



	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 1 de 9

ATENCIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Coordinación de la Mesa de Servicio	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Firma			

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 2 de 9

1. Propósito




Administrar de manera centralizada el ciclo de vida de las Solicitudes de servicio-incidente que se presenten a la STIC por parte de los usuarios de activos y servicios de TIC.

2. Alcance

Aplica para todas las áreas que cuentan con Activos de TIC y sistemas especiales registrados en el inventario de Activos de TIC del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra o registrados en contratos de arrendamiento.

3. Responsabilidades

- **Subdirector de Tecnologías de la Información y comunicaciones:** Gestionar la solicitud de recursos financieros para atender las nuevas necesidades de TIC y sistemas especiales, así como para garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de los servicios.
Gestionar los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos del Departamento de Gestión y Operación de Servicios.
- **Jefe de Departamento de Gestión y Operación de Servicios:** Establecer las estrategias para garantizar la atención de las solicitudes de servicios de TIC y sistemas especiales.
Asegurar la disponibilidad de los recursos para la recepción de solicitudes de servicio por las áreas usuarias para su oportuna atención.
Atender y supervisar la operación de la Mesa de servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), como punto único de contacto para los usuarios de los activos y servicios de TIC, de acuerdo al Portafolio de Servicios de TIC que proporciona la STIC.
- **Coordinador de la Mesa de Servicio:** clasificar las solicitudes de servicio de acuerdo al Catálogo de Servicios, asignar las actividades al personal técnico para su atención y de ser necesario canalizarlos con las áreas de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica o Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas.
Dar seguimiento a la solución y verificar que estas sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio, asegurando la oportunidad y calidad en la atención, hasta que la solución sea entregada al área usuaria y se garantice su correcto funcionamiento, además de supervisar que los servicios realizados cuenten con la Solicitud de Servicio debidamente requisitada y firmada.
- **Jefaturas de la STIC (Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica y Gestión de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas):** recibir, analizar, aprobar o rechazar los requerimientos que hayan sido gestionados por la Mesa de Servicio.




 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 3 de 9

Proporcionar a Coordinación de Innovación de Servicios la información mínima que se requiere para la atención de cada uno de los servicios y puedan ser gestionados de manera eficaz (Plantillas).



- **Coordinaciones de la STIC:** Atender con oportunidad y calidad todos los servicios que sean gestionados por la Coordinación de la Mesa de servicio, describiendo las acciones de solución en la Solicitud de Servicio o Bitácora de Acciones por cada servicio realizado.
- **Técnicos especializados:** Atender las solicitudes de servicio que le sean asignadas por la coordinación correspondiente, responsable de dar solución a la solicitud de servicio asignada en los tiempos establecidos en los niveles de servicio y de lo contrario notificar la problemática a su coordinación para dar continuidad al servicio, así como obtener la firma de satisfacción del usuario.

4. Políticas de operación y normas.




- La Mesa de Servicio proporcionará asesoría, atención de incidentes (vía telefónica y en sitio) y levantamiento de requerimientos (en la ventanilla de la mesa de servicio), que estén registrados y autorizados en el Catálogo de Servicios para solucionar los problemas referentes al uso y operación de los activos y servicios de TIC, así como de los sistemas especiales con sus técnicos o bien a través de un servicio externo contratado (proveedores de servicios).
- Los Incidentes se atenderán vía telefónica en la extensión 10140 y se registraran en el sistema de Mesa de Servicios de TIC en un horario de 24 hrs. de lunes a sábado. En el caso del Domingo solo de 9:00 a 20:00 hrs.
- La Mesa de Servicio deberá registrar y atender todas las solicitudes de servicio vía telefónica de manera ininterrumpida, proporcionando el nombre del técnico que está atendiendo y el número de ticket para el seguimiento del servicio.
- Todos los incidentes reportados a la Mesa de Servicio, inicialmente será atendido por un técnico vía telefónica y directamente con el usuario para identificar la falla y de ser posible solucionarlo, de lo contrario se levantará un ticket del servicio con los datos administrativos claramente detallados que involucra el mismo.
- No se podrá proporcionar información de servicios, si el usuario no refiere al número de ticket que se le asignó a su incidente o requerimiento. Requisito indispensable.

