


	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-14
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE          SERVICIO DE DESARROLLO DE          SOLUCIONES TECNOLÓGICAS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 1 de 6</b>

## ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE DESARROLLO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

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

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-14
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE DESARROLLO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja:</b> 2 de 6

## 1. Propósito

Aplica para todas las áreas usuarias de los servicios del SAIH, SIA y Portal Institucional del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra.

## 2. Alcance

Aplica para todas las áreas usuarias de los servicios del SAIH, SIA y Portal Institucional del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra.

## 3. Responsabilidades

- **Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

Gestionar ante la Dirección de Administración recursos financieros necesarios para atender las nuevas necesidades de TIC, así como 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 DGDST.

- **Jefe del DGDST**

Establecer las estrategias para garantizar la correcta atención de las Solicitudes de Servicio de TICS.

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

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

- **Coordinador del DGDST**

Gestionar y coordinar, de manera oportuna, las Solicitudes de Servicio.

Verificar la correcta categorización, priorización y autorización de las Solicitudes de Servicio.

Asignar un colaborador del DGDST para la atención de la Solicitud de Servicio.

Generar planes de trabajo en colaboración con los colaboradores asignados para su atención.



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

- **Colaboradores del DGDST**

Atender las Solicitudes de Servicio que les sean asignadas por la Jefatura o Coordinación del DGDST de manera oportuna, así como notificar y documentar las acciones realizadas.

## 4. Políticas de operación y normas

**PO1-STIC-14.** 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.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-14
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE          SERVICIO DE DESARROLLO DE          SOLUCIONES TECNOLÓGICAS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 3 de 6</b>

**PO2-STIC-14.** Durante la documentación de las Solicitudes de Servicio, el Coordinador del DGDST deberá asegurar el correcto registro del nivel de prioridad y la categoría a nivel función, servicio, y elemento de configuración.

**PO3-STIC-14.** Las solicitudes de servicio que requieran la contratación de servicios, suscripciones y/o licencias de software, 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-14.** 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-14.** 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-14.** Las solicitudes de servicio turnadas al DGDST, previamente verificadas por la Mesa de Servicios, que no cumplan con las condiciones de infraestructura, o para las que no se cuente con suscripciones o licencias necesarias para su atención, se regresarán a la Mesa de Servicio para su seguimiento y gestión de recursos.



**PO7-STIC-14.** Se considerarán como servicios atendidos, aquellos que cuenten con la validación de los usuarios, la documentación pertinente y el visto bueno del Coordinador del DGDST.

**PO8-STIC-14.** Los Colaboradores del DGDST deberán consultar la Base de Conocimiento vigente para la atención de las Solicitudes de Servicio, y en caso de ser necesario, realizar las actualizaciones correspondientes a la misma, bajo la supervisión del Coordinador.

**PO9-STIC-14.** Es responsabilidad del Coordinador del DGDST 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.



**PO10-STIC-14.** Las Solicitudes de Servicio deberán priorizarse de acuerdo a 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 que pueden efectuarse con base en la disponibilidad de recursos y cargas de trabajo.

**PO11-STIC-14.** La atención de las solicitudes de servicio que impliquen riesgos críticos de seguridad, modificación de módulos o desarrollos deberá gestionarse a través de una Solicitud de Cambio (F012-PRMT-STIC-06) y el procedimiento Administración de cambios (PR-STIC-06).

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-14
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE          SERVICIO DE DESARROLLO DE          SOLUCIONES TECNOLÓGICAS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja:</b> 4 de 6

## 5. Descripción del procedimiento

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Coordinadores del DGDST	Recibir Solicitud de Servicio (F04-PR-STIC-01).
2.	Coordinadores del DGDST	<p>Verificar que la Solicitud de Servicio (F04-PR-STIC-01) cuente con la información técnica y aprobación pertinente.</p> <p>¿La Solicitud de Servicio cuenta con la información técnica y aprobación pertinente?</p> <p><del>Si</del> Sí. Ir a actividad 3.            No. Regresar la Solicitud de servicio a la Mesa de Servicios, indicando la razón del rechazo.            Ir a actividad 12.</p>
3.	Coordinadores del DGDST	Registrar la Solicitud de Servicio (F04-PR-STIC-01) en la Bitácora de Servicios del DGDST (F01-PR-STIC-14).
4.	Coordinadores del DGDST	<p>Revisar la categoría de la Solicitud de Servicio (F04-PR-STIC-01).</p> <p>¿La categoría es correcta?</p> <p>Sí. Ir a la actividad 5.            No. Registrar la categoría correcta. (Por servicio o por tipo de elemento de configuración).</p>
5.	Coordinadores del DGDST	<p>¿Se requiere escalación funcional?</p> <p><del>Si</del> Sí. Turnar la Solicitud a la función correcta y colaborar en la atención de la solicitud.            Ir a la actividad 11.            No. Ir a la actividad 6.</p>
6.	Coordinadores del DGDST	<p>Revisar la prioridad de la Solicitud de Servicio (F04-PR-STIC-01).</p> <p>¿La prioridad es correcta con base en la política PO10-STIC-14?</p> <p><del>Si</del> Sí. Ir a la actividad 7.            No. Registrar prioridad correcta e ir a la actividad 7.</p>



	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-14
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE          SERVICIO DE DESARROLLO DE          SOLUCIONES TECNOLÓGICAS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 5 de 6</b>

7.	Coordinadores del DGDST	¿Requiere erogación de recursos?  <del>Si</del> Sí. Solicitar al usuario la aprobación de los recursos necesarios e ir a la actividad 8. No. Ir a la actividad 9.
8.	Coordinadores del DGDST	¿Los recursos fueron aprobados?  <del>Si</del> Sí. Ir a la actividad 9. No. Informar al solicitante e ir a la actividad 12.
9.	Coordinadores del DGDST	Asignar a los colaboradores del DGDST que atenderán la Solicitud.
10.	Colaboradores del DGDST	Atender solicitud.
11.	Colaboradores del DGDST y Mesa de Servicio	Documentar Solicitud de Servicio (F04-PR-STIC-01) en conjunto con los colaboradores de la mesa de servicio.
12.	Colaboradores del DGDST y Mesa de Servicio	Cerrar solicitud. Terminar procedimiento.

## 6. Documentos de referencia

DOCUMENTO	CÓDIGO
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 y Registros	PR- SGC-01
Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI)	Interno
Administración de cambios	PR-STIC-06
Solicitud de cambio	F012-PR-STIC-06

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CÓDIGO
Solicitud de Servicio	3 años	DGOS	F04-PR-STIC-01
Bitácora de Servicios del DGDST	3 años	DGDST	F01-PR-STIC-14

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-14
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE          SERVICIO DE DESARROLLO DE          SOLUCIONES TECNOLÓGICAS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja:</b> 6 de 6

## 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:** Página web Institucional [www.inr.gob.mx](http://www.inr.gob.mx)

**Colaboradores del DGDST:** Es el personal adscrito al Departamento (Ingeniero Senior, Ingeniero Junior, WebMaster Senior, WebMaster Junior, Documentador de Soluciones Tecnológicas y de Procesos de TI).

## 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