

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA		Plan de calidad de proceso:  <b>Atención y Soporte de Servicios          Informáticos y Comunicaciones</b>	N° Control: PP-DAS-STE-01	 <b>INSTITUTO          NACIONAL PARA          LA EDUCACIÓN          DE LOS ADULTOS</b>
			Revisión 01	
Dirección de Acreditación y Sistemas				

CONTROL DE FIRMAS		
<b>Elaboración:</b>		
 Roberto Ramírez Guzmán Jefe de Departamento de Soporte Técnico y Servicios	 Guadalupe Virgen Suárez Domínguez Jefa de Departamento de Redes y Comunicaciones	 Edgardo Salomón López López Jefe de Departamento de Centro de Datos
<b>Revisión:</b>		
 Oscar Ulises Contreras Luna Subdirector Técnico		
<b>Aprobación:</b>		
 Román Acosta Solís Director de Acreditación y Sistemas		

SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Plan de calidad de proceso:

Atención y Soporte de Servicios  
Informáticos y Comunicaciones

N° Control:  
PP-DAS-STE-01

Revisión 01

Fecha de entrada en vigor:  
01 de Julio de 2015






**INSTITUTO  
NACIONAL PARA  
LA EDUCACIÓN  
DE LOS ADULTOS**

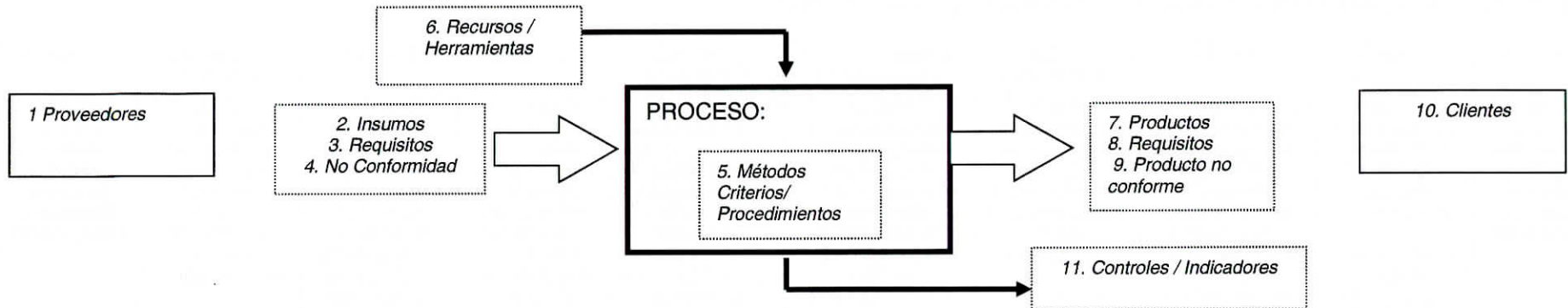
Dirección de Acreditación y Sistemas

**Control de Cambios**

No. Rev.	Páginas Afectadas	Descripción del Cambio	Fecha de Emisión
01	Todo el Documento	Se actualizan logotipos institucionales	01 De Julio de 2015
	01	Se actualiza el nombre del Jefe del Departamento del Centro de Datos	
	01	Se actualiza el nombre del Subdirector Técnico	
	01	Se actualiza el nombre del Director del Acreditación y Sistemas	
	02	Se agrega el control de cambios	
	03	Se eliminan los Subprocesos "Verificación de entrega de equipo y sustitución de plazas" y "Administración del Centro de Datos"	
	03	Se Agrega el subproceso "Atención a requerimientos de infraestructura en el Centro de Datos Externo"	
	03	Se Especifican los departamentos participantes.	
	03	Se Modifica el Objetivo del Proceso.	
	05	Se cambia la posición de los indicadores al final del subproceso que les corresponde.	
	06	Se elimina el indicador "Solicitudes de nuevos servicios informáticos"	



 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA		Plan de calidad de proceso:  <b>Atención y Soporte de Servicios          Informáticos y Comunicaciones</b>	N° Control: PP-DAS-STE-01	 <b>INSTITUTO          NACIONAL PARA          LA EDUCACIÓN          DE LOS ADULTOS</b>
			Revisión 01	
Dirección de Acreditación y Sistemas	Fecha de entrada en vigor: 01 de Julio de 2015			

**DIAGRAMA GLOBAL DEL PROCESO:**



**2. DEFINICIÓN DEL PROCESO:**

Proceso:	Atención y soporte de servicios informáticos y comunicaciones
Subprocesos Operativos:	Soporte Técnico, Redes, Comunicaciones y Centro de Datos Atención a requerimientos de infraestructura en el Centro de Datos Externo.
Dueño (responsable) del Proceso:	Subdirector Técnico
Subdirección/Área:	Subdirección Técnica
Participantes/Áreas	Jefes de departamento: Soporte Técnico y Servicios Redes y Comunicaciones Centro de Datos
Objetivo del Proceso:	Mantener en operación la infraestructura de bienes informáticos del Instituto, así como los servicios de conectividad necesarios para la operación técnica y administrativa en atención a los requerimientos de los usuarios centrales y remotos de los servicios de TIC.
Requisitos ISO 9001 relacionados:	4.2.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 6.2, 6.3, 6.4, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA</p>	<p>Plan de calidad de proceso:</p> <p><b>Atención y Soporte de Servicios Informáticos y Comunicaciones</b></p>	N° Control: PP-DAS-STE-01	 <p><b>INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS</b></p>
		Revisión 01	
Dirección de Acreditación y Sistemas	Fecha de entrada en vigor: 01 de Julio de 2015		

