

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	1 de 5
	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:	V5.0
	Nota informativa - Transferencia de información	Fecha:	01/03/2018

ISSSTE



MESA CENTRAL DE SERVICIOS

Estatus operativo de Requerimientos e Incidentes - Servicio de Microsoft E-learning

MODELADO Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TIC

**Carpeta de Cierre
2019**



	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	2 de 5
	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:	V5.0
	Nota informativa - Transferencia de información	Fecha:	01/03/2018

Ciudad de México, a 04 de diciembre de 2019

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Descripción del servicio	3
3.	Situación	3
	a. 2017 y 2018	3
4.	Conclusiones	5
5.	Firmas	5

TABLAS

<i>Tabla 1</i>	<i>Total de requerimientos e incidentes 2017 y 2018</i>	3
<i>Tabla 2</i>	<i>Atención mensual de requerimientos e incidentes 2017 y 2018</i>	4
<i>Tabla 3</i>	<i>Síntomas reportados 2017 y 2018</i>	4

GRÁFICAS

<i>Gráfica 1</i>	<i>Porcentaje de atención mensual 2017 y 2018</i>	4
------------------	---	---



	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	3 de 5
	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:	V5.0
	Nota informativa - Transferencia de información	Fecha:	01/03/2018

1. Introducción

Con base en el contrato LPNE-CS-DA-SRMS-273/2016 Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC SAMMSSTIC, el 1° de Enero del 2017, la Mesa Central de Servicios inició su operación bajo el modelo de SAMMSSTIC, a partir de ese momento inició el registro de incidentes y requerimientos en la herramienta institucional.

2. Descripción del servicio

Derivado a que el Instituto cuenta con el servicio de E-learning como modalidad de cursos en línea para trabajadores por medio de Microsoft y a su vez también cuenta con la red social Yammer, donde los usuarios del Instituto con cuenta de correo electrónico podían contar con este servicio.

3. Situación

Siendo de las primeras mesas que se subieron para su atención en Mesa Central, su ocupación aparentemente es mínima a comparación de otros grupos de soporte. Se comparte el desglose de los 14 tickets que se levantaron en el año 2017 y un ticket en el año 2018.

a. 2017 y 2018

Derivado a que únicamente se realizaron 15 tickets sobre este servicio, se colocan en una sola tabla el total de incidentes y requerimientos.

ESTADO DE LOS TICKETS								
	▼ Enero 17	Febbrero 17	Marzo 17	Abril 17	Mayo 17	Octubre 17	Enero 18	Total
Cancelado						2		2
Cerrado	4	2	4	1	1		1	13
Total	4	2	4	1	1	2	1	15

Tabla 1 Total de requerimientos e incidentes 2017 y 2018

Se presenta el total de tickets generados y la atención por periodo de manera mensual. Donde los que se encuentran de color gris corresponden a "Atendidos" que son los incidentes y requerimientos que se resolvieron en el mismo mes que

se generaron, quedando en los estados de Resuelto, Terminado o Cerrado; los que se encuentran de color guinda se refiere a “Pendientes” que son los tickets que no se solventaron en el mes que se generaron, quedando en los estados de Asignado, En curso o Pendiente.

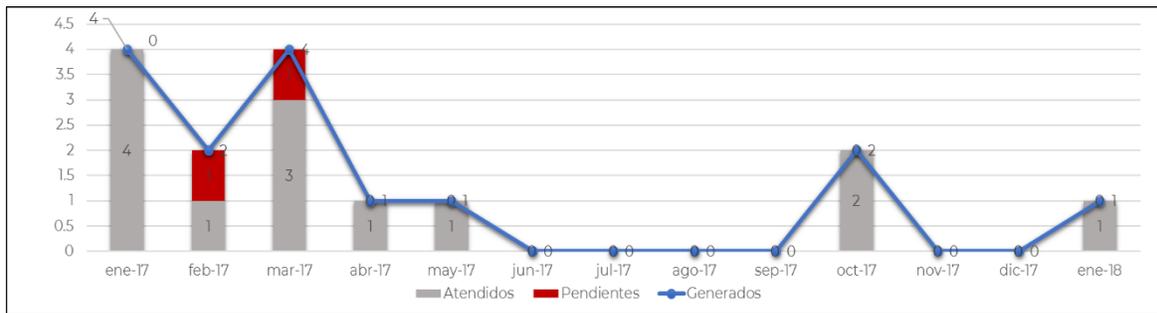
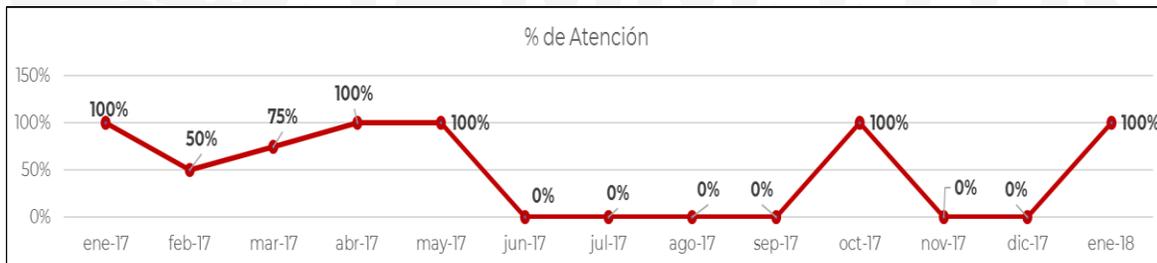


Tabla 2 Atención mensual de requerimientos e incidentes 2017 y 2018

En la siguiente gráfica se muestra el nivel de atención de los requerimientos e incidentes reportados para el Servicio de E-learning, siendo en los meses de junio, julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre del año 2017 sin tickets levantados para esta mesa por lo cual su nivel de atención es 0%.



Gráfica 1 Porcentaje de atención mensual 2017 y 2018

Se presenta la información de los síntomas reportados por mes.

SINTOMAS REPORTADOS								
	Enero 17	Febrero 17	Marzo 17	Abril 17	Mayo 17	Octubre 17	Enero 18	Total
⊗ ATENCION A FALLA	3			1				4
⊗ ALTA DE USUARIO	1	1	1					3
⊗ ASESORIA		1	1		1			3
⊗ CONFIGURACION			2					2
⊗ RECUPERACION DE CONTRASEÑA						1	1	2
⊗ BAJA DE USUARIO						1		1
Total	4	2	4	1	1	2	1	15

Tabla 3 Síntomas reportados 2017 y 2018

	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Hoja:	5 de 5
	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:	V5.0
	Nota informativa - Transferencia de información	Fecha:	01/03/2018

4. Conclusiones

Con base en la poca ocupación del servicio, el 28 de noviembre de 2018 se giró un oficio hacia el proyecto SAMMSSTIC donde se solicita la baja del servicio de Microsoft E-learning y se solicitó el cambio por el servicio de Aula Virtual.

Este servicio solamente estuvo activo de enero 2017 a noviembre de 2018 teniendo únicamente 15 tickets y a su vez por los mismos cambios en el personal del Instituto, se percibe que no se realizó la difusión correcta del servicio.

5. Firmas

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Nora María Alvarado Sansininea	Nombre: Mtra. Deicy Guadalupe García Escalante	Nombre: C. Miguel Angel Lomelí Valderrábano
Cargo: Coordinador de Procesos de la Mesa de Servicio Central	Cargo: Jefatura de Servicios	Cargo: Jefa de Servicios de Planeación
Fecha: 04/12/2019	Fecha: 04/12/2019	Fecha: 04/12/2019
Firma:	Firma:	Firma:

