

## Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

### Control de Versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
0	14/12/2016	NEIXAR	Se genera la versión base del proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio.
1	30/11/2018	NEIXAR	Se incluye código de proceso, se realiza mejora continua a Políticas, Entradas y salidas, Procedimiento, Diagrama, Roles y Responsabilidades, Métricas, Referencias, Glosario, se cambió el apartado 10 "Registros" por "Anexos".
2	02/05/2019	NEIXAR	Se actualiza la imagen y estructura del proceso.

### Objetivo

Establecer los lineamientos que permitan dar respuesta a las distintas solicitudes de servicio recibidas de los usuarios a través de la Mesa de Servicio Central, relacionadas con los servicios de TIC que proporciona la Unidad de Administración de Sistemas de Información y Procesos Tecnológicos (UASIPT), proporcionando un canal único de comunicación para que los usuarios puedan solicitar y recibir atención a dichos servicios, asegurando el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos para la atención de los mismos y manteniendo la satisfacción de usuarios y clientes a través de un manejo eficiente de las solicitudes de servicios.

### Alcance

El presente proceso cubre la gestión y atención a los requerimientos de servicio de todas las aplicaciones y servicios que ofrece la UASIPT hacia los usuarios.

### Políticas

#### Generales

1. Todos los requerimientos de servicio deben ser registrados en la Mesa de Servicio Central del Instituto.
2. El agente de Mesa Central de Servicio deberá dar únicamente el REQ con el que se haya registrado el requerimiento en la Herramienta. Las Órdenes de Trabajo (WO) e Incidentes (INC) no se deben de dar al usuario, y estas deberán usarse internamente y con los proveedores.
3. Se debe mantener informado al usuario sobre el progreso en la atención del requerimiento de servicio.
4. Las solicitudes de requerimientos de servicios registradas que estén mal clasificadas y/o mal asignadas, no podrán ser canceladas y deberán ser reasignadas al grupo de soporte de 1er nivel, documentando en el ticket el motivo de la re-asignación.
5. Se considera un requerimiento de servicio:
  - Solicitud de información.
  - Queja o comentario de un servicio.
  - Solicitud de acceso a las aplicaciones o servicios.
  - Solicitud de cambio estándar.

## Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

- Instalación de paquetes
- Cambios de equipo
- Nuevas tecnologías

### Específicas

1. Toda solicitud de servicio debe ser registrada al menos con la siguiente información:
  - Nombre del usuario que solicita el servicio.
  - Categoría.
  - Fecha de apertura.
  - Descripción de la solicitud.
  - Estatus.
  - Número de solicitud de servicio (única por registro).
2. Todas las solicitudes de servicio deben cumplir con su ciclo de vida hasta su cierre, éste último estatus solo podrá ser documentado por la Mesa de Servicio Central una vez atendida la solicitud de servicio.
3. El requerimiento de servicio siempre debe tener un propietario, que será la persona que en el momento le esté dando atención y seguimiento a dicha solicitud, independientemente del grupo o departamento al que pertenezca.
4. El usuario que solicita el servicio tiene un máximo de 3 días hábiles para validar y/o aceptar la entrega del servicio.

La Mesa de Servicio Central contactará al usuario para validar la entrega del servicio de la siguiente manera:

- Mediante dos llamadas telefónicas; y
- Mediante un correo electrónico

De no tener respuesta a los puntos anteriores, se dará por asentado el Vo. Bo. a la atención realizada, se cerrará la solicitud y quedará documentado en el ticket.

5. En los supuestos que un usuario no pueda ser contactado por la Mesa de Servicio Central y/o los Grupos de 2do Nivel para brindar la atención de una solicitud, la Mesa de Servicio Central hará lo siguiente:

Contacto con el usuario mediante 3 llamadas telefónicas, acompañadas de correo electrónico en horario de 9 a 15 horas.

Si después de esto, no hay comunicación con el usuario durante un periodo máximo de 3 días hábiles, la Mesa de Servicio Central actualizará el estado de la solicitud de servicio a "Cancelado".

