

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA</p>		Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico	No. Control: IT-DAS-STE-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
			Revisión: 01	
			Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015	

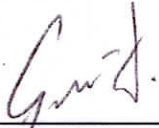
A. CONTROL DE FIRMAS

Elaboración:



Carlos Sayago López
Documentador

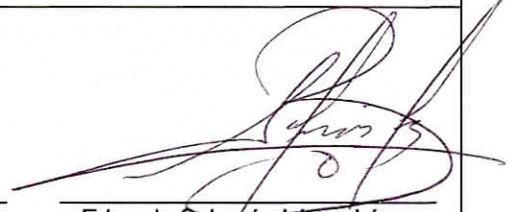
Revisión:



Guadalupe Virgen Suárez Domínguez
Jefa de Departamento de Redes y Comunicaciones



Roberto Ramírez Guzmán
Jefe de Departamento de Soporte Técnico y Servicios




Edgardo Satomón López López
Jefe de Departamento del Centro de Datos

Aprobación:



Oscar Ulises Contreras Luna
Subdirector Técnico

 SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA		Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico	No. Control: IT-DAS-STE-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
			Revisión: 01	
			Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015	DAS

B. Control de Cambios

Revisión	Páginas (s) Afectadas	Descripción del Cambio	Fecha del cambio
01	01 - 11	Se integra el formato de Instructivo de trabajo.	01 Julio 2015
	01	Se agrega control de firmas.	
	02	Se agrega Control de Cambios.	
	02	Se Agrega Objetivo.	
	02	Se Agrega Alcance.	
	03 - 04	Cambio de la forma de operar y divisiones por Staff.	
	04	Se Agrega listado del personal involucrado por Staff.	
	05	Se agregan registros.	
	06 - 11	Se Modifican diagramas de flujo de las actividades.	

C. Objetivo.

Garantizar la correcta operación de los Servicios Informáticos y de Comunicaciones mediante la oportuna atención de incidencias y solicitudes.

D. Alcance.

El Alcance del presente documento es a la atención de incidencias y solicitudes de los servicios listados en el Catálogo de Servicios de la Subdirección Técnica, en Oficinas Centrales y en atención a Jefes de Informática y Plazas Comunitarias en Institutos Estatales y Delegaciones.

E. Descripción de actividades.

I. Staff de Atención Telefónica.

1. Solicitudes a la mesa de servicio. Únicamente se recibirán solicitudes mediante 4 canales:
 - a) Oficio Asignado a través del Sistema De Gestión (INTELIGOV).
 - b) De manera telefónica a la extensión 22911.
 - c) Correo Electrónico.
 - d) A través de SATIC
2. Canalizar solicitud de acuerdo al cliente:
 - a) Oficinas Centrales. (Continuar al paso 3)
 - b) Institutos Estatales y Delegaciones. (Continuar a Sección VI. "Atención a Institutos Estatales y Delegaciones")
3. Filtrar solicitud de acuerdo a requerimientos del cliente:
 - a) Solicitud de Servicio Técnico. (Continuar al paso 4)
 - b) Requerimiento nuevo. En esta categoría entran:

	Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico	No. Control: IT-DAS-STE-01	
		Revisión: 01	
		Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015	DAS



- i. Ingresar una maquina a la red.
 - ii. Cuenta de correo nueva.
 - iii. Solicitud de software con licenciamiento.
 - iv. Cambios de resguardo.
 - v. Dictamen técnico para baja de equipo.
 - c) Canal equivocado. Ejemplos: Problema eléctrico o con SASA y otros sistemas. Orientar y terminar llamada.
4. Se tipifica la falla de acuerdo al Documento: "Catálogo de Fallas de Soporte Técnico". Los tiempos establecidos en dicho documento deben ser respetados en todo momento, salvo en situaciones en las que exceda la responsabilidad de los técnicos.
5. Se genera reporte en el Sistema el cual asigna un folio, debiendo proporcionar éste al usuario en el momento (SATIC).

