


	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-STIC-01</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN GENERAL</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 1 de 9</p>

ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección General
Firma			

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p align="center">Código: PR-STIC-01</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN GENERAL</p>		<p align="center">Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO</p>		<p align="center">Rev. 03</p>
			<p align="center">Hoja: 2 de 9</p>

1. Propósito

Administrar de manera centralizada el ciclo de vida de las Solicitudes de Servicio que se presenten a la Mesa de Servicios por parte de los usuarios de activos y servicios de TIC.

2. Alcance

Aplica para todas las áreas usuarias de servicios de TIC y sistemas especiales del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra o en contratos de arrendamiento.

3. Responsabilidades

- **Subdirector de Tecnologías de la Información y comunicaciones:** Gestionar ante la Dirección de Administración los recursos financieros necesarios para atender las necesidades de TIC y sistemas especiales, así como para garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de los servicios de TICs.

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 correcta atención de las solicitudes de servicio de TIC y sistemas especiales, listados en el Catálogo de Servicios de TIC.

Analizar, aprobar o rechazar, supervisar, priorizar, planear y en su caso escalar las Solicitudes de Servicio.

Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la atención de las Solicitudes de Servicio de las áreas usuarias.

Asegurar la operación de la Mesa de Servicios de TIC, como único punto de contacto para la administración de incidentes y solicitudes de servicio.

Analizar los Resultados de la Operación de la Mesa de Servicio para dar seguimiento a la satisfacción del Usuario.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-01
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		Rev. 03
			Hoja: 3 de 9

- **Coordinador de la Mesa de Servicio:** Categorizar las solicitudes de servicio, asignar las actividades al personal especializado para su atención y, de ser necesario, realizar la escalación funcional pertinente, de acuerdo a los Niveles de Servicio.

Administrar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio y documentar las acciones realizadas en la Hoja de Servicio.

Es responsable de realizar el cierre de las solicitudes de servicio previa validación de los solicitantes, si se detecta una desviación en el servicio se debe llenar el formato Producto no Conforme.

- **Jefaturas de la STIC:** Recibir, analizar, aprobar o rechazar las solicitudes de servicio que hayan sido gestionadas por la Mesa de Servicio.
- **Coordinaciones de la STIC:** Atender con oportunidad y calidad todos los servicios que sean gestionados por la Coordinación de la Mesa de Servicios y describir 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 o de lo contrario, notificar la problemática a su coordinación para dar continuidad al servicio. Documentar la solicitud de servicio y obtener la firma de satisfacción del usuario.



4. Políticas de operación y normas.

PO1-STIC-01. La propiedad de las solicitudes de servicio deberá residir de forma centralizada en la función de la Mesa de Servicios quien deberá supervisar, escalar, asignar, documentar y atender las solicitudes para lograr su satisfacción total.

PO2-STIC-01. Las solicitudes de servicio que impacten (modificar, adicionar, eliminar) elementos de configuración deberán satisfacerse mediante la implementación de un cambio estándar.

PO3-STIC-01. Todas las solicitudes deberán ser registradas, controladas, coordinadas, comunicadas y administradas a lo largo de su ciclo de vida mediante un sistema único.

PO4-STIC-01. Todas las solicitudes de servicio deberán ser autorizadas antes de realizar las actividades subyacentes.

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-STIC-01</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN GENERAL</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 4 de 9</p>

PO5-STIC-01. Las solicitudes de servicio deberán priorizarse de acuerdo los siguientes criterios:

Prioridad 1. Atención inmediata. Se refiere a todas las solicitudes relacionadas con los elementos de configuración críticos (Catálogo de Elementos de Configuración Críticos).

Prioridad 2. Atención programada. Se refiere a todas las solicitudes cuya atención pueden efectuarse con base en la disponibilidad de recursos y cargas de trabajo.

PO6-STIC-01. La Mesa de Servicio deberá registrar y atender todas las solicitudes de servicio de manera ininterrumpida, proporcionando el nombre del técnico que atiende la solicitud y el número de ticket para dar seguimiento al servicio.