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 4 de 9

- Los servicios resueltos vía telefónica se cerrarán en el sistema con una breve descripción de la solución proporcionada por el personal técnico.
- Los técnicos que asistan a sitio serán responsables de generar una Solicitud de Servicio y la atención no deberá ser mayor a 20 minutos.
- La mesa de servicio contara con tres niveles de atención: el primer nivel será vía telefónica con un tiempo máximo de 15 minutos, para el segundo nivel será en sitio en un máximo 20 minutos de acuerdo a lo establecido en el catálogo de servicios, y el tercer nivel serán de acuerdo a lo indicado en el catálogo de servicios; en caso de que esta política no pueda ser cumplida por tratarse de circunstancias extraordinarias se deberá notificar al usuario el atraso de la entrega de la solución del servicio solicitado.
- Se considerarán como servicios terminados, aquellos que la coordinación de Mesa de Servicio cierre en su sistema electrónico, ya que cuenta con la Solicitud de Servicio debidamente firmada por el usuario de conformidad y por el técnico que solucionó la falla.
- El usuario deberá firmar la Solicitud de Servicio una vez que se haya solventado su solicitud, así como de contestar la encuesta de evaluación del servicio.
- Se procederá a la cancelación o terminación del servicio en caso que el usuario no permita el acceso al área para revisar y atender el servicio, por lo que de requerirlo deberá llamar nuevamente a la Mesa de Servicio. En caso de reincidir se considerarán como servicios no críticos.
- Para el caso de consulta por parte del solicitante del estado de su solicitud, se clasificarán como: registrado, asignado, en proceso, suspendido, cancelado y cerrado.
- Los Técnicos de la Mesa de Servicio deberán hacer consulta a la Base de conocimiento vigente y de ser necesario hacer las actualizaciones correspondientes dentro de la misma, para garantizar la solución de las solicitudes de servicio, bajo la supervisión de su Coordinador.
- En caso de que la incidencia reportada fuera recurrente y no se encuentra una solución definitiva, el técnico deberá informar al Coordinador de la Mesa de Servicio para que se gestione como un problema para su resolución.
- La coordinación de la Mesa de Servicio deberá confirmar con los usuarios la solución satisfactoria del incidente o requerimiento, incorporar el proceso de resolución a la base de conocimientos, reclasificar el incidente de ser necesario y cerrar el servicio.




	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 5 de 9

- Los Problemas serán identificados y registrados por la coordinación de la Mesa de Servicio cuando después de un análisis un incidente es repetitivo o sus causas no se conocen, por el área de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica cuando resultado de los monitoreos se identifican errores en la funcionalidad de los sistemas, activos de TI o sistemas especiales y por Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas cuando detecta fallas en la base de datos o aplicación.
- Las áreas responsables de los servicios afectados por la identificación de un problema serán responsables de notificarlo a la Mesa de Servicios de TIC de manera formal al correo dgos@inr.gob.mx indicando la información que será proporcionada al usuario y tiempo estimado de solución.
- En caso de presentarse alguna contingencia con la disponibilidad del Sistema de Mesa de Servicios de TIC, la coordinación de la Mesa de Servicios de TIC proporcionara hojas impresas de la Solicitud de Servicio (incidentes, requerimientos y problemas) para que se generen de manera manual, sin verse afectado el registro y control de los servicios, para que una vez restablecido el sistema estas sean registradas dentro del mismo.

