



	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-04</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: 1 de 6

## ATENCIÓN DE PROBLEMAS 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			

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-01</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: <b>2 de 6</b>

## 1. Propósito




Administrar de manera centralizada el ciclo de vida de los Problemas que se presenten en los activos y servicios de TIC.

## 2. Alcance

Aplica para las áreas de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

## 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.  
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).

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-01</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: <b>3 de 6</b>

- **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.

- 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 servicio de manera formal al correo [dgos@inr.gob.mx](mailto:dgos@inr.gob.mx) indicando la información que será proporcionada al usuario y tiempo estimado de solución.
- La única área para informar a los usuarios sobre la atención de un problema será la Mesa de Servicio.
- El área responsable del servicio afectado deberá entregar por escrito en que consistió el problema y la solución a la mesa de servicio para su conocimiento, y de ser necesario proporcionar las medidas preventivas para evitar futuros problemas.
- 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 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.

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-01</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: <b>4 de 6</b>

### 5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	<b>Jefatura de Gestión y Operación de Servicios /Coordinación de Mesa de Servicio</b>	Convoca a reunión a los Responsables del Servicio correspondientes y proporciona la información que se tiene sobre el problema.
2.	<b>Responsable del Servicio</b>	Analizan de manera detallada la información recabada del problema para establecer las acciones correctivas.
3.		Informa a la mesa de servicio los tiempos estimados de restablecimiento de los servicios afectados.
4.	<b>Jefatura de Gestión y Operación de Servicios /Coordinación de Mesa de Servicio</b>	Informan a los Colaboradores de la Mesa de Servicio, las acciones que se realizarán para la solución del problema con el fin de orientar adecuadamente a los usuarios que soliciten el apoyo de la mesa de servicio hasta que se restablezca el servicio afectado.
5.		Se le da seguimiento a los compromisos establecidos por los Responsable(s) de(los) servicio(s) en la solución del problema  ¿Se soluciona el problema?  <b>Si:</b> realiza revisiones Post implementación para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin causar problema secundario y pasa a la actividad 7. <b>No:</b> se obtienen nuevos tiempos de solución y se regresa a la actividad 4.
6.	<b>Colaboradores de la Mesa de Servicio</b>	Informan al usuario vía telefónica que el servicio se ha restablecido de manera satisfactoria.
7.		Termina Procedimiento y regresa a Procedimiento de Atención de Solicitudes de Servicio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Sistemas Especiales

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: PR-STIC-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 5 de 6

## 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	
Solicitud de Servicio	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.

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-01</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: <b>6 de 6</b>

**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).

**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.

## 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	JUN 15