II. Staff de Atención en Sitio (1er Nivel).

1. Al recibir un nuevo reporte tomarlo de acuerdo a cargas de trabajo
2. Visitar al usuario antes del tiempo máximo determinado 35 min.
3. Evaluar si el reporte se puede solucionar por el propio técnico en la primera visita con los recursos propios.
 - a) SI.
 - i. Llevar a Cabo los pasos necesarios para solucionar el reporte respetando los SLA's. (Continuar al Paso "4")
 - b) NO. Determinar de qué sección del siguiente nivel de atención requiere apoyo.
 - i. Staff de Soporte 2º Nivel.
 - a. Solicitar la atención del segundo nivel de atención llamando a la extensión 22912.
 - b. Continuar con la atención en coordinación con el Staff de Soporte hasta la conclusión del reporte.
 - ii. Garantía. Tomar los datos necesarios del equipo, realizar dictamen técnico del problema basado en las pruebas realizadas, anotar estas en el reporte. Escalar el reporte en el sistema a la categoría Garantía. (El Reporte pasa a sección IV. "Garantía")
 - iii. Mantenimiento. Tomar los datos necesarios del equipo, realizar dictamen técnico del problema basado en las pruebas realizadas, anotar estas últimas en el reporte. Escalar el reporte en el sistema a la categoría Mantenimiento. (El reporte pasa a sección V. "Mantenimiento")
4. Verificar que los datos del equipo sean correctos y Ejecutar para todos los reportes la revisión integral del activo de TIC reportado "Documento: *Checklist equipo de cómputo*".
5. Documentar la solución en el Sistema y cerrar el reporte.

III. Staff de Soporte (2º Nivel).

1. Cuando reciba un reporte por parte del Staff de Atención brindar el apoyo necesario hasta que quede solucionado.
2. Registrar los cambios realizados en la configuración en las Bases de Datos correspondientes de acuerdo al servicio prestado.

	Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico	No. Control: IT-DAS-STE-01	
		Revisión: 01	
		Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015	DAS

IV. Garantía.

1. Reportar a Garantía con el proveedor correspondiente y registrar el número de ticket de Atención proporcionado por este en el reporte.
2. Coordinar con el Representante del proveedor la(s) visita(s) necesaria(s) al usuario.
3. Comunicar al técnico asignado al reporte cuando acuda el proveedor para que sea él quien lo acompañe y realice las pruebas necesarias.
4. Verificar que el proveedor entregue un respaldo en caso de no ser reparado el problema en el tiempo establecido en el contrato Correspondiente.
5. Al quedar solucionado el reporte por parte del Proveedor verificar que los datos del equipo sean correctos, escribir la solución implementada por el proveedor y cerrar el reporte en el sistema.

V. Mantenimiento.

1. Reportar al proveedor de mantenimiento y registrar el número de ticket de Atención proporcionado por éste en el reporte.
2. Verificar que el proveedor entregue un respaldo en caso de no ser reparado el problema en el tiempo establecido en el contrato Correspondiente.
3. Al quedar solucionado el reporte por parte del Proveedor verificar que los datos del equipo sean correctos, escribir la solución implementada por el proveedor y cerrar el reporte en el Sistema.

VI. Atención a Institutos Estatales y Delegaciones.

1. Se genera Reporte en el Sistema de mesa de servicio (SATIC).
2. Se brinda el soporte especializado requerido.
3. Se registra en el Sistema la solución, recomendación o Instrucciones brindadas.
4. Se cierra el reporte

VII. Staff de Infraestructura.

1. Administrar los elementos de Infraestructura que soportan los Servicios Pertenecientes al Catálogo de Servicios de la Subdirección Técnica.
2. Documentar todos los cambios que se hagan en la configuración de la Infraestructura a nivel Físico y Lógico.



VIII. Staff de Aseguramiento de la calidad

1. Realizar diariamente encuestas con los usuarios, el tamaño de la muestra deberá ser del 20 %
2. Realizar el Monitoreo de los niveles de uso de los servicios del Catálogo de Servicios.
3. Dar seguimiento a las quejas reportadas por el usuario final.

F. Personal Involucrado en la atención y soporte.

I. Staff de Atención Telefónica (Nivel 0).

1. Olga Lidia Cruz
2. Moisés Rosado Toledano
3. Carlos Sayago López

	Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico	No. Control: IT-DAS-STE-01	
		Revisión: 01	
		Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015	DAS

II. Staff de Atención en Sitio (Nivel 1).

1. Joel Gutierrez Serna
2. Luis López Cortés. Atiende Almacén Central
3. Alejandro Sánchez Pacheco. Atiende a Directores y Solicitudes de Dictamen de Baja.

