



	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-03
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 1 de 8

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS 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-03
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 2 de 8

1. Propósito




Administrar de manera centralizada el ciclo de vida de las Solicitudes de servicio-Requerimientos 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 TICs 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 Servicios de TIC:** 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.

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-03
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 3 de 8




- **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 Servicios de TIC. 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 Servicios de TIC, 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.

- La Mesa de Servicios de TIC 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).
- Las solicitudes de requerimiento se atenderán mediante el Formato de Requerimiento (FO4-MT-STIC-01) y estos se recibirán únicamente de manera presencial en el Departamento de Gestión y Operación de Servicios de Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 hrs.
- La Mesa de Servicios de TIC registrará todos los requerimientos y asignará un número de ticket para su seguimiento.
- No se podrá proporcionar información de servicios, si el usuario no refiere al número de ticket que se le asignó a su requerimiento. Requisito indispensable.
- Se considerarán como servicios terminados, aquellos que la coordinación de Mesa de Servicios de TIC 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.




	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-03
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 4 de 8

- 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.
- 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 Servicios de TIC 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.
- La coordinación de la Mesa de Servicios de TIC deberá confirmar con los usuarios la solución satisfactoria del requerimiento, incorporar el proceso de resolución a la base de conocimientos, reclasificar el incidente de ser necesario y cerrar el servicio.
- No serán atendidos los Requerimientos que no estén formalizados mediante el formato autorizado y debidamente requisitado con la firma de autorización por la persona facultada de acuerdo al padrón de firmas vigente.
- En el caso de requerimientos que tengan que ver con infraestructura tecnológica, se sujetará a la autorización de recursos presupuestales y ajustándose a los procedimientos administrativos vigentes en la Institución.
- En caso de presentarse alguna contingencia con la disponibilidad del Sistema de Mesa de Servicios de TIC's, la coordinación de la Mesa de Servicios de TIC proporcionará 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-03
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 5 de 8

5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Colaboradores de la Mesa de Servicio/Secretaria	Recibe el formato de requerimiento.
2.		Verifica que el Formato de Requerimiento cuente con la información necesaria para su atención, con firma de autorización de acuerdo al padrón de firmas y el formato vigente.
3.		Asigna número de Folio al requerimiento y sella acuse con la fecha de recibo. Se escanea formato de requerimiento y se envía a la Coordinación de Mesa de Servicios de TIC para su gestión.
4.	Coordinación de Mesa de Servicio	Recibe Requerimiento, identifica el servicio y Clasifica prioridad (impacto/urgencia)
5.		¿El Requerimiento es atendido por la Mesa de Servicio? Si: Pasa a la actividad 6. No: Se envía correo electrónico con el formato de requerimiento, pasa al Procedimiento Atención de Solicitudes de Servicios de los Responsables del Servicio y Monitorea el ciclo de vida del requerimiento hasta su conclusión.
6.	Responsable del Servicio	Recibe y realiza análisis preliminar del impacto (Prioridad, Solución, rechazo de solicitud con justificación) y firma de Autorización de la Resolución del Requerimiento. ¿Es aceptado el requerimiento? Si: Se asigna el requerimiento al(los) técnico(s) que apoyara(n) en la solución y pasa a la actividad 7 No: Justifica rechazo de la solicitud y se solicitara al usuario firmar el requerimiento como enterado en lugar de Recepción de la Solución y no procede la encuesta de servicio y Termina procedimiento.
7.	Técnico Especializado	Ejecutan las acciones necesarias para la solución del requerimiento.
8.		Registra en Bitácora de acciones las actividades que se realizaron para la solución.
9.	Coordinador de la Mesa de Servicio/Técnico Especializado	Firma e informa de manera clara al usuario la entrega de la solución, le solicita su firma de recepción y encuesta de evaluación del servicio.




 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-03
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 6 de 8

10.	Usuario	Firma de recepción de la solución y contesta encuesta de evaluación del servicio.
11.	Técnico especializado	Entrega Formato de requerimiento a la coordinación de la Mesa de Servicio.
12.	Coordinación de la Mesa de Servicio	<p>Monitorea el ciclo de vida del servicio y espera respuesta.</p> <p>¿La solicitud de servicio resuelta cuenta con la firma de conformidad por parte del usuario?</p> <p>Si: procede a cerrar el requerimiento en el sistema electrónico y archiva. Termina Procedimiento.</p> <p>No: verifica Bitácora de acciones y pasa a la actividad 9.</p>
13.		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	
Catálogo de Servicios	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	
Formato de Requerimiento	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-03
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 7 de 8

Padrón de Firmas	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	
Lecciones Aprendidas	Permanentemente	Las jefaturas de la STIC	

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.

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-03
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 8 de 8

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 Servicios de TIC, 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).

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 Servicios de TIC 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