



	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-08</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 1 de 8

## ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Coordinación de Infraestructura de Datos y Seguridad	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Firma			

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-08</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 2 de 8

## 1. Propósito

Atender de manera oportuna las solicitudes de servicio de segundo y tercer nivel que se presenten a la STIC, recibidas y transferidas por la Mesa de Servicio al Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica.

## 2. Alcance

Aplica para la atención en todas las áreas del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra que requieran el servicio de segundo y tercer nivel de TIC y sistemas especiales a través de solicitudes de servicio de incidentes, requerimientos y problemas.




## 3. Responsabilidades

- Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:** Gestionar la solicitud de recursos económicos para atender las nuevas necesidades de TIC y sistemas especiales. Presidir el Grupo Integral de TIC para aprobar el Programa de aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica y los programas de mantenimientos preventivos y correctivos, que requieran la Infraestructura de Tecnologías de la Información y sistemas especiales. Gestionar los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos del Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica.
- Jefe del Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica:** Analizar, aprobar o rechazar las solicitudes de servicio, que hayan sido transferidos por la Mesa de Servicios para dar la solución correspondiente en conjunto con la(s) Coordinación(es) de la STIC. Integrar, analizar y revisar el Programa de aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica y los programas de mantenimientos preventivos y correctivos, que requieran los sistemas de TIC y sistemas especiales.

**Coordinaciones del Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica:** Gestionar de manera oportuna las solicitudes de los servicios que sean transferidos por la Coordinación de la Mesa de Servicios, supervisando y atendiendo las acciones de la solución y el registro en la Solicitud de Servicio y Bitácora correspondiente.

Elaborar el Programa de aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica y los programas de mantenimientos preventivos y correctivos, que requieran los sistemas de TIC y sistemas especiales.

- Técnicos especializados:** Atender las solicitudes de servicio que les sean asignadas por la Jefatura o Coordinación correspondiente, de manera oportuna y con soluciones apegadas a estándares y mejores prácticas, así como notificar dichas acciones o problemáticas a la Coordinación para dar solución al servicio, además de obtener la firma de conformidad o de recepción de la solución por parte del usuario.

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-08</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 3 de 8

- **Jefe de Departamento de Gestión y Operación de Servicios:** Mantener un canal de comunicación abierto y eficiente, en relación con la transferencia de las solicitudes de Servicio, para que sean enviadas debidamente requisitadas técnicamente y proporcionar estadísticas de comportamiento de los servicios de TIC más recurrentes y críticos, al Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica.
- **Coordinador de la Mesa de Servicio:** Transferir las solicitudes de servicio hacia las áreas de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica, de acuerdo al Catálogo de Servicios, paquete de diseño y niveles de servicio, con las firmas de autorización correspondientes, debidamente requisitadas técnicamente y describiendo las acciones realizadas.

#### 4. Políticas de operación y normas.

Las Solicitudes de servicio, únicamente serán entregadas por el personal designado de la Mesa de Servicios, al correo electrónico dgait@inr.gob.mx, dicha solicitud deberá estar en el formato autorizado debidamente llenado y contar con las firmas correspondientes; así como con las notas técnicas y acciones realizadas por parte del personal de Mesa de Servicios. En caso de falla en el correo electrónico, se recibirán de manera impresa en copia.




Las solicitudes de servicio recibidas vía correo electrónico se deberán archivar en una carpeta electrónica.

El apoyo vía telefónica a Técnicos especializados de la Mesa de Servicios únicamente se proporcionara en un horario de lunes a viernes de 7:00 a 20:00 horas y de acuerdo a la disponibilidad de los Técnicos especializados. En caso de ser necesario ir a sitio deberá ser mediante la solicitud de servicio.

Las solicitudes de servicio para segundo y tercer nivel, se atenderán vía telefónica y/o en sitio mediante el formato correspondiente, en un horario de 7:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y de acuerdo a la disponibilidad de los Técnicos especializados.

En caso de presentarse un incidente o problema crítico que no pueda resolver el personal de la Mesa de Servicios, en fin de semana u horarios especiales (nocturnos y festivos), se apoyara vía telefónica y/o por medio de mensajes SMS, de acuerdo a la disponibilidad de los técnicos especializados del DGAIT, debiendo proporcionar los técnicos especializados de la Mesa de Servicios, información sobre las acciones realizadas y las notas técnicas correspondientes; utilizando la agenda telefónica de la STIC y en caso de ser necesaria la atención en sitio se presentara(n) los técnico(s) especializados, el personal necesario del DGAIT y en caso de aplicar el proveedor correspondiente.

Las solicitudes de servicio que dependan de la contratación de servicios, adquisición de equipo o arrendamiento, se registraran en bitácora de operación para su contabilización y su posterior atención y de ser urgente se turnaran a la STIC para la gestión del recurso económico en su caso, o bien se

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-08</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 4 de 8

integraran al Programa de aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica. Dichas solicitudes serán resguardadas por la Mesa de Servicio para su gestión, actualización y validación posterior.

En el caso de que el usuario ya no requiera el servicio, se turnaran a la Mesa de Servicio dichas solicitudes para la cancelación del mismo, el técnico especializado que atendió deberá anotar el motivo de la cancelación.

En el caso de que el usuario no se encuentre o no permita el acceso al área para revisar y atender el servicio, se informara a la Mesa de Servicios y se reprogramara para su atención.