PO7-STIC-01. Todos los servicios preautorizados solicitados a la Mesa de Servicios, inicialmente serán atendidas por un técnico vía telefónica y en todos los casos se levantará un ticket del servicio con los datos administrativos claramente detallados.

PO8-STIC-01. 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.

PO9-STIC-01. Todos los tickets deberán ser documentados de manera apropiada y oportuna por los colaboradores de la Mesa de Servicios de manera colaborativa con los especialistas asignados para la atención de la solicitud de servicio (cuando aplique la escalación funcional).



PO10-STIC-01. Los técnicos que asistan a sitio serán responsables de generar la correspondiente Solicitud de Servicio.

PO11-STIC-01. La Mesa de Servicios cuenta con tres niveles de soporte que deberán actuar de acuerdo a los criterios de priorización y escalación definidos por el ERISC; los cuales establecen que la atención de los activos de misión crítica se realizará de forma inmediata y mediante la aplicación de los recursos disponibles.

PO12-STIC-01. Se considerarán como servicios terminados, aquellos que cuenten con la encuesta requisitada, la firma de conformidad del usuario la del especialista responsable de la solución.

PO13-STIC-01. El usuario deberá firmar la Solicitud de Servicio una vez que se haya solventado, y deberá contestar la encuesta de evaluación del servicio.

PO14-STIC-01. Se procederá a la cancelación o terminación del servicio en caso de que el usuario no permita el acceso al área para revisar y atender el mismo, por lo que de requerirlo deberá llamar nuevamente a la Mesa de Servicio. En caso de reincidir se considerarán como servicios no críticos.

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-STIC-01</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN GENERAL</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 5 de 9</p>

PO15-STIC-01. Los estados válidos de las solicitudes de servicio para mantener informados a los solicitantes, son: registrado, pendiente por asignar, asignado, pendiente por asignación de recursos, pendiente por autorizar, en proceso, cancelado y cerrado.

PO16-STIC-01. Los Técnicos de la Mesa de Servicios deberán consultar la Base de Conocimiento y en su caso, realizar las actualizaciones correspondientes para garantizar la solución expedita de las solicitudes de servicio, bajo la supervisión de su Coordinador.

PO17-STIC-01. La coordinación de la Administración de Solicitudes de Servicios de TIC deberá confirmar con los usuarios la solución satisfactoria de las solicitudes de servicio.

PO18-STIC-01. No serán atendidas las solicitudes de servicio que no estén formalizados mediante el formato autorizado y debidamente documentado con la firma de autorización de la persona facultada.

PO19-STIC-01. Todas las solicitudes de servicio que impliquen alguna erogación de recursos, se sujetarán a la autorización pertinente y a los procedimientos administrativos vigentes en la Institución.



PO20-STIC-01. Todas las solicitudes de servicio deberán contar con la documentación correspondiente se atenderán mediante la Solicitud de Servicios (F01-PR-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.

PO21-STIC-01. En caso de presentarse alguna contingencia con la disponibilidad del Sistema de Mesa de Servicios, la coordinación de la Mesa de Servicios de TIC proporcionará hojas impresas de la Solicitud de Servicio para que se generen de manera manual, sin verse afectado el registro y control de los servicios, para que una vez restablecido el sistema éstas sean registradas dentro del mismo.

PO22-STIC-01. Es responsabilidad de la Mesa de Servicios asegurar la correcta documentación de todas las solicitudes de servicio, incluyendo aquellas que requieran escalación funcional.

PO23-STIC-01. Es responsabilidad de la Jefatura del Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC medir la satisfacción del usuario con respecto al uso de los servicios provistos por la Mesa de servicios y comunicar los resultados de forma mensual a los involucrados en este u otros procesos relacionados mediante el formato Resultados y Seguimiento a la Operación de la Mesa de Servicios (F03-PR-STIC-01), con el propósito de que se implementen las mejoras respectivas.