6. El usuario final es el único que puede reaperturar un ticket, el cual debe estar con estatus de pendiente, en caso contrario se deberá registrar un nuevo requerimiento.
7. Las etapas de ciclo de vida de la solicitud de servicio se describen en la siguiente tabla:

Estado	Acción	Roles involucrados
<b>Asignado</b>	Se designa al responsable de la atención de la solicitud de servicio.	Mesa de Servicio Central / 2do Nivel
<b>Pendiente</b>	Se utiliza para detener el tiempo del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) debido a la falta de disposición del usuario o algún otro impedimento que se presente para poder atender la solicitud de servicio.	Mesa de Servicio Central

### Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

Estado	Acción	Roles involucrados
<b>En curso</b>	Se informa que se le está dando atención a la solicitud de servicio.	Mesa de Servicio Central / 2do Nivel
<b>Cancelado</b>	Se utiliza cuando el usuario ya no requiere la atención o se generó un reporte duplicado.	Mesa de Servicio Central
<b>Rechazado</b>	Se utiliza cuando el usuario no autoriza la entrega de la solicitud de servicio.	Mesa de Servicio Central / 2do Nivel
<b>Terminado</b>	Una vez atendida la solicitud de servicio, se utiliza para informar que ha sido atendida satisfactoriamente.	Mesa de Servicio Central / 2do Nivel
<b>Cerrado</b>	Una vez validada la atención con el usuario por parte del personal del 1er Nivel se utiliza para informar que se ha cumplido con el ciclo de vida de la solicitud de servicio.	Mesa de Servicio Central

#### Entradas

Entrada	Criterio Aplicable
Llamada telefónica.	N/A
Correo electrónico.	N/A
Descripción del servicio, del Catálogo de Servicios	N/A
Documentación	N/A
Políticas de seguridad, que prescriban los controles que se ejecutan o se adhieren para cada servicio	N/A

#### Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar el cumplimiento del Proceso de Gestión de Requerimientos del Servicio.</li> <li>Revisar acorde a la frecuencia establecida, los indicadores de desempeño definidos en este proceso y revisar el cumplimiento de los objetivos de este, o bien, identificar desviaciones, midiendo con esto, la efectividad del proceso y en su caso, hacer recomendaciones de mejora.</li> </ul>

### Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar las políticas que apoyen a la correcta operación del proceso.</li> <li>• Difundir y comunicar el proceso.</li> </ul>
Gestor del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir el proceso.</li> <li>• Garantizar la efectividad y cumplimiento del proceso.</li> <li>• Generar el informe correspondiente de acuerdo a la frecuencia establecida.</li> <li>• Identificar y corregir las desviaciones del proceso.</li> </ul>
Mesa Central de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar, dar seguimiento y cerrar las solicitudes de servicio.</li> <li>• Validar que las solicitudes de servicio estén acompañadas del formato requerido, en función del tipo de solicitud.</li> <li>• Asignar las solicitudes de servicio a los grupos de soporte para su atención.</li> <li>• Clasificar y priorizar las solicitudes de servicio.</li> <li>• Dueño de las solicitudes de servicio (no es responsable de la solución).</li> <li>• Informar el avance de las solicitudes de servicio durante su ciclo de vida.</li> </ul>
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir la solicitud de servicio a la Mesa de Servicio Central a través de sus canales de comunicación definidos.</li> <li>• Emitir visto bueno a la atención aportada.</li> </ul>
Responsable del área usuaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizar y/o rechazar las solicitudes de servicio de los usuarios a su cargo.</li> </ul>
Soporte 2do Nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender las solicitudes de servicio que le sean asignados por la Mesa de Servicio Central.</li> <li>• Investigar, diagnosticar y proponer posibles soluciones de las solicitudes de servicio asignadas.</li> <li>• Identificar la necesidad, a nivel de gestión interna del grupo, de trasladar la solicitud a alguno de los otros grupos de soporte especializados.</li> <li>• Documentar (la solución o motivo de la reasignación), resolver o reasignar las solicitudes de servicio cuando sea necesario.</li> </ul>
Soporte 3er Nivel (Grupos especializados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender las solicitudes de servicio que le sean asignados.</li> <li>• Proporcionar información de la atención de las solicitudes de servicio.</li> <li>• Entregar solicitudes de servicio asignadas.</li> </ul>