III. Staff de Soporte (Nivel 2).

1. Salvador Puebla Meza. Titular
2. Alejandro Benítez Mandujano. Suplente

IV. Staff de Administración de Infraestructura.

1. José Loeza Armenta. Titular
2. Alejandro Benítez Mandujano. Suplente

V. Atención a Institutos y Delegaciones (Plazas Comunitarias).

1. Carlos Sayago López. Funge como único nivel.

VI. Soporte a correo electrónico y herramientas colaborativas.

1. Omar Martínez García. Funge como único nivel.

VII. Soporte a Telefonía.

1. Benito Pichardo Palacios. Funge como único nivel.

VIII. Soporte a Sistemas en Centro de Datos

1. Daniel Escutia Sandoval. Funge como único nivel.

G. Registros.

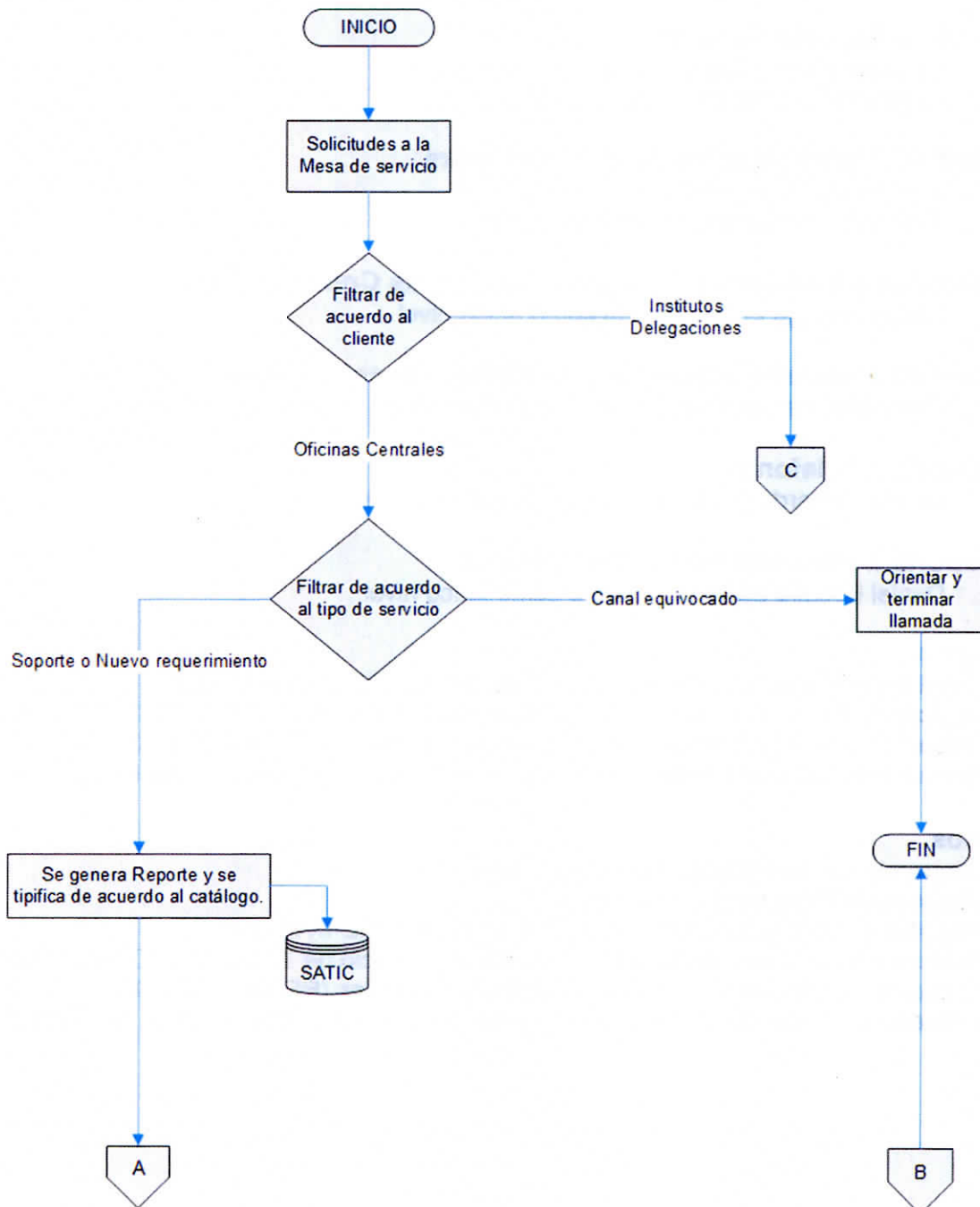
- I. Registro de Solicitud de Servicio de TIC en SATIC (RE-DAS-STE-05)
- II. Notificación de la conclusión de la Solicitud de Servicio de TIC en SATIC (RE-DAS-STE-06)
- III. Encuesta de Satisfacción de Cliente Oficinas Centrales (RE-DAS-STE-03)
- IV. Encuesta de Satisfacción de Cliente Institutos Estatales y Delegaciones (RE-DAS-STE-08)




