

AOP- Proceso de administración de la operación

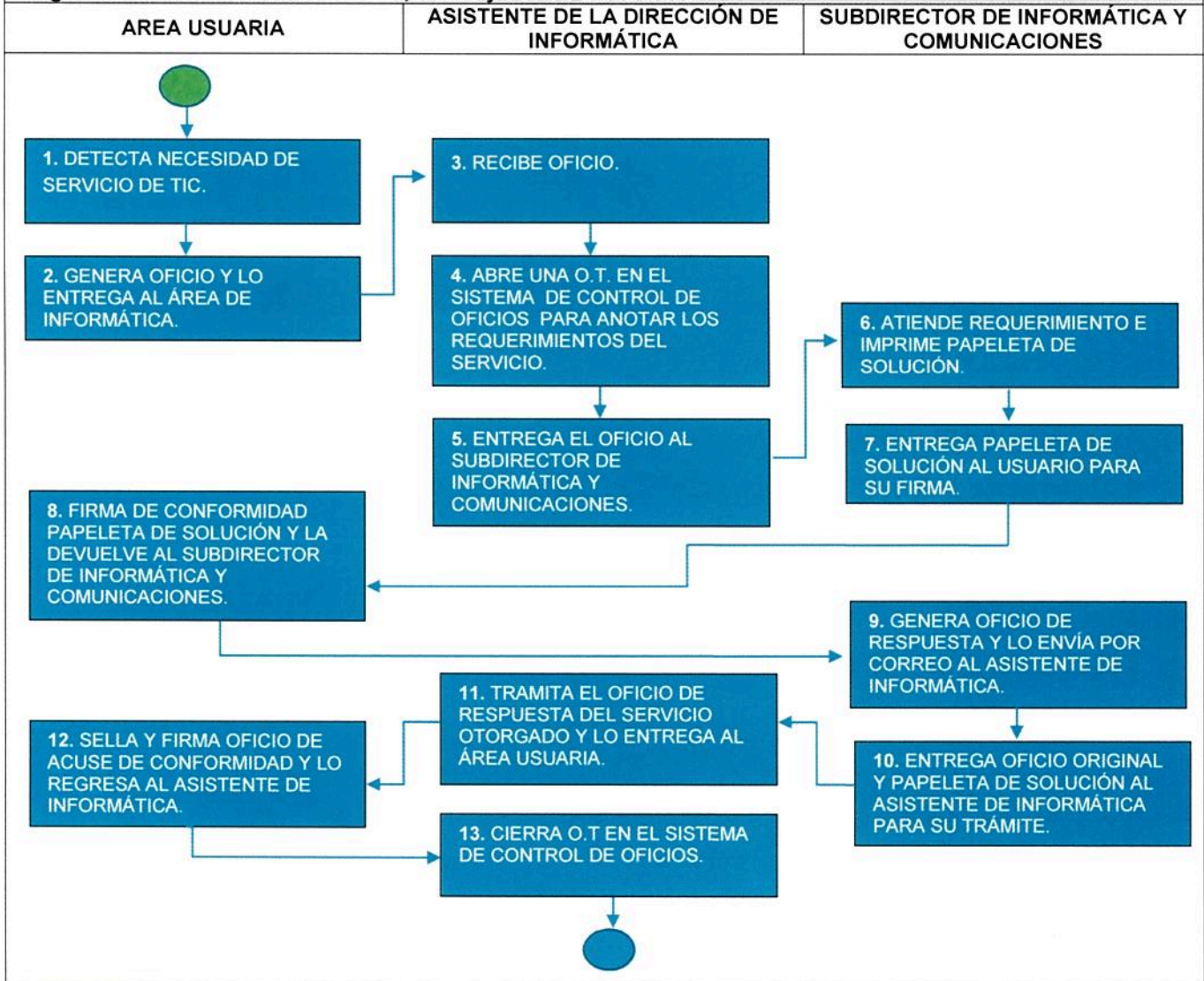
Mecanismos de operación de TIC

Procedimientos de los servicios de TIC.

Procedimiento Alta de servicios de Internet, Redes y Correo Electrónico

- 1.- El área usuaria detecta necesidad, genera oficio dirigido a la Dirección de Informática y lo entrega al asistente de la Dirección.
- 2.- El asistente de la Dirección de Informática genera orden de trabajo en el Sistema de Control de Oficios y entrega oficio al Subdirector de Informática y Comunicaciones.
- 3.- El Subdirector de Informática y Comunicaciones atiende requerimiento e imprime papeleta de solución y la entrega al usuario para su firma, una vez firmada la papeleta genera y envía oficio de respuesta al asistente de la Dirección; así mismo entrega oficio original y papeleta de solución.
- 4.- El asistente de la Dirección de Informática tramita oficio, lo entrega al área usuaria para su sello y firma de conformidad, y cierra orden de trabajo en el Sistema de Control de Oficios.

Diagrama Alta de servicios de Internet, Redes y Correo Electrónico



Procedimiento para reportar incidentes a través de la Mesa de Ayuda (CAU)

1. Actualmente se cuenta con un punto de contacto denominado Centro de Atención a Usuarios (CAU); por lo tanto si se presenta un mal funcionamiento o falla en algún equipo propiedad del INAES o algún equipo en arrendamiento, deberá reportarlo al agente del CAU al teléfono 26364100 ext. 5000 quién es responsable de recibir las demandas de los usuarios, y registrarlas en el Sistema de Mesa de Ayuda, generando Órdenes de Trabajo (ODT), y darles seguimiento hasta su total resolución.
2. El tiempo de atención a una llamada por parte del agente del CAU, no deberá de exceder 5 minutos, de lo contrario deberá escalar la llamada a la Subdirección correspondiente de la Dirección de Informática o a los prestadores de servicios para su total atención.
3. En todo momento el CAU brindará el seguimiento al 100% de los incidentes turnados y supervisará la atención y solución de los mismos dentro los tiempos de respuesta de acuerdo a los niveles de servicio.

Es importante mencionar que si el usuario es visitado por un técnico y no se encuentra en su lugar, tendrá hasta 3 oportunidades de visita y se deberán ejecutar las siguientes acciones:

Visita del técnico (1ra., 2da., y 3ra. Vez).

- En la 1ra. y 2da. visita en que no se encuentre disponible el usuario:

El técnico solicitará a algún usuario vecino programar la siguiente visita para la atención del servicio y solicitará firme la ODT por ausencia del mismo, con lo que se cambiará del estatus abierto a en espera, en el cual no correrá el tiempo de atención.

- En la 3ra. visita del técnico:

De no encontrarse nuevamente el usuario, el ingeniero procederá a cancelar la orden de trabajo, motivo por el cual el usuario tendrá que reportar nuevamente su incidente.

Es importante mencionar que si la orden pertenece a cualquier persona de la Dirección General o