### Matriz de Roles y Responsabilidades

La definición de roles y responsabilidades aplicadas en este documento:

**Responsable (R):** Este rol realiza el trabajo y es responsable por su ejecución.

**Aprobador (A):** Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas asignadas.

### Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

**Consultado (C):** Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información.

**Informado (I):** Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo.

Tarea	Mesa de Servicio Central (Soporte Ter Nivel)	Usuario	Responsable del área usuaria	Soporte 2do Nivel	Soporte 3er Nivel
1. Identificar requerimiento y reportar	C, I	R, A			
2. Solicitar por correo y/o teléfono	C, I	R, A			
3. Recibir y turnar solicitud	R, A	C, I			
4. Validar documentación	R, A	C, I			
5. Solicitar documentación adicional	R, A	C, I			
6. Registrar solicitud	R, A	C, I			
7. Identificar si se requiere alguna autorización	R, A	C, I			
8. Solicitar autorización	R, A	I	C, I		
9. Validar solicitud	C, I	C, I	R, A		
10. Rechazar autorización	C, I	C, I	R, A		
11. Notificar rechazo de solicitud	R, A	I	I		
12. Autorizar solicitud	C, I	C, I	R, A		
13. Recibir autorización	R, A	I	I		
14. Clasificar solicitud	R, A	C, I			
15. Comprobar información para trámite de solicitud	R, A	C, I			
16. Atender solicitud	R, A	C, I			
17. Asignar solicitud al Grupo de Soporte de 2do Nivel	R, A	C, I		I	
18. Recibir y analizar solicitud	C, I	I		R, A	
19. Devolver solicitud	C, I	I		R, A	
20. Comprobar si puede dar atención	C, I	C, I		R, A	
21. Verificar si se requiere un cambio	C, I	C, I		R, A	
22. Notificar necesidad de cambio	C, I	C, I		R, A	
23. Solicitar cambio	C, I	C, I		R, A	
24. Atender solicitud	C, I	C, I		R, A	
25. Asignar solicitud al Grupo de Soporte de 3er Nivel	C, I	C, I		R, A	I
26. Recibir y analizar solicitud	C, I	C, I		C, I	R, A
27. Notificar necesidad de cambio	C, I	C, I		C, I	R, A
28. Solicitar cambio	C, I			C, I	R, A
29. Atender solicitud	I	I		I	R, A
30. Documentar actividades realizadas	R, A			R	R
31. Verificar cumplimiento de la solicitud	R, A	C, I		I	I
32. Validar para la reapertura de la solicitud de servicio	R, A	C, I		I	I
33. Cerrar solicitud	R, A	I	I	I	I
34. Levantar ticket informativo y cerrar	R, A	I	I		



