



	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-14
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE SOLUCIONES DE SOFTWARE		Rev. 01
			Hoja: 1 de 7

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE SOLUCIONES DE SOFTWARE

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefe de Departamento de Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas	Jefe de Departamento de Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Firma			

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-14
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE SOLUCIONES DE SOFTWARE		Rev. 01
			Hoja: 2 de 7

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 DGDST.

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 través de solicitudes de servicio de incidentes, requerimientos y problemas relacionados con los sistemas SAIH, SIA y Portal Institucional.

3. Responsabilidades

- **Jefe del DGDST:**

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 los responsables de los departamentos de la STIC.

- **Jefe del DGE:**

Apoyar en el seguimiento de las iniciativas de TIC, y su registro en el portafolio de proyectos en caso de ser aprobada.

- **Coordinadores del DGDST:**

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.




- **Arquitecto-Diseñador/Desarrollador-Integrador:**

Atender las solicitudes de servicio que les sean asignadas por la Jefatura o Coordinación del DGDST de manera oportuna, así como notificar dichas acciones o problemáticas a la Coordinación para dar solución al servicio.

- **Jefe del DGOS:**

Mantener un canal de comunicación abierto y eficiente, en relación con la transferencia de las solicitudes de Servicio, para que estas sean enviadas y debidamente requisitadas.




Generar reportes estadísticos trimestrales del comportamiento de los servicios de TIC relacionados con desarrollos de software o atención a usuarios de los sistemas SAIH y SIA más recurrentes y críticos, al DGDST.

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-14
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE SOLUCIONES DE SOFTWARE		Rev. 01
			Hoja: 3 de 7

- **Coordinador de la Mesa de Servicio:** Transferir las solicitudes de servicio hacia el DGDST, de acuerdo al Catálogo de Servicios vigente.




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 dgdst@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 proporcionará en un horario de lunes a viernes de 7:00 a 20:00 horas y de acuerdo a la disponibilidad del DGDST. 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 del DGDST.
- 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 apoyará vía telefónica y/o por medio de mensajes SMS, de acuerdo a la disponibilidad del DGDST, debiendo proporcionar los técnicos especializados de la Mesa de Servicios, información sobre las acciones realizadas y las notas técnicas correspondientes, y en caso de ser necesaria la atención en sitio se presentará(n) los técnico(s) especializados, el personal necesario del DGDST y en caso de aplicar el proveedor correspondiente.
- Las solicitudes de servicio que dependan de la contratación de servicios se turnarán a la STIC para la gestión del recurso económico en su caso, o bien se integrarán como iniciativas de proyecto para su autorización de contratación. 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 turnarán a la Mesa de Servicio dichas solicitudes para la cancelación del mismo, el personal del DGDST 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 informará a la Mesa de Servicios y se reprogramará para su atención.
- Los problemas identificados y que sean remitidos por medio de correo electrónico al DGDST, por la Mesa de Servicios, se analizarán y evaluarán para dar una solución y cuando así proceda en conjunto con el DGAI, 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 las acciones tomadas y el tiempo estimado de solución.
- Los incidentes de seguridad identificados que afecten las infraestructuras críticas, se tratarán en el ERISC y serán atendidos por medio del procedimiento establecido.
- Se considerarán como servicios atendidos, cuando el personal del DGDST, determine la realización de la solución total o parcial a la solicitud y su debido registró en la hoja de servicio.

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-14
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE SOLUCIONES DE SOFTWARE		Rev. 01
			Hoja: 4 de 7

5. Descripción del procedimiento:




N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Secretaria del <u>DGDST</u> Coordinadores del <u>DGDST</u>	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 <u>DGSST</u> de acuerdo al tipo de servicio, con copia al Jefatura del <u>DGDST</u> .
5.	Jefe del <u>DGDST</u> Coordinadores del <u>DGDST</u>	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 que afecta infraestructuras críticas? SI: Convocar al <u>ERISC</u> para la atención de acuerdo al procedimiento correspondiente. NO: Se asigna para su atención y pasa a la actividad 8. No: ¿Es un requerimiento que requiera contratación de servicios? SI: Se registrará como Iniciativa a través del proceso de planeación estratégica y administración del portafolio de proyectos de TIC, de la metodología <u>MAP</u> . NO: Turnar a la Secretaria la Solicitud de servicio con la justificación del rechazo o si es un requerimiento se dirige a la <u>STIC</u> para su atención.

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-14
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE SOLUCIONES DE SOFTWARE		Rev. 01
			Hoja: 5 de 7

6.	Secretaria del DGDST	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.	Coordinadores/ Técnico especializado	Realizar las acciones correspondientes para la solución del servicio
9.		Realizar pruebas de funcionalidad.
10.		¿Resuelto? Si: Elaborar reporte de las acciones realizadas para solventar el servicio. Pasar a la actividad 12. No: Escalar el incidente de acuerdo al portafolio de servicios. Pasa a la actividad 11.
11.	Jefe del DGDST Coordinadores del DGDST	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.
12.		Registrar la solución del incidente y/o problema en la Bitácora de la operación y/o en la Base de conocimiento.
13.	Secretaria	Registrar la conclusión del servicio en la Bitácora de recepción de solicitudes y requerimientos.
14.		Turnar la solicitud a la Mesa de Servicios.
15.	Fin de Procedimiento	

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	PR- SGC-01
Manual de Organización de la STIC	
Manual Administrativo de Aplicación General en Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información	
Metodología de Administración de la Infraestructura	
Bitácora de recepción de solicitudes y requerimientos	

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-14
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE SOLUCIONES DE SOFTWARE		Rev. 01
			Hoja: 6 de 7

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Bitácora de la Operación	6 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	
Programa de aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica	6 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	
Lecciones Aprendidas	Permanentemente	Las jefaturas de la STIC	

7. Glosario

STIC: Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

DGDST: Departamento de Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas.

SAIH: Sistema Automatizado de Información Hospitalaria, que contiene todos los módulos o subsistemas asociados a la atención médica.

SIA: Sistema Integral de Administración, que contiene todos los módulos o subsistemas administrativos de la Institución.

Portal Institucional:




DGE: Departamento de Gestión Estratégica.

DGOS: Departamento de Gestión y Operación de Servicios.

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, definido por el DGAIT.

MAP: Metodología de Administración de Proveedores

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-14
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE SOLUCIONES DE SOFTWARE		Rev. 01
			Hoja: 7 de 7

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