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 6 de 9

5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Colaboradores de la Mesa de Servicio	Escala el incidente en un 2° nivel de atención a los responsables de los servicios de TIC y Sistemas Especiales.
2.	Técnico especializado	Recibe Solicitud de Servicio Se presenta en sitio con Solicitud de Servicio (incidente), Realiza una revisión exhaustiva del incidente, Ejecuta acciones de corrección y de ser necesario se apoya con los responsables de servicio para su solución.
3.		Realiza pruebas de funcionalidad. ¿Resuelto? Si: Elabora reporte de las acciones realizadas para solventar el servicio y firma de entrega el servicio. Pasa a la actividad 4. No: Informa a la Coordinación de la Mesa de Servicio que se escala el incidente a un 3er. Nivel y se da tiempo estimado de Solución. Pasa a la actividad 7
4.		Informa al usuario la solución y le solicita su firma de conformidad del servicio y llenado de la encuesta de Evaluación del Servicio.
5.	Usuario	Firma de conformidad y contesta encuesta de evaluación del servicio.
6.	Técnico Especializado	Entrega Hoja de Servicio a la coordinación de la Mesa de Servicio para cerrar el ticket en el sistema electrónico y archivo de la misma y pasa actividad 10.
7.		Envía al responsable del servicio correo electrónico con Solicitud de Servicio (incidente) escaneada, describiendo las acciones que se realizaron con anterioridad para su solución.
8.	Responsable del Servicio	Recibe Solicitud de Servicio (incidente) vía correo electrónico para su atención. En caso de que la solución del incidente sea en sitio, se presenta con Solicitud de Servicio (incidente) original.




 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 7 de 9

9.	Técnico Especializado	<p>Monitorea el ciclo de vida del servicio y espera respuesta.</p> <p>¿Resuelto?</p> <p>Si: ¿La solicitud de servicio cuenta con la firma de conformidad por parte del usuario?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si: pasa a la actividad 6. No: pasa a la actividad 4.</p> <p>No: Reclasifica el incidente como problema y se le informa a la Jefatura de Gestión y Operación de Servicios a través de sus coordinadores para que se realice con los Jefes de las áreas especializadas la evaluación y las acciones correspondientes para la atención del problema.</p>
10.		Termina Procedimiento y regresa a Procedimiento de Atención de Solicitudes de Servicio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Sistemas Especiales

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de documentos	PR- SGC-01
Manual de Organización de la STIC	
Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI)	
Metodología de Administración de Servicios de TIC (MAS)	

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Portafolio de Servicios	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	Portafolio de Servicios
Catálogo de Servicios	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	Catálogo de Servicios
Hoja de Servicio	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	Solicitud de Servicio

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 8 de 9

7. Glosario

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

STIC: Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Sistemas especiales: Automatización, Sistema CCTV-seguridad, Sistema de Detección de Incendios, Puertas Automatizadas, Videoconferencia y Telemedicina, Traducción Simultánea, Audio, vídeo y control.

Activos de TIC: Los programas de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sistemas o aplicativos, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos.

Portafolio de Servicios: Registro detallado de los servicios de TIC existentes en la Institución.

Catálogo de Servicios: Son los servicios de TIC que pueden ser solicitados directamente por las áreas usuarias que hacen uso de los activos o servicios de TIC.




Solicitud de Servicio: Tipo de solicitud de que se trate Requerimiento, incidente o problema.

Incidente: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad del mismo.

Requerimiento: Nuevas necesidades o modificaciones de los servicios o activos de TIC.

Problema: La causa de uno o más incidentes, que dificultan la operación normal de algún servicio, del cual se plantea una solución alterna en espera de una solución definitiva.

Técnico Especializado: Es el personal experto en la atención o solución de uno o más servicios proporcionados por la STIC (colaboradores de la mesa de servicio, ingenieros de servicios de infraestructura para voz, datos y edificio inteligente, ingeniero de arquitectura para cambios y configuraciones o arquitecto-diseñador o desarrollador-integrador o proveedor).

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 9 de 9

Responsable del Servicio: Jefaturas y Coordinaciones de los Departamentos de: Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica y Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas, así como Proveedores de Servicio.

Registrado: Solicitud de Servicio registrado en el sistema de Mesa de Servicio con la información mínima para su atención y que se le asignó un No. de ticket.

Asignado: La solicitud de servicio ya está siendo atendida por un técnico.

En proceso: Se están llevando acciones para solventar la Solicitud de Servicio.

Suspendido: El servicio no ha sido concluido porque depende de algún trámite administrativo o recursos ajenos a la STIC.

Cancelado: Expira el tiempo máximo de atención del servicio porque no se cuenta con los elementos necesarios para su atención.

Cerrado: Se realizaron las acciones necesarias para solventar la solicitud de servicio y se cuenta con la firma de conformidad o recepción de la solución por parte del usuario.

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00	Inicio en el Sistema de Gestión de la Calidad	Julio 2013
01	Actualización de la imagen institucional, actualización del nombre del instituto	JUN 15