H. Anexos.

- I. Diagramas de flujo y estructura del proceso.
- II. Catálogo de fallas de Soporte Técnico.
- III. Registro de Solicitud de Servicio de TIC en SATIC (RE-DAS-STE-05)
- IV. Notificación de la conclusión de la Solicitud de Servicio de TIC en SATIC (RE-DAS-STE-06)
- V. Encuesta de Satisfacción de Cliente Oficinas Centrales (RE-DAS-STE-03)
- VI. Encuesta de Satisfacción de Cliente Institutos Estatales y Delegaciones (RE-DAS-STE-08)

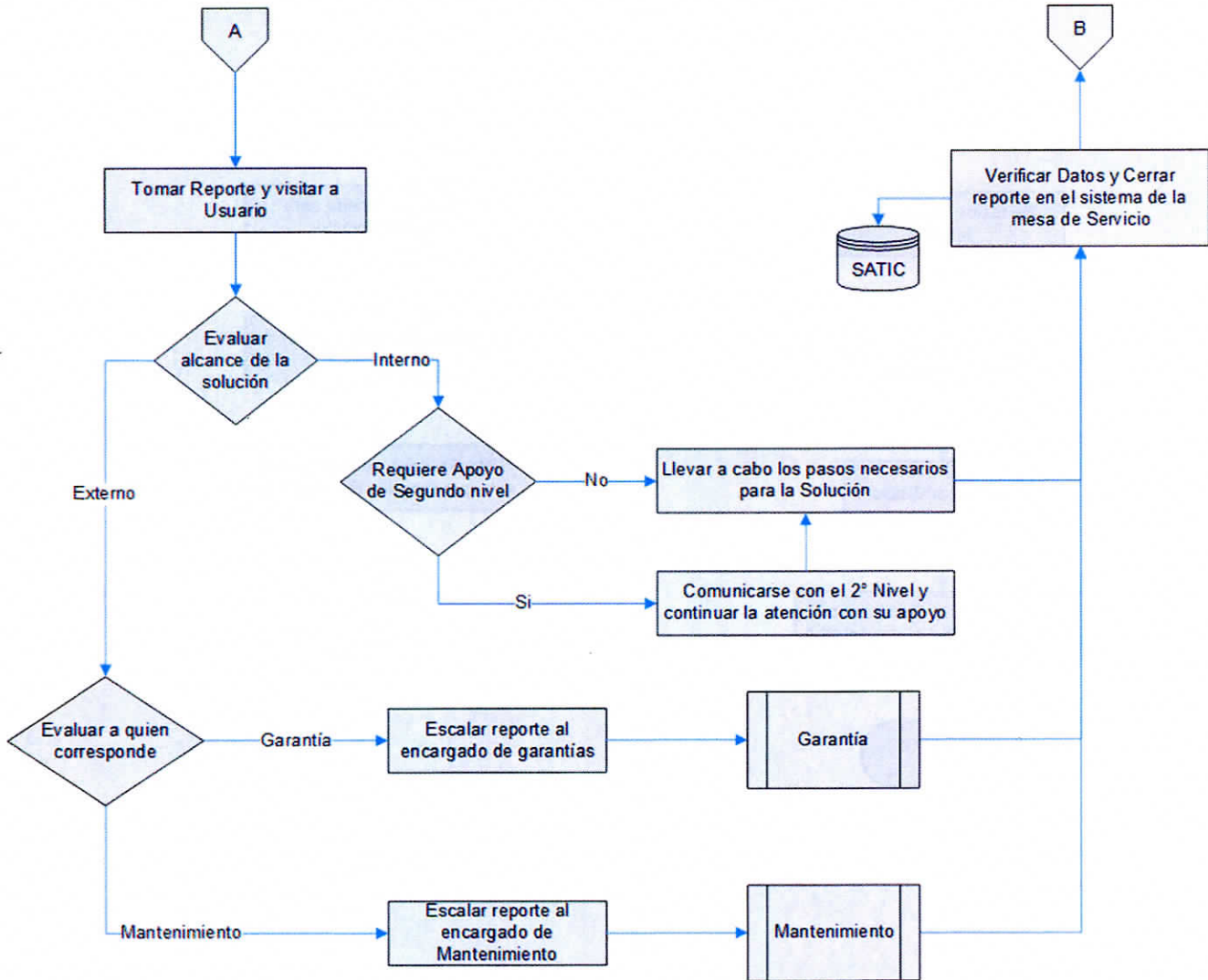
 SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA		Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico	No. Control: IT-DAS-STE-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
			Revisión: 01	
			Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015	

