


	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-STIC-08</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN GENERAL</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 1 de 8</p>

ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 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			

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-STIC-08</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN GENERAL</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 2 de 8</p>

1. Propósito

Atender las Solicitudes de Servicio relacionadas con Infraestructura, Arquitectura y Sistemas Especiales escaladas al DGAIT por la Mesa de Servicios.

2. Alcance

Aplica a 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 del Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica:** Establecer las estrategias para garantizar la correcta atención de las solicitudes de servicios de TICs y sistemas especiales.



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

Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para la atención de las solicitudes de servicio de las áreas usuarias para su oportuna atención.

- **Coordinaciones del Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica:** Gestionar de manera oportuna las solicitudes de servicios.

Verificar la correcta categorización, priorización y autorización de las solicitudes de servicio.

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.

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-STIC-08</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN GENERAL</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 3 de 8</p>

- **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.

- **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.

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.

- **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.



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.

4. Políticas de operación y normas.

PO1-STIC-08. Las Solicitudes de servicio, únicamente serán entregadas por el personal designado de la Mesa de Servicios y deberán estar en el formato autorizado debidamente documentado y contar con las firmas correspondientes; así como con las notas técnicas y acciones realizadas por parte del personal de Mesa de Servicios.

PO2-STIC-08. Durante la documentación de las Solicitudes de Servicio, los Coordinadores del DGAIT deberán asegurar el correcto registro del nivel de prioridad y la categoría a nivel función, servicio, y elemento de configuración.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-08
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 4 de 8

PO3-STIC-08. Las solicitudes de servicio que requieran la contratación de servicios y/o la adquisición o arrendamiento de equipo, se recibirán mediante oficio dirigido a la Dirección de Administración con copia para la STIC para su atención y respectiva gestión del recurso económico; y se procederá a integrarlas al Programa de aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica.

PO4-STIC-08. En el caso de que el usuario no requiera el servicio, la Mesa de Servicios deberá cancelar dicha solicitud y se deberá anotar el motivo de la cancelación.

PO5-STIC-08. 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.

PO6-STIC-08. Las solicitudes de servicio turnadas al DGAIT, previamente verificadas por la Mesa de Servicios, que no cumplan con las condiciones físicas, infraestructura, o para las que no se cuente con materiales y/o herramientas necesarias para su atención, se regresarán a la Mesa de Servicio para su seguimiento y gestión de recursos.



PO7-STIC-08. Se considerarán como servicios atendidos, aquellos que cuenten con la validación de los usuarios, la documentación pertinente y el visto bueno de los Coordinadores del DGAIT.

PO8-STIC-08. Los Técnicos Especializados deberán consultar la Base de conocimiento vigente y de ser necesario, realizar las actualizaciones correspondientes dentro de la misma, bajo la supervisión de su Coordinador.

PO9-STIC-08. Es responsabilidad de los Coordinadores del DGAIT verificar que la categoría asignada a las solicitudes sea la correcta, y en su caso, comunicar el error a la Mesa de Servicios y actuar de forma colaborativa en la escalación funcional.



P10-STIC-08. Las solicitudes de servicio deberán priorizarse de acuerdo con los siguientes criterios:
 Prioridad 1 : Atención inmediata. Se refiere a todas las solicitudes relacionadas con los activos críticos.

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

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-08
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 5 de 8

4. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Coordinadores DGAIT	Recibir Solicitud de Servicio (F02-PR-STIC-08).
2.	Coordinadores DGAIT	<p>Verificar que el formato de Solicitud de Servicio cuente con la información técnica y aprobación pertinente.</p> <p>¿La Solicitud de de Servicio cuenta con la Información técnica y aprobación pertinente?</p> <p>Si: Ir a la actividad 3. No: Regresar el formato a la Mesa de Servicios indicando la razón del rechazo. Ir a la actividad 12.</p>
3.	Coordinadores DGAIT	Registrar la solicitud en bitácora interna (F01-PR-STIC-08).
4.	Coordinadores	<p>Revisar la categoría de la Solicitud de Servicio.</p> <p>¿La categoría es correcta?</p> <p>Si: Ir a la actividad 5. No: Registrar la categoría correcta. (Por servicio o por tipo de elemento de configuración y pasar a la actividad 5).</p>
5.	Coordinadores DGAIT	<p>¿Requiere escalación funcional?</p> <p>Si: Turnar a la función correcta y colaborar en la atención de la Solicitud. Ir a la actividad 10 No: Ir a la actividad 6.</p>
6.	Coordinadores DGAIT	<p>Revisar la prioridad de la solicitud de servicio.</p> <p>¿La prioridad es correcta con base en la política PO8-STIC-08?</p> <p>Si: Ir a la actividad 7 No: Registrar prioridad correcta e ir a la actividad 7.</p>



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-08
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 6 de 8

7.	Coordinador	¿Requiere erogación de recursos? Si: Solicitar al usuario la aprobación de los recursos necesarios e ir a la actividad 8. No: Ir a la actividad 9.
8.	Coordinador	¿Los recursos fueron aprobados? Si: Ir a la actividad 9. No: Informar al solicitante, registrar en el programa de aprovisionamiento tecnológico (F03-MT-STIC-05) e ir a la actividad 12.
9.	Coordinador	Asignar especialista responsable.
10.	Especialista asignado	Atender solicitud.
11.	Colaboradores de la Mesa de Servicio y especialista asignado	Documentar solicitud de servicio en colaboración con los colaboradores de la mesa de servicio.
12.	Colaboradores de la Mesa de Servicio	Cerrar solicitud. Terminar procedimiento.

5. 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

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-08
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 7 de 8

Bitácora de Servicios del DGAIT	3 años	Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	F01-PR-STIC-08
---------------------------------	--------	---	----------------

6. 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.

7. Control de cambios

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-STIC-08</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN GENERAL</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA PARA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS ESPECIALES</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 8 de 8</p>

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