**ISSSTE**

INSTITUTO DE SEGURIDAD  
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS  
TRABAJADORES DEL ESTADO

## **Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC**

### **Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio**

---



#### Descripción Detallada del Proceso

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
1	Usuario	N/A	<p><b>Identificar requerimiento y reportar</b></p> <p>El usuario identifica el requerimiento de servicio y lo reporta mediante una solicitud, el requerimiento de servicio, a través de los canales de comunicación definidos a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correo electrónico: <a href="mailto:ayudatic@issste.gob.mx">ayudatic@issste.gob.mx</a></li> <li>2. Portal Web: <a href="http://www.issste.gob.mx/mesad-eservicio">www.issste.gob.mx/mesad-eservicio</a></li> <li>3. Teléfono: 51409617, Ext. 18181, opción que corresponda.</li> </ol> <p>¿Qué opción eligió el usuario?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal Web: <b>Ir a la actividad 6</b></li> <li>➤ Correo electrónico o teléfono: <b>Ir a la actividad 2</b></li> </ul>	N/A
2	Usuario	N/A	<p><b>Solicitar por correo y/o teléfono</b></p> <p>El usuario emite la solicitud mediante correo electrónico y/o teléfono, indicando en la misma por lo menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre Completo</li> <li>• Número de empleado</li> <li>• Área de adscripción</li> <li>• Descripción de la solicitud</li> <li>• Documentos adjuntos (en caso de aplicar)</li> </ul>	Correo electrónico, Llamada telefónica





**ISSSTE**

INSTITUTO DE SEGURIDAD  
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS  
TRABAJADORES DEL ESTADO

## Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC

### Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
3	Mesa de Servicio Central	Correo electrónico, Llamada telefónica	<b>Recibir y turnar solicitud</b>  La Mesa de Servicio Central recibe a través de sus canales de comunicación la solicitud de servicio y la evalúa:  ¿Es un incidente? <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Si: Ir al Proceso de Gestión de Incidentes</b></li><li>➤ <b>Fin del Proceso</b></li><li>➤ <b>No: Ir al paso 4</b></li></ul>	N/A
4	Mesa de Servicio Central	Documentación	<b>Validar documentación</b>  La Mesa de Servicio Central valida si la documentación capturada por el usuario es la necesaria y en función al tipo de solicitud, verificará si debe venir acompañada de un formato específico, correctamente cumplimentado y firmado, para que se proceda a su trámite: ¿Requiere documentación adicional? <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Si, ir al paso 5</b></li><li>➤ <b>No, ir al paso 6</b></li></ul>	N/A
5	Mesa de Servicio Central	N/A	<b>Solicitar documentación adicional</b>  La Mesa de Servicio Central, solicita al usuario el formato necesario para continuar con el trámite. ¿El usuario proporciona la documentación adicional necesaria? <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Si, ir al paso 6</b></li><li>➤ <b>No, ir al paso 34</b></li></ul>	Correo electrónico, Llamada telefónica

### Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
6	Mesa de Servicio Central / Usuario	N/A	<p><b>Registrar solicitud</b></p> <p>La Mesa de Servicio Central / Usuario registra la solicitud de requerimiento de servicio en la herramienta BMC Remedy proporcionando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre Completo</li> <li>2. Número de empleado</li> <li>3. Área de adscripción</li> <li>4. Descripción de la solicitud</li> <li>5. Documentos adjuntos (en caso de aplicar)</li> </ol>	Ticket
7	Mesa de Servicio Central	N/A	<p><b>Identificar si se requiere alguna autorización</b></p> <p>En función del tipo de solicitud, la Mesa de Servicio Central verificará si debe requerir una autorización la solicitud:</p> <p>¿Requiere autorización?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Si, ir al paso 8</b></li> <li>➤ <b>No, ir al paso 14</b></li> </ul>	N/A
8	Mesa de Servicio Central	N/A	<p><b>Solicitar autorización</b></p> <p>La Mesa de Servicio Central, a través de la herramienta o por medio de correo electrónico, solicita autorización de la solicitud al responsable de dar la autorización correspondiente.</p>	Correo electrónico
9	Responsable del área usuaria	Correo electrónico	<p><b>Validar solicitud</b></p> <p>El responsable del área usuaria revisa la solicitud y valora si la autoriza o no:</p> <p>¿Autoriza solicitud?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Si, ir al paso 12</b></li> <li>➤ <b>No, ir al paso 10</b></li> </ul>	N/A
10	Responsable del área usuaria.	N/A	<p><b>Rechazar autorización</b></p> <p>El responsable del área usuaria notifica a la Mesa de Servicio Central el motivo por el cual no fue autorizada la solicitud de requerimiento de servicio.</p>	Notificación a través de la Mesa de Servicio Central

### Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
11	Mesa de Servicio Central	N/A	<b>Notificar rechazo de solicitud</b>  La Mesa de Servicio Central, a través de la herramienta o por medio de correo electrónico, le notifica al Usuario que no procede la solicitud. <b>Ir al paso 33</b>	Correo electrónico, Llamada telefónica
12	Responsable del área usuaria	N/A	<b>Autorizar solicitud</b>  El responsable del área usuaria autoriza la solicitud a través de la herramienta o por medio de correo electrónico, notificando a la Mesa de Servicio Central.	Notificación a través de la Mesa de Servicio Central
13	Mesa de Servicio Central	Notificación a través de la Mesa de Servicio Central	<b>Recibir autorización</b>  La Mesa de Servicio Central recibe la autorización correspondiente por parte del responsable del área usuaria.	N/A
14	Mesa de Servicio Central	N/A	<b>Clasificar solicitud</b>  La Mesa de Servicio Central clasifica la solicitud de requerimiento de servicio asignándole una categoría en la herramienta BMC Remedy.	N/A
15	Mesa de Servicio Central	N/A	<b>Comprobar información para trámite de solicitud</b>  La Mesa de Servicios comprueba si dispone de la información necesaria para poder atender la solicitud de 1er Nivel: ¿Puede dar respuesta 1er Nivel? ➤ <b>Si, ir al paso 16</b> ➤ <b>No, ir al paso 17</b>	N/A
16	Mesa de Servicio Central	N/A	<b>Atender solicitud</b>  La Mesa de Servicio Central brinda atención en 1er Nivel de contacto de conformidad con el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). <b>Ir al paso 30</b>	Ticket

### Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
17	Mesa de Servicio Central	N/A	<p><b>Asignar solicitud al Grupo de Soporte de 2do Nivel</b></p> <p>La Mesa de Servicio Central, actualiza el registro de requerimiento de servicio documentando y asignando la solicitud al Grupo de Soporte de 2do Nivel, responsable en dar atención a la misma.</p>	Ticket
18	Soporte 2do Nivel	Ticket	<p><b>Recibir y analizar solicitud</b></p> <p>El Grupo de Soporte de 2do Nivel recibe la solicitud de requerimiento de servicio que le fue asignada, la analiza para verificar que haya sido correctamente asignada:</p> <p>¿Solicitud correctamente asignada?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Si, ir al paso 20</b></li> <li>➤ <b>No, ir al paso 19</b></li> </ul>	N/A
19	Soporte 2do Nivel	N/A	<p><b>Devolver solicitud</b></p> <p>El Grupo de Soporte de 2do Nivel devuelve la solicitud a la Mesa de Servicio Central para que ésta última la clasifique nuevamente.</p> <p><b>Ir al paso 14</b></p>	Ticket
20	Soporte 2do Nivel	N/A	<p><b>Comprobar si puede dar atención</b></p> <p>El Grupo de Soporte 2do Nivel comprueba si dispone de la información necesaria y/o de los conocimientos para atender la solicitud de requerimiento de servicio:</p> <p>¿Puede dar respuesta 2o Nivel?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Si, ir al paso 21</b></li> <li>➤ <b>No, ir al paso 25</b></li> </ul>	N/A
21	Soporte 2do Nivel	N/A	<p><b>Verificar si se requiere un cambio</b></p> <p>En función del tipo de Solicitud, el Grupo de Soporte de 2o Nivel verificará si se necesita realizar un cambio para llevar a cabo la solicitud:</p> <p>¿Requiere cambio?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Si, ir al paso 22</b></li> <li>➤ <b>No, ir al paso 24</b></li> </ul>	N/A

### Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
22	Soporte 2do Nivel	N/A	<p><b>Notificar necesidad de cambio</b></p> <p>El Grupo de Soporte de 2do Nivel actualiza el registro de la solicitud de requerimiento de servicio sobre el cambio.</p>	Ticket
23	Soporte 2do Nivel	N/A	<p><b>Solicitar cambio</b></p> <p>El Grupo de Soporte de 2do Nivel elabora la solicitud de cambio y la turna al Proceso de Gestión de Cambios. <b>Ir al paso 30</b></p>	Solicitud de cambio (RFC)
24	Soporte 2do Nivel	N/A	<p><b>Atender solicitud</b></p> <p>El Grupo de Soporte de 2do Nivel brinda atención de la solicitud de conformidad con el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). <b>Ir al paso 30</b></p>	Ticket
25	Soporte 2do Nivel	N/A	<p><b>Asignar solicitud al Grupo de Soporte de 3er Nivel</b></p> <p>El Grupo de Soporte de 2do Nivel actualiza el registro de requerimiento de servicio documentando y asignando la solicitud al Grupo de Soporte de 3er Nivel, responsable en dar atención a la misma.</p>	Ticket
26	Soporte 3er Nivel	Ticket	<p><b>Recibir y analizar solicitud</b></p> <p>El Grupo de Soporte de 3er Nivel recibe la solicitud de requerimiento de servicio que le fue asignada, la analiza para verificar si requiere algún cambio ¿Requiere cambio?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 27</li> <li>➤ No, ir al paso 29</li> </ul>	N/A
27	Soporte 3er Nivel	N/A	<p><b>Notificar necesidad de cambio</b></p> <p>El Grupo de Soporte de 3er Nivel actualiza el registro de la solicitud de requerimiento de servicio sobre el cambio.</p>	Ticket

### Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
28	Soporte 3er Nivel	N/A	<p><b>Solicitar cambio</b></p> <p>El Grupo de Soporte de 3er Nivel elabora la solicitud de cambio y la turna al Proceso de Gestión de Cambios.</p> <p><b>Ir al paso 30</b></p>	Solicitud de cambio (RFC)
29	Soporte 3er Nivel	N/A	<p><b>Atender solicitud</b></p> <p>El Grupo de Soporte de 3er Nivel brinda atención de la solicitud de conformidad con el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).</p> <p><b>Ir al paso 30</b></p>	Ticket
30	Mesa de Servicio Central/ Soporte 2do Nivel/ Soporte 3er Nivel	N/A	<p><b>Documentar actividades realizadas</b></p> <p>La Mesa de Servicio Central o el Grupo de Soporte de 2do Nivel o el Grupo de Soporte de 3er Nivel documentan las actividades realizadas para dar atención a la solicitud de requerimiento de servicio.</p>	Ticket
31	Mesa de Servicio Central	N/A	<p><b>Verificar cumplimiento de la solicitud</b></p> <p>La Mesa de Servicio Central valida la atención de la solicitud de requerimiento de servicio con el usuario mediante un cuestionario de satisfacción a través del procedimiento de satisfacción del servicio, recibe la retroalimentación por parte del usuario sobre el cumplimiento de la solicitud y si éste valida la atención brindada:</p> <p>¿Validó cumplimiento de la solicitud el usuario?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Si, ir al paso 33</b></li> <li>➤ <b>No, ir al paso 32</b></li> </ul>	Correo electrónico, Llamada telefónica, Encuesta de satisfacción
32	Mesa de Servicio Central	N/A	<p><b>Validar para la reapertura de la solicitud de servicio</b></p> <p>La Mesa de Servicio Central valida si la justificación por parte del usuario es válida para la reapertura de la solicitud de servicio:</p> <p>¿Razón justificada?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Si, ir al paso 15</b></li> <li>➤ <b>No, ir al paso 33</b></li> </ul>	N/A

### Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
33	Mesa de Servicio Central	N/A	<b>Cerrar solicitud</b>  La Mesa de Servicio Central documenta el cierre de la solicitud de requerimiento de servicio en la herramienta BMC Remedy. <b>Fin del Procedimiento</b>	Ticket
34	Mesa de Servicio Central	N/A	<b>Levantar ticket informativo y cerrar</b>  La Mesa de Servicio Central levanta un ticket informativo y lo cierra. <b>Fin del Procedimiento</b>	Ticket