Flujo de Trabajo Soporte Técnico Staff de Atención Telefónica



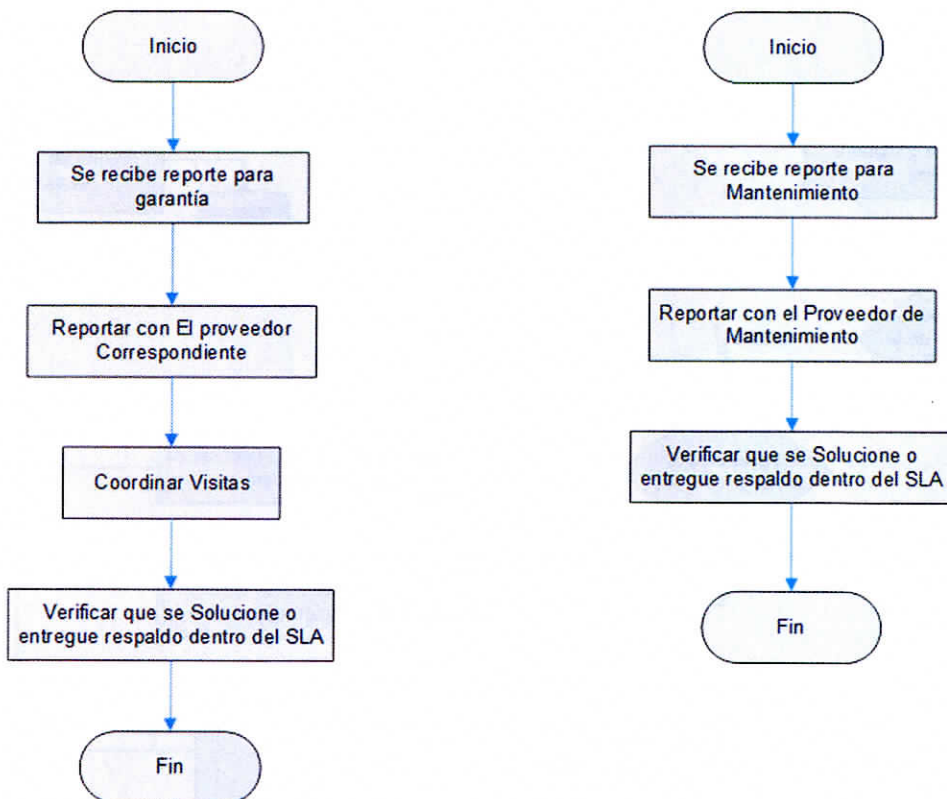
 <p>SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA</p>		<p>Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico</p>	<p>No. Control: IT-DAS-STE-01</p>	 <p>INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS</p>
			<p>Revisión: 01</p>	
			<p>Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015</p>	

Flujo de Trabajo Soporte Técnico Staff de Atención en sitio



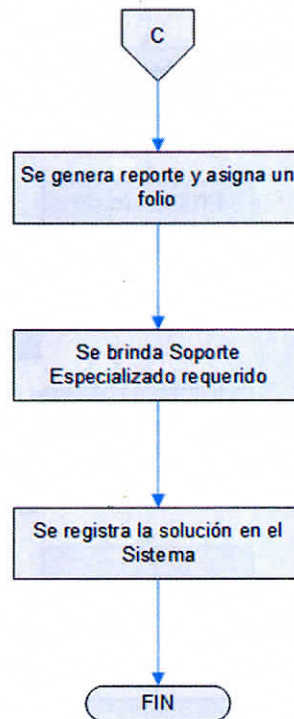
	Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico	No. Control: IT-DAS-STE-01	
		Revisión: 01	
		Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015	DAS




