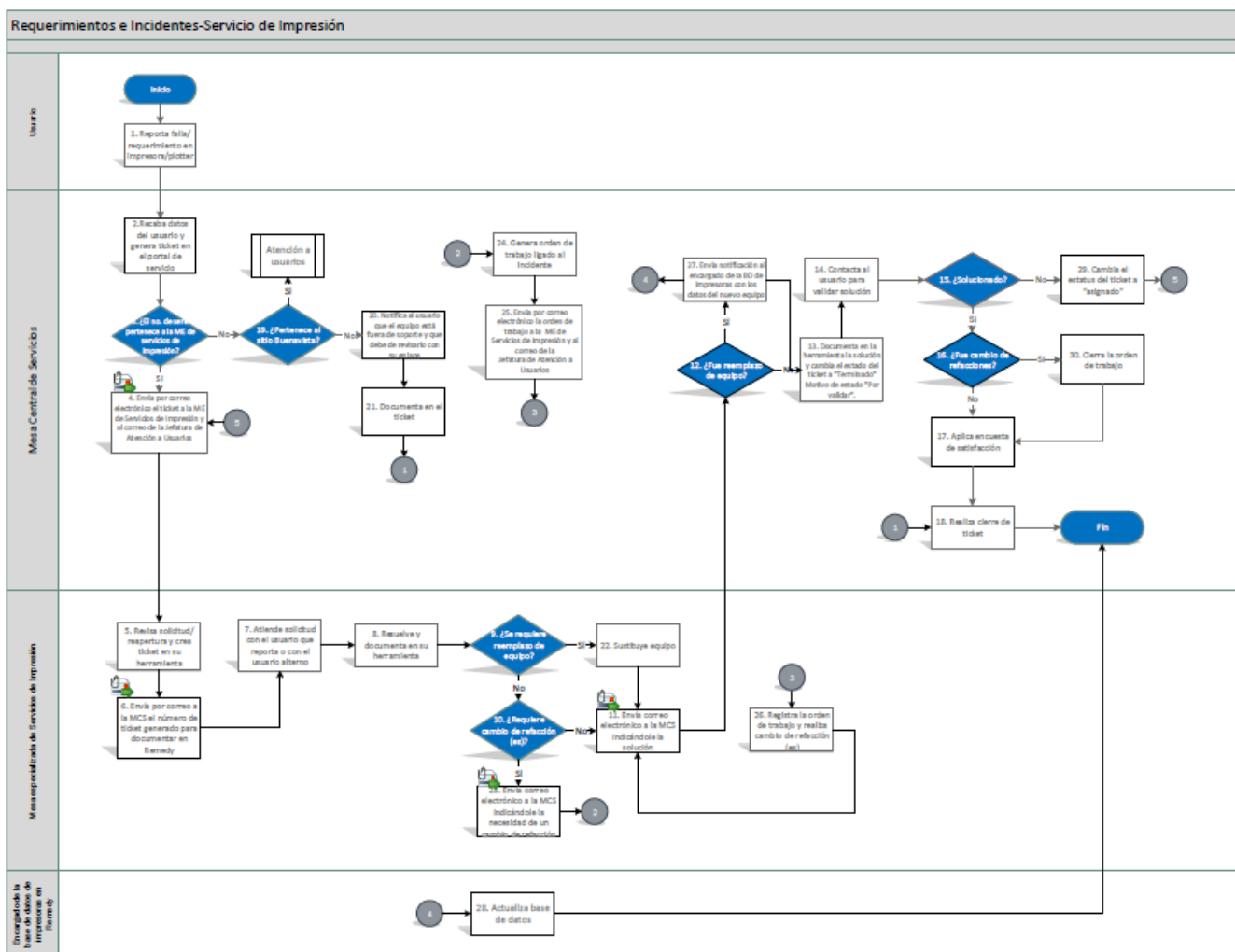



Figura 1. Diagrama de flujo (Requerimientos e Incidentes)


 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	13 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