Las solicitudes de servicio que fueron previamente verificadas por la Mesa de Servicio y que no cumplan con las condiciones físicas y de infraestructura necesarias que permitan la atención del servicio y que sean turnadas al DGAIT, se regresaran a la Mesa de Servicio para su gestión y actualización en caso de requerirlo por parte del usuario.




De no contar con los materiales y/o herramientas que permitan la atención del servicio, se turnara a la Mesa de Servicio informando el estatus de la solución y el tiempo en que se dará seguimiento para el cierre correspondiente, el cual no deberá exceder de tres meses. Dichas solicitudes se registraran en bitácora de la operación, para su contabilización y su posterior atención si es el caso, solicitando la adquisición de los materiales o herramientas por parte del DGAIT.

Los problemas identificados y que sean remitidos por medio de correo electrónico al DGAIT, por la Mesa de Servicios, se analizarán y evaluarán para dar una solución y cuando así proceda en conjunto con el DGDST, para determinar el tiempo de solución y en caso de requerirse, se deberá escalar con el proveedor correspondiente. Informando a la mesa de Servicio al correo electrónico [dgos@inr.gob.mx](mailto:dgos@inr.gob.mx) las acciones tomadas y el tiempo estimado de solución.

Los incidentes identificados que afecten las infraestructuras críticas, se trataran en el ERISC y serán atendidos por medio del procedimiento establecido.




Se considerarán como servicios atendidos, cuando el (los) Técnico(s) Especializado(s) y/o Coordinador(es) del DGAIT, determinen la realización de la solución total o parcial a la solicitud y su debido registró en la hoja de servicio. De darse las facilidades al momento de llevar a cabo la solución, se obtendrá la firma de satisfacción del usuario y se turnara a la Mesa de Servicio para su gestión correspondiente.

Los Técnicos Especializados deberán hacer consulta a la Base de conocimiento vigente y de ser necesario, realizar las actualizaciones correspondientes dentro de la misma, bajo la supervisión de su Coordinador.

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-08</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 5 de 8

### 5. Descripción del procedimiento:




N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	<b>Secretaria/ Coordinadores</b>	Recibir Solicitudes de servicio por parte de la Mesa de servicios.
2.		Verificar que el formato de Solicitud de servicio cuente con la información técnica, diagnóstico y firmas necesarias.
3.		¿Es correcta?  No: Regresar el formato a la Mesa de Servicios, indicando la razón del rechazo.  Si: Registrar en Bitácora de recepción de solicitudes y requerimientos el número de solicitud.
4.		Turnar a la Coordinación correspondiente del DGAIT de acuerdo al tipo de servicio, con copia al Jefe de Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica.
5.	<b>Jefe de Departamento/ Coordinadores</b>	Realizar análisis preliminar del impacto de la Solicitud de servicio (incidente, problema o requerimiento).  ¿Es aceptada la solicitud de servicio?  Si: ¿Se trata de un incidente de seguridad de la información que afecta infraestructuras críticas?  SI: Convocar al ERISC para la atención de acuerdo al procedimiento correspondiente.  NO: Se Asigna al Técnico Especializado disponible en turno. Pasa a la actividad 8.  No: Turnar a la Secretaria la Solicitud de servicio con la justificación del rechazo o si es un requerimiento se dirige a la STIC para su atención.
6.	<b>Secretaria</b>	Registrar la justificación de rechazo en la Bitácora de recepción de solicitudes.
7.		Turnar la solicitud a la Mesa de Servicios. Pasa a la actividad 16.
8.	<b>Coordinadores/ Técnico especializado</b>	Realizar las acciones correspondientes para la solución del servicio.

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-08</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 6 de 8

<b>9.</b>		Realizar pruebas de funcionalidad.
<b>10.</b>		¿Resuelto?  Si: Pasar a la actividad 11.  No: Escalar el incidente de acuerdo al portafolio de servicios. Pasa a la actividad 12.
<b>11.</b>		Elaborar reporte de las acciones realizadas para solventar el servicio.  ¿Hay las condiciones para recabar la firma?  Si: Se procede a recabar firma de conformidad/recepción del usuario. Pasa a la actividad 14.  No: Pasa a la actividad 14.
<b>12.</b>	<b>Jefe de Departamento/ Coordinadores</b>	Gestionar la solución con el proveedor de acuerdo a los compromisos contractuales, supervisando de manera continua el progreso de la solución y término de la misma.
<b>13.</b>		Registrar la solución del incidente y/o problema en la Bitácora de la operación y/o en la Base de conocimiento. Pasa a la actividad 16.
<b>14.</b>	<b>Secretaria</b>	Registrar la conclusión del servicio en la Bitácora de recepción de solicitudes y requerimientos.
<b>15.</b>		Turnar la solicitud a la Mesa de Servicios.
<b>16.</b>	<b>Fin de Procedimiento</b>	

#### 6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2008 ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad	N/A
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01
MAAGTICSI	Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-08</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 7 de 8

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Bitácora de la Operación	6 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	Bitácora de la Operación
Programa de aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica	6 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	Programa de aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica

## 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.

**DGAIT:** Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica.

**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.

**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:** Cualquier evento

**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, e ingeniero de arquitectura para cambios y configuraciones, arquitecto-diseñador o desarrollador-integrador o proveedor).

**ERISC:** Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad y Comunicaciones.

**PORTAFOLIO DE SERVICIO:** Herramienta descriptiva de la atención a incidentes, problemas y requerimientos

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-08</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: <b>8 de 8</b>

## 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 y del nombre del instituto	JUN 15