PO24-STIC-01. No serán atendidas las Solicitudes de Servicio que soliciten servicios no contemplados en Catálogo de Servicios.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-01
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		Rev. 03
			Hoja: 6 de 9

PO25-STIC-01. La atención de las solicitudes de servicio deberá realizarse de Acuerdo a los Niveles de Servicio establecidos.

5. Descripción del procedimiento:



N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Usuario	Realizar la Solicitud de Servicio mediante el formato (F01-PR-STIC-01)
2.	Colaboradores de la Mesa de Servicio	Recibir solicitud de servicio ¿Realmente es una solicitud de servicio? Si: Pasar a la actividad 3. No: En su caso pasar al procedimiento de Administración de Incidentes (PR-STIC-02) o de Administración de Cambios (PR-STIC-06)
3.	Colaboradores de la Mesa de Servicio	Registrar y validar la solicitud de servicio, ¿Es una solicitud válida? Si: Pasar a la actividad 4. No: Regresar la solicitud al usuario, explicar motivos de rechazo y pasar a la actividad 14.
4.	Colaboradores de la Mesa de Servicio, DGDST, DGAIT, DGE	Priorizar la solicitud de servicio.
6.	Colaboradores de la Mesa de Servicio/ Usuario.	Identificar al responsable de la aprobación. ¿La solicitud debe ser aprobada por la STIC? Si: El colaborador de la mesa gestiona la aprobación y pasar a la actividad 7. No: El usuario gestiona ante la autoridad competente la aprobación y pasar a la actividad 7.
7.	Colaboradores de la Mesa de Servicio/ Usuario	Verificar la aprobación. ¿ Se obtiene un visto bueno? Si: Pasar a la actividad 8. No: Informar al solicitante y pasar a la actividad 14.
8.	Colaboradores de la Mesa de Servicio	Categorizar la solicitud de servicio (Desarrollo, infraestructura, Proveedores y Seguridad - Categorización por función)

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-01
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		Rev. 03
			Hoja: 7 de 9

9.	Colaboradores de la Mesa de Servicio	¿Requiere Escalación funcional? Si: Escalar a los especialistas de DGDST (ir a PR-STIC-14) y/o DGAIT (ir a PR-STIC-08), colaborar en la atención de la solicitud e ir a la actividad 12. No: Pasar a la actividad 10
10.	al Coordinador de la Administración de Solicitudes de Servicios	Asignar responsable para la atención de la solicitud de servicio.
11.	Responsable asignado	Atender solicitud.
12.	Colaboradores de la Mesa de Servicio	Verificar que la solicitud contenga las firmas y la encuesta. ¿En la encuesta, se detecta una desviación en el servicio? Si: informar al Coordinador de la Administración de Solicitudes de Servicios el hecho, pasar a la actividad 13. No: Pasar a la actividad 14.
13.	Coordinador de la Administración de Solicitudes de Servicios	Documentar la desviación del servicio en el formato Producto no conforme (F02-PR-STIC-01)
14.	Colaboradores de la Mesa de Servicio	Documentar solicitud.
15.	Coordinador de la Administración de Solicitudes de Servicios	Cerrar solicitud. Terminar procedimiento

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad	No aplica
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de documentos	PR- SGC-01
Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI)	Interno
Administración de Solicitudes de Servicio de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas	PR-STIC-14

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-01
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		Rev. 03
			Hoja: 8 de 9

Administración de Solicitudes de Servicio de Infraestructura para Tecnologías de la Información y Sistemas Especiales	PR-STIC-08
Catálogo de Servicios de TIC	Interno
Acuerdo de Niveles de Servicio	Interno
Catálogo de Elementos de Configuración Críticos	Interno

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Solicitud de Servicios	3 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC	F01-PR-STIC-01
Producto no Conforme	3 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC	F02-PR-STIC-01
Resultados y Seguimiento a la Operación de la Mesa de Servicios.	3 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC	F03-PR-STIC-01

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.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-01
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		Rev. 03
			Hoja: 9 de 9

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.

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
01	Actualización de la imagen y del nombre del instituto	JUN 15
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20