#### Salidas

Entrada	Criterios de Aceptación
Correo electrónico	N/A
Encuesta de satisfacción	N/A
Llamada telefónica	N/A
Ticket	N/A

#### Reportes

El reporte del Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio, de manera general se puede obtener de la herramienta Remedy y contiene la siguiente estructura:

- ID de orden de trabajo\*\*
- ID de petición
- ID de petición asociada      Integración con motor de asignación
- Localidad+
- Motivo del estado
- Motivo del incumplimiento
- Nivel 1 de categorización de producto
- Nivel 1 de categorización operacional+
- Nivel 2 de categorización de producto
- Nivel 2 de categorización operacional
- Nivel 3 de categorización de producto
- Nivel 3 de categorización operacional
- Nombre de grupo de soporte de gestor
- Nombre de grupo de soporte de usuario asignado+
- Nombre de solicitado por\*\*
- Nombre de solicitado por+
- Nombre del producto+

## Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

- Núm. de ticket del proveedor
- Organización de soporte de gestor
- Organización de soporte de usuario asignado
- Organización (Customer Organization)
- Planificación\*
- Prioridad
- Remitente\*
- Receptor ID
- Receptor\_By\_ID      Resumen\*
- SRMSAOIGuid
- Segundo nombre      Segundo nombre(Middle Initial)
- Solicitado para\*
- Teléfono+
- Teléfono+(Customer Phone Number)
- Tipo de orden de trabajo\*
- Tipo de ticket    Usuario asignado a petición
- Zona
- ¿Escalado?
- Última modificación por

### Métricas

Para obtener información clave del proceso, se utilizarán las siguientes métricas:

MÉTRICA	FRECUENCIA
Total, de solicitudes registradas vs cerradas	Mensual
Total, de solicitudes registradas vs pendientes	Mensual
Cantidad de solicitudes de servicio por Grupo de Soporte asignado vs. estatus	Mensual
Solicitudes de servicio entregadas por operador de 1er Nivel	Mensual
Top ten de solicitudes de servicio	Mensual

### Indicadores clave de desempeño (KPI's)

Para medir la eficiencia del proceso, se utilizarán los siguientes indicadores clave de desempeño:

KPI	DESCRIPCIÓN	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA	META
-----	-------------	-------------------	------------	------



### Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

% Solicitudes de servicio solucionados dentro del tiempo de entrega acordado por Grupo de Soporte	Medir el porcentaje de solicitudes de servicio resueltos dentro de los tiempos de solución definidos por cada uno de los Grupos de Soporte	((Total de solicitudes resueltas dentro de los niveles de servicio comprometidos del Grupo de Soporte) / (Total de solicitudes atendidas por el Grupo de Soporte)) *100	Mensual	≥80%
---	--	---	---------	------

#### Anexos

1. N/A.

#### Referencias

1. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
2. Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM).
3. ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, última reforma publicada DOF 23-07-2018.
4. Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL v3, 2011)  
Procesos relacionados:
  - Proceso de Gestión de Activos y Configuraciones
  - Proceso de Gestión de Cambios
  - Proceso de Gestión de Incidentes