Flujo de Trabajo Soporte Técnico Subprocesos de Garantía / Mantenimiento



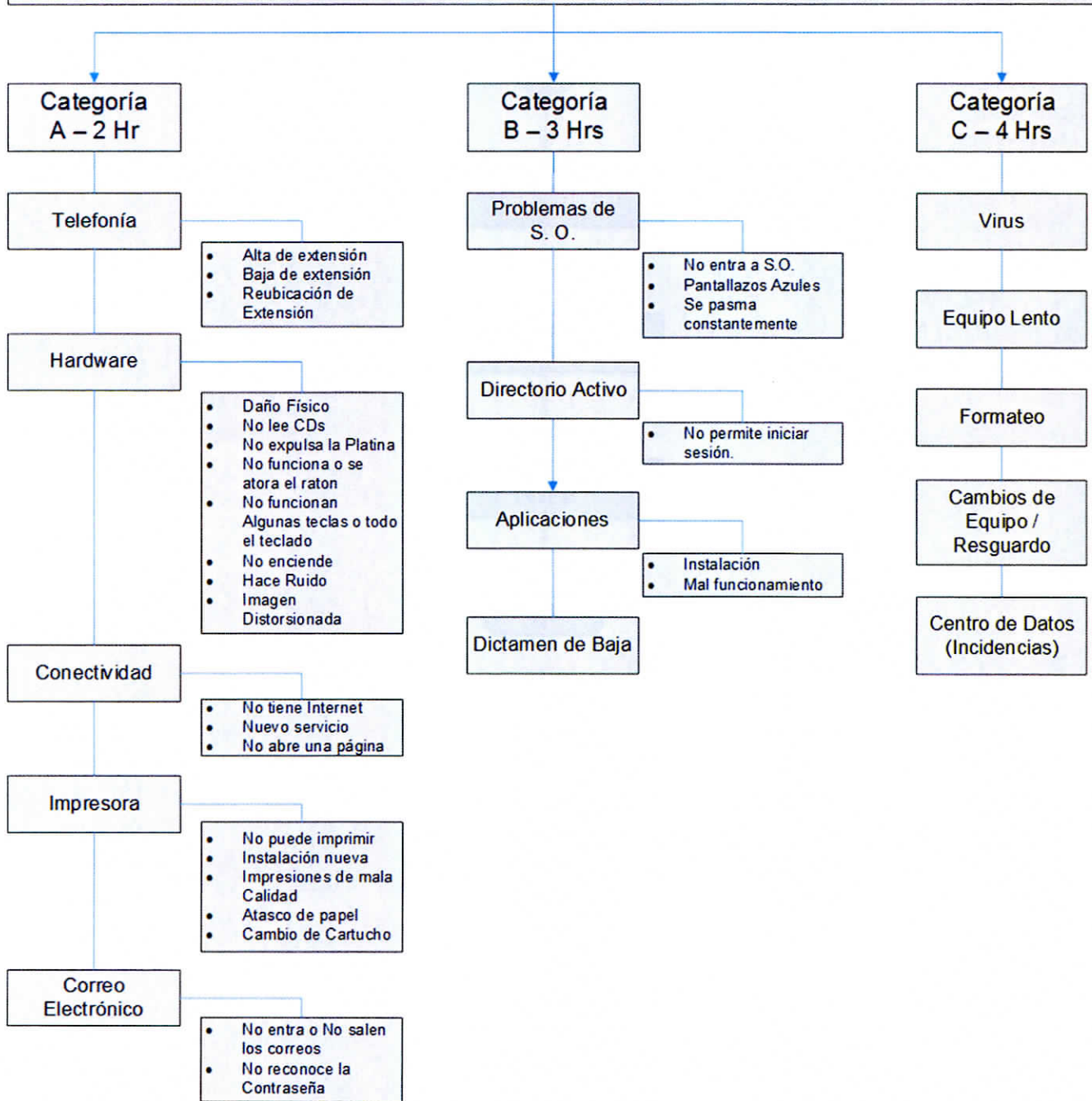
	Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico	No. Control: IT-DAS-STE-01	
		Revisión: 01	
		Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015	DAS