## 8. Matriz de escalación

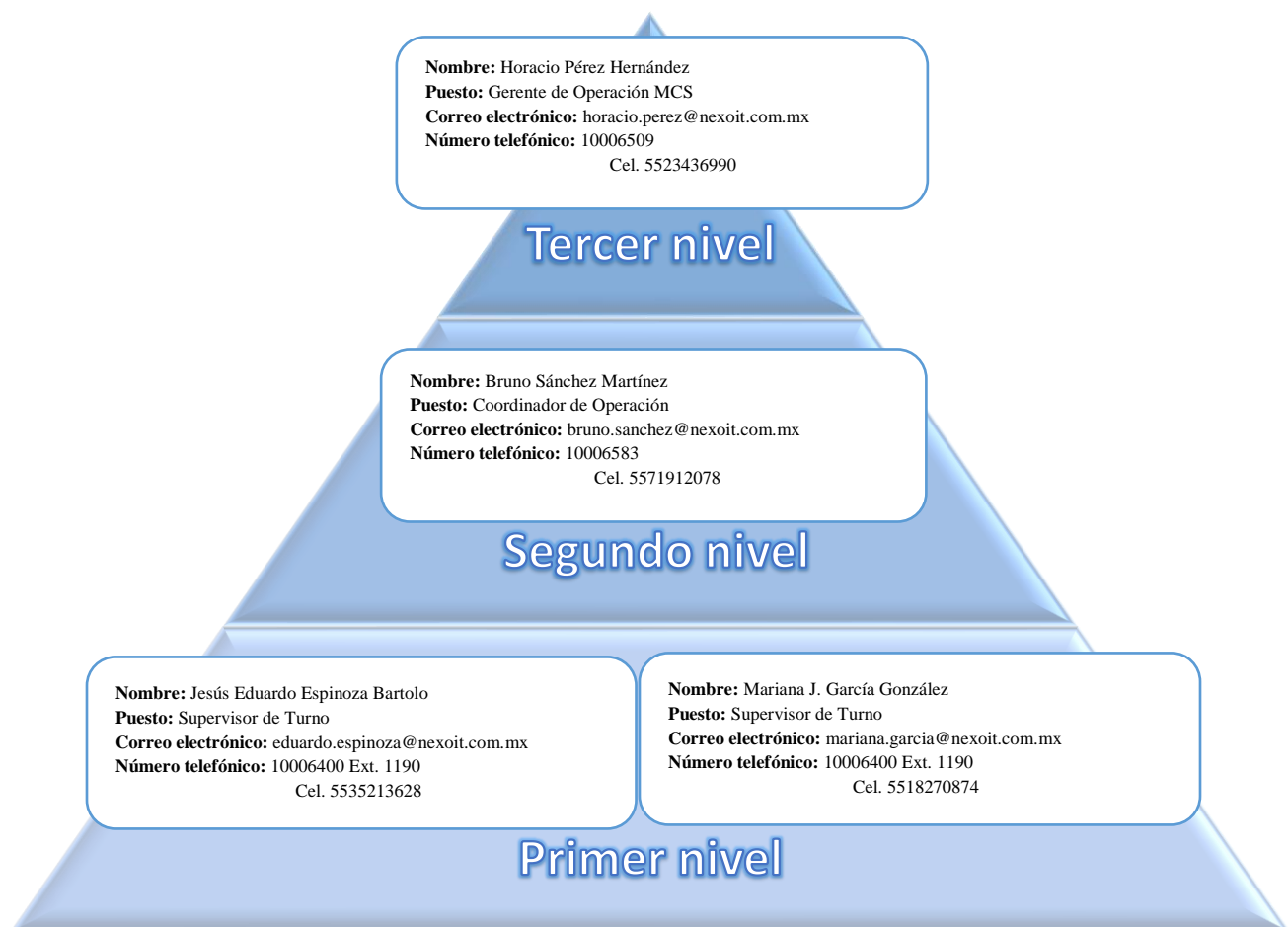
### Escalación Grupo de soporte Estratec

No se cuenta con una matriz de escalación, sin embargo, los contactos responsables de la Gestión de la Mesa Especializada del Servicio de Impresión son:


- **Gestión CDMX y Área Metropolitana:** Jesús Rodríguez [jjrodriguez@stratec.com](mailto:jjrodriguez@stratec.com)  
Tel. 59801230
- **Gestión Interior de la República:** Daniel Cruz Lorenzo [dcruz@stratec.com](mailto:dcruz@stratec.com)  
Tel. 018001201200

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	14 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

## Escalación Mesa Central de Servicios




*Tabla 4. Matriz de escalación MCS*

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	15 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

## 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.

	Subdirección de Tecnología de la Información	Hoja:	16 de 16
	Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC en el ISSSTE (SAMMSSTIC) LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016	Código:	
	Guía Operativa de Atención a Requerimientos e Incidentes	Revisión:	1.0
		Fecha:	26/04/2017

### Control de Versiones

Documentó	Fecha	Versión	Concepto
Verónica de Jesús Moreno Espinosa Jefa de Departamento de Capacitación	28/04/2017	1.0	Versión inicial
		2.0	Se actualiza nueva imagen institucional, matriz de escalación MCS y se actualizaron las firmas de autorización.

### Firmas de Autorización

Actividad	Nombre y Cargo	Firma
Validó	C. Miguel Ángel Lomelí Valderrábano Jefe de Servicios de Planeación	
Revisó	C. Héctor de Yhavee Camacho Baltazar Jefe de Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobó	Mtra. Deicy Guadalupe García Escalante Jefa de Servicios	