#### Glosario de términos y definiciones

Concepto	Definición
<b>Acuerdo de nivel de servicio</b>	Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TIC y un cliente. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios de TIC, documenta los objetivos de nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TIC y el cliente.
<b>Dueño del proceso.</b>	Es la persona responsable final (que debe rendir cuentas) y garantizar que un proceso es adecuado para el propósito.
<b>Entradas.</b>	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
<b>Escalamiento.</b>	Ocurre cuando se involucra a personal de más autoridad y/o experiencia, en el momento que un Incidente no puede ser solucionado dentro del tiempo acordado.
<b>Estado.</b>	Nombre de un campo requerido en muchos tipos de Registros. Muestra la situación actual de un incidente, solicitud de servicio, problema o cambio dentro de la herramienta de registro de tickets.
<b>Excepción.</b>	Se asigna a los eventos cuando indican que el servicio está operando de manera irregular: los SLAs y OLAs se han incumplido. Las excepciones pueden representar un fallo total, un cese en una funcionalidad o una disminución del rendimiento y se debe generar de manera automática un Incidente
<b>Gestor del proceso.</b>	Es el rol responsable de la gestión operativa de un proceso.
<b>Grupo de Soporte.</b>	Especialista o grupo de especialistas en un área de conocimiento requerida para la operación y/o soporte de los servicios de TIC.

### Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio

<b>Impacto.</b>	Conjunto de posibles riesgos sobre la organización que puedan modificar su entorno y como consecuencia arrojar pérdidas económicas, ante un efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio.
<b>Incidente.</b>	Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI.
<b>Incidente grave o mayor.</b>	Se deberá considerar un incidente mayor, todo aquel incidente con prioridad crítica, de seguridad de la información o fallas masivas. Es la categoría de impacto más alta de un incidente, se identifican este tipo de incidentes a través de la combinación de los campos de Impacto, Urgencia y Prioridad, en sus valores más altos, Extenso / Generalizado, Crítica y Crítica, respectivamente.
<b>Incidente de seguridad.</b>	Evento único o serie de eventos de seguridad de la información inesperados o no deseados que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información. Su clasificación se identificará a través de los campos de "Categoría Operacional".
<b>Indicadores Clave de Desempeño (KPI).</b>	Es una métrica que se utiliza para ayudar a gestionar un servicio de TIC, proceso, plan, proyecto u otra actividad. Los indicadores claves de desempeño se utilizan para medir el logro de los factores críticos de éxito.
<b>INSTITUTO o ISSSTE.</b>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
<b>MAAGTICSI.</b>	Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información.
<b>Matriz RACI.</b>	Es un modelo usado para ayudar a definir los roles y responsabilidades de un proceso.
<b>Mesa Central de Servicios.</b>	Principal punto de contacto desde donde los clientes y usuarios de los servicios de TIC, inician/levantan solicitudes de servicio, incidentes, cambios, así también se les mantiene informados sobre su progreso desde su inicio (su registro) hasta su solución final (cierre).
<b>Métrica.</b>	Es algo que se mide y se informa para ayudar a gestionar un proceso, servicio de TIC o actividad.
<b>Política de seguridad</b>	Es la política que rige el enfoque de la organización para la gestión de seguridad de la información.
<b>Procedimiento.</b>	Es un documento que contiene pasos que especifican cómo llevar a cabo una actividad. Los procedimientos se definen como parte de los procesos.
<b>Rol.</b>	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades asignadas a una persona o equipo. Un rol se define en un proceso o función.
<b>Salidas.</b>	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
<b>Servicio (TIC).</b>	Es un servicio relacionado a las Tecnologías de la Información que puede ser proporcionado por recursos internos o por un proveedor y combina elementos tecnológicos, de comunicación, personas y procesos.
<b>TIC.</b>	Las tecnologías de información y comunicaciones que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.
<b>Ticket.</b>	Registro de solicitud, incidente, problema, o cualquier otra actividad que el usuario y/o los responsables de la Infraestructura y Servicios de TIC reportan a través de una herramienta (Mesa de Servicio Central)
<b>Usuario.</b>	Persona que utiliza los servicios de TIC.

**Proceso de Gestión de Requerimientos  
de Servicio**

**Firmas**

Elaboró	Aprobó
Nombre <b>Miguel Ángel Lomelí Valderrábano</b>	Nombre
Cargo <b>Analista de Modelado de Aplicaciones</b>	Cargo <b>Jefatura de Servicios de Planeación</b>
Fecha <b>02/05/2019</b>	Fecha <b>02/05/2019</b>
Firma	Firma