Flujo de Trabajo Soporte Técnico Soporte a Institutos Estatales y Delegaciones



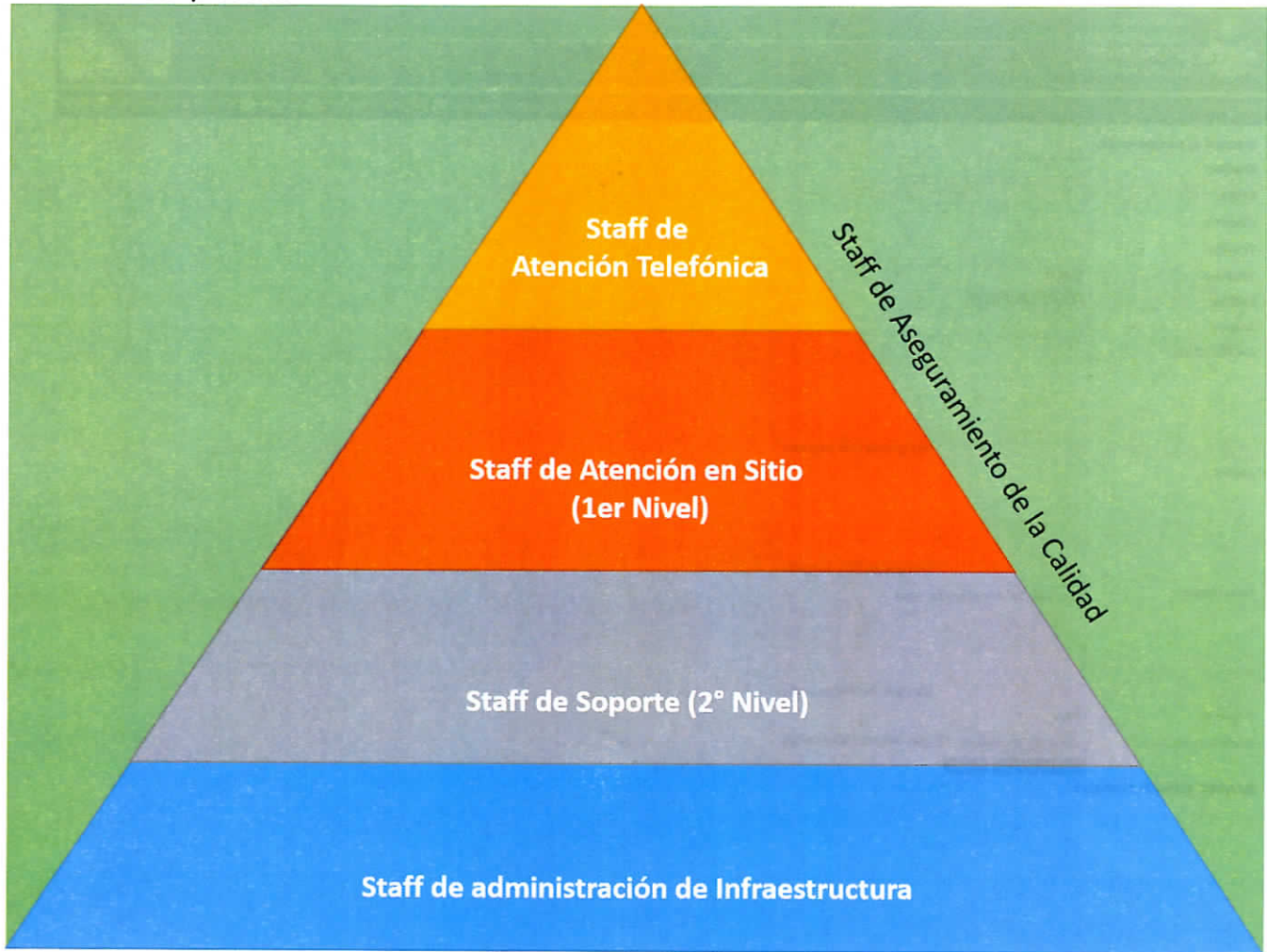
 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA</p>		<p>Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico</p>	<p>No. Control: IT-DAS-STE-01</p>	 <p>INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS</p>
			<p>Revisión: 01</p>	
			<p>Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015</p>	

Catálogo de Fallas de Soporte Técnico




	Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico	No. Control: IT-DAS-STE-01	
		Revisión: 01	
		Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015	DAS


Estructura del proceso



 SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA		Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico	No. Control: IT-DAS-STE-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
			Revisión: 01	
			Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015	

RE-DAS-STE-05


INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS



Nombre de Usuario: csayago [Página Principal](#) [Ayuda](#) [Reportar Incidencia](#) [Salir](#)

Solicitud de servicio de TIC

Nombre:

Email:

Email cc:

Teléfono:

Sistema:

Estado:

Asunto:

Justificación:

Más grande Más pequeño

Impacto:

Más grande Más pequeño

Descripción:

Más grande Más pequeño

Prioridad:

Archivo(s) Adjunto(s): Ningun archivo seleccionado

MAAGTIC Anexo 21 Formato 1

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA</p>		Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico	No. Control: IT-DAS-STE-01	 <p>INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS</p>
			Revisión: 01	
			Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015	

RE-DAS-STE-06

Fecha: 03/06/2015
Estado: OFICINAS CENTRALES
Asunto: Falla con el mouse
Nombre: Moisés Rosado Toledano
Email: mrosado@inea.gob.mx [Nueva incidencia]
IP: 148.235.151.185
Teléfono: 22597
Prioridad: Normal
Asistente de Soporte: Carlos Sayago López

Sistema: ST_GARANTIA ¿Enviar alerta?

Nota de la Transferencia: Transferido de ST_SOPORTE_PC Sistema (Friday, April 17 2015 5:04pm) : *

Justificación: Gloria Velasco DPAYE Recursos Materiales 1 Piso Adquisiciones

Impacto: HP Pro-3400 MXL2250L4B

Ningún archivo seleccionado

Tuesday, April 7 2015 1:06pm

El mouse no responde.

Luis López Cortes (Tuesday, April 7 2015 2:42pm)

problemas con el click izq se tuma agarranta

Joel Gutiérrez Serna (Tuesday, April 7 2015 3:16pm)

Se reportó a la Empresa THEOS reporte #695

Joel Gutiérrez Serna (Wednesday, April 8 2015 11:00am)

Se presta Mouse marca Genius

Carlos Sayago López (Wednesday, June 3 2015 12:52pm)

Se cierra reporte debido a que se cambió mouse




Más grande Más pequeño

Ningún archivo seleccionado

Nuevo estado: En-Proceso

[Regresar al menú principal](#)

MAAGTIC Anexo 21 Formato 1

 SEP SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA		Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico	No. Control: IT-DAS-STE-01	 INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS
			Revisión: 01	
			Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015	DAS

RE-DAS-STE-03

Encuesta de Satisfacción del Cliente

Atención y Soporte de Servicios Informáticos y Comunicaciones

Folio SATIC

Anotar el número de reporte que le proporcionó el operador de la mesa de servicio

.....

Fecha

En que levanto su reporte formato mm/dd/aaaa

Ejemplo: 21/10/2015

.....

Tiempo de respuesta para tomar su llamada

Evaluar del 1 a 10 el grado de satisfacción respecto a la rapidez con la que un operador tomó su llamada

.....

Atención del operador que tomó su llamada

Evaluar del 1 a 10 el grado de satisfacción respecto a la atención que brindó el operador telefónico que tomó su llamada

.....

Tiempo de respuesta a su solicitud

Evaluar del 1 a 10 el grado de satisfacción respecto a la rapidez con la que un técnico acudió a atender su solicitud

.....

Actitud del personal que le brindó el servicio en sitio

Evaluar del 1 a 10 el grado de satisfacción respecto a la actitud con la que la atendió el personal encargado de atender su solicitud

.....

Que calificación le da al Servicio que recibió de principio a fin

Evaluar del 1 a 10 la experiencia de atención y solución de su solicitud

.....

Observaciones y Sugerencias

Ayúdenos a mejorar el Servicio

.....

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA</p>		<p>Instructivo de Trabajo de Soporte Técnico</p>	<p>No. Control: IT-DAS-STE-01</p>	
			<p>Revisión: 01</p>	
			<p>Fecha de entrada en vigor: 01 Julio 2015</p>	

RE-DAS-STE-08

Encuesta de Satisfacción del Cliente

Atención y Soporte de Servicios Informáticos y Comunicaciones

Folio SATIC

Anotar el número de reporte que le proporcionó el Sistema de la mesa de servicio

Fecha

En que levantó su reporte

Ejemplo: 21/10/2015

Tiempo de respuesta y solución a su solicitud

Evaluar del 1 al 10 el grado de satisfacción respecto a la rapidez con la que el técnico atendió y solucionó su solicitud



Actitud del personal que le brindó el servicio

Evaluar del 1 al 10 el grado de satisfacción respecto a la actitud con la que le atendió el personal encargado de atender su solicitud



Que calificación le da al Servicio que recibió de principio a fin

Evaluar del 1 al 10 la experiencia de atención y solución de su solicitud



Observaciones y Sugerencias

Ayúdenos a mejorar el Servicio

Enviar

No revele nunca su contraseña. No proporcione su información personal a personas que no sean de su confianza.