Subproceso: **Soporte técnico, redes, comunicaciones y centro de datos.**

Objetivo: Garantizar la operación de los servicios informáticos y de comunicaciones

1. Proveedor	2. Insumos	3. Requisitos	4. No conformidades	5. Métodos / Criterios / Procedimientos	6. Recursos/ Herramientas	7. Productos	8. Requisitos	9. Producto no conforme	10. Clientes
Personal de oficinas centrales en el INEA, Institutos Estatales y Delegaciones	Solicitud de soporte técnico a los servicios informáticos debido a incidencias o nuevos requerimientos. Registro electrónico RE-DAS-STE-05	Que la solicitud se realice mediante llamada telefónica a la mesa de servicio Ext. 22911, mediante solicitud en la plataforma web de la mesa de servicio (SATIC) o mediante oficio cuando se trate de solicitud de códigos de llamadas a Celular y Larga Distancia Internacional o Mundial y bajas de Servicios Informáticos y de Comunicaciones.  Para la solicitud de Software con licenciamiento se debe enviar a la Subdirección Técnica el Formato RE-DAS-STE-08 debidamente requisitado.	Que el requerimiento del servicio no sea por vía telefónica, por la mesa de servicio (SATIC) o mediante oficio.  Cuando lo solicitado no pueda ser autorizado.  Para la solicitud de Software con licenciamiento cuando no se entrega el formato RE-DAS-STE-08 debidamente requisitado.	Manual Administrativo de Aplicación general en materia de tecnologías de la información y comunicación y Seguridad de la Información (MAAGTICSI Ref. II.A)  Contratos de servicios de mantenimiento y de servicios de cómputo y comunicaciones.  Instructivo de trabajo de soporte técnico. IT-DAS-STE-01  Instructivo de trabajo para la atención de solicitudes de Software adquirido. IT-DAS-STE-02	Personal especializado, equipo e insumos informáticos, herramienta para electrónica, telefonía e Internet, servicio de correo electrónico  Proveedores de Mantenimiento y Servicios de cómputo.  Sistema de Atención a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SATIC).	Registros de atención y solución de incidencias en hardware y software, red local, internet, telefonía y configuración de correo electrónico. RE-DAS-STE-06	Hardware, software, red local, internet, telefonía y correo electrónico operando de manera óptima en apoyo a las funciones que desempeña el personal.	Que el hardware, software, red local, internet, telefonía y correo electrónico no opere de manera óptima.  Que el servicio no sea de acuerdo a solicitado	Personal de oficinas centrales en el INEA, Institutos Estatales y Delegaciones
Administradores de las aplicaciones hospedadas en el Centro de datos	Solicitud de servicios a la infraestructura del Centro de Datos Externo debido a	Que la solicitud se realice mediante llamada telefónica a las Ext. 22812 o 22526, mediante solicitud en la	Que el requerimiento del servicio no sea por vía telefónica, por la mesa de servicio	Manual Administrativo de Aplicación general en materia de tecnologías de la información y	Personal especializado, Equipo de cómputo, internet, correo electrónico	Registros de atención y solución de incidencias en los activos de	Que los Activos de TIC del Centro de Datos aseguren el óptimo funcionamiento	Operación deficiente de la infraestructura por falta de atención de los incidentes	Administradores de las aplicaciones hospedadas en el Centro de datos

SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Plan de calidad de proceso:

**Atención y Soporte de Servicios Informáticos y Comunicaciones**

N° Control:  
PP-DAS-STE-01

Revisión 01




Fecha de entrada en vigor:  
01 de Julio de 2015



**INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS**

Dirección de Acreditación y Sistemas

externo y/o Directores de área en oficinas centrales en el INEA,	incidencias o nuevos accesos. Registro electrónico RE-DAS-STE-05	plataforma web de la mesa de servicio (SATIC) o correo electrónico	(SATIC) o mediante oficio.  Cuando lo solicitado no pueda ser autorizado.  Cuando el requerimiento no contiene la información clara y precisa del servicio solicitado.	comunicación y Seguridad de la Información (MAAGTICSI Ref. III.C)  Instructivo de trabajo de soporte técnico. IT-DAS-STE-01  Contrato de infraestructura, Servicios Profesionales y mantenimiento de equipos y aplicaciones de internet y extranet (Hosting).	Proveedor del contrato de infraestructura, Servicios Profesionales y mantenimiento de equipos y aplicaciones de internet y extranet (Hosting).	TIC del Centro de Datos. RE-DAS-STE-06	de las aplicaciones Institucionales hospedadas en el centro de datos externo.	presentados, que impacte en el adecuado desempeño de las aplicaciones hospedadas en el Centro de Datos externo.	externo y/o Directores de área en oficinas centrales en el INEA,
NOMBRE		FÓRMULA DE CÁLCULO				UNIDADES	PERIODICIDAD	META	
Solicitudes atendidas de incidencias en soporte técnico		$(\text{Total de solicitudes de servicio atendidas} / \text{Solicitudes recibidas} - \text{total de solicitudes canceladas}) \times 100$				% mensual	TRIMESTRAL	100%	
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes en oficinas centrales		$\sum (\text{Fecha y hora de llegada al sitio} - \text{fecha y hora de recibida la solicitud en la mesa de servicio}) / (\text{número de solicitudes recibidas} - \text{solicitudes canceladas})$				Minutos mensual	TRIMESTRAL	45 minutos	
Tiempo de solución de incidencias según clasificación de SLA's	Categoría A	$(\text{total de servicios que cumplen} / \text{número de servicios solicitados} - \text{solicitudes canceladas}) \times 100$				% mensual	TRIMESTRAL	75 %	
	Categoría B							75 %	
	Categoría C							60 %	

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA</p>		<p>Plan de calidad de proceso:</p> <p><b>Atención y Soporte de Servicios Informáticos y Comunicaciones</b></p>	<p>N° Control: PP-DAS-STE-01</p>	 <p><b>INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS</b></p>
			<p>Revisión 01</p>	
<p>Dirección de Acreditación y Sistemas</p>			<p>Fecha de entrada en vigor: 01 de Julio de 2015</p>	

**Subproceso: Atención a requerimientos de infraestructura en el Centro de Datos Externo.**

Objetivo: Atender oportunamente los requerimientos de infraestructura solicitadas por las diversas áreas administrativas del Instituto.

1.Proveedor	2.Insumos	3.Requisitos	4. No conformidades	5.Métodos / Criterios /Procedimientos	6.Recursos/ Herramientas	7.Productos	8.Requisitos	9.Producto no conforme	10.Clientes
Directores de área en oficinas centrales en el INEA con Vo. Bo. del Director de la DAS	Necesidad de hospedar una nueva aplicación en la infraestructura del Centro de Datos Externo para hospedar nueva aplicación  Disponibilidad de infraestructura según contrato con el proveedor del servicio de hosting.	Oficio de solicitud debidamente requisitado para generar una nueva máquina virtual en la infraestructura del Centro de Datos Externo. Deberá contener las especificaciones precisas y presentarse en el formato RE-DAS-STE-10 y contar con el Vo. Bo. del Director de la DAS	Que el requerimiento del servicio no cuente con el Vo. Bo.del Director de la DAS  Cuando el requerimiento no tenga las especificaciones precisas para dimensionar los recursos que se le asignarán a la nueva máquina y no se presente mediante el formato RE-DAS-STE-10.  Cuando lo solicitado no pueda ser autorizado.	Manual Administrativo de Aplicación general en materia de tecnologías de la información y comunicación y Seguridad de la Información (MAAGTICSI Ref. III.C)  Contrato de infraestructura, Servicios Profesionales y mantenimiento de equipos y aplicaciones de internet y extranet (Hosting).  SLA de proveedor de servicios de Hosting  Instructivo de trabajo para la Atención de Requerimientos de Infraestructura en el Centro de Datos Externo IT-DAS-STE-03	Personal especializado. Equipo de cómputo, internet, correo electrónico  Proveedor del contrato de infraestructura, Servicios Profesionales y mantenimiento de equipos y aplicaciones de internet y extranet (Hosting).	Máquina virtual hospedada en la infraestructura del Centro de datos Externo acorde a lo solicitado por las áreas administrativas del Instituto.	Servicio de Hospedaje e infraestructura que asegure el óptimo funcionamiento de las aplicaciones Institucionales hospedadas en el Centro de datos externo.	Operación deficiente del servicio de hospedaje o que no cumpla con las especificaciones o que impacte en el adecuado desempeño de las aplicaciones hospedadas.	Administradores de las aplicaciones hospedadas en el Centro de datos externo y/o Directores de área en oficinas centrales en el INEA
NOMBRE		FÓRMULA DE CÁLCULO				UNIDADES	PERIODICIDAD	META	
Solicitudes de infraestructura en el Centro de Datos Externo atendidas		$(\text{Total de solicitudes atendidas/Solicitudes recibidas} - \text{total de solicitudes canceladas}) \times 100$				% mensual	TRIMESTRAL	100%	
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes		$\Sigma (\text{Fecha y hora de llegada al sitio} - \text{fecha y hora de recibida la solicitud en la mesa de servicio}) / (\text{número de solicitudes recibidas} - \text{solicitudes canceladas})$				Minutos mensual	TRIMESTRAL	48 Hrs	