


	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015</p>		<p><b>Código:</b> PR-STIC-04</p>
	<p align="center"><b>DIRECCIÓN GENERAL</b></p>		<p><b>Fecha:</b> DIC 20</p>
	<p align="center"><b>ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES</b></p>		<p><b>Rev. 03</b></p>
			<p><b>Hoja:</b> 1 de 6</p>

## **ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES**

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección General
Firma			

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE          TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y          COMUNICACIONES Y SISTEMAS          ESPECIALES</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja:</b> 2 de 6

## 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 ante la Dirección General los recursos humanos y 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 TIC.
- 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 con el Portafolio de Servicios de TIC que proporciona la STIC.
- Coordinador de la Mesa de Servicio:** clasificar las solicitudes de servicio de acuerdo con el 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> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE          TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y          COMUNICACIONES Y SISTEMAS          ESPECIALES</b>		<b>Rev. 03</b>  <b>Hoja: 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.

**PO1-STIC-04** Todos los problemas deben ser registrados en la herramienta de manejo de problemas y las soluciones en la base de datos de errores conocidos.

**PO2-STIC-04** El registro de un problema es levantado cuando de uno o varios incidentes no se conoce su causa raíz o proactivamente se encuentra un error en la infraestructura o los problemas fueron resueltos con una solución temporal.



**PO3-STIC-04.** La administración de problemas deberá priorizarse de acuerdo los siguientes criterios:

- **Prioridad 1. Atención inmediata.** Se refiere a todos los problemas relacionados con los elementos de configuración críticos (Catálogo de Elementos de Configuración Críticos).
- **Prioridad 2. Atención programada.** Se refiere a problemas cuya atención pueden efectuarse con base en la disponibilidad de recursos, cargas de trabajo y ventanas de cambio autorizadas.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE          TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y          COMUNICACIONES Y SISTEMAS          ESPECIALES</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 4 de 6</b>

### 5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	<b>Coordinaciones de la STIC/ Usuarios Finales</b>	Detectar el problema
2	<b>Coordinaciones de la STIC</b>	Registrar el problema (KEDB)
3	<b>Coordinaciones de la STIC</b>	Categorizar el Problema
4	<b>Coordinaciones de la STIC</b>	Priorizar el Problema
5	<b>Coordinaciones de la STIC</b>	Investigar errores Conocidos
6	<b>Coordinaciones de la STIC</b>	Diagnosticar el problema
7	<b>Coordinaciones de la STIC</b>	¿Es necesario aplicar una solución temporal? Si: Ir a la actividad 8 No: Ir a la actividad 9
8	<b>Coordinaciones de la STIC</b>	Crear registro de error conocido (KEDB)
9	<b>Coordinaciones de la STIC</b>	Aplicar solución temporal
10	<b>Coordinaciones de la STIC</b>	¿Se necesita un Cambio? Si: Realizar Solicitud de Cambio, ir al proceso de administración de cambios (PR-STIC-06) e ir a la actividad 11 No: Ir a la actividad 11
11	<b>Jefe del Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica</b>	Validar la aplicación de la solución
12	<b>Coordinaciones de la STIC</b>	Documentar la solución en la KEDB y generar el documento de Lecciones Aprendidas (F01-PR-STIC-04)
13	<b>Jefe del Departamento de Gestión de</b>	Cerrar e informar a la STIC. Termina procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE          TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y          COMUNICACIONES Y SISTEMAS          ESPECIALES</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 5 de 6</b>

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
	<b>Arquitectura e            Infraestructura            Tecnológica</b>	

### 6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 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
Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI)	Interno
Base de datos de errores conocidos y soluciones temporales (KEDB)	Interno
Procedimiento de Administración de Cambios	PR-STIC-06



REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Lecciones Aprendidas de Problemas	3 años	Jefatura de Gestión y Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	F01-PR-STIC-04

### 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.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-01
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ATENCIÓN DE PROBLEMAS DE          TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y          COMUNICACIONES Y SISTEMAS          ESPECIALES</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja:</b> 6 de 6

**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.

**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
01	Actualización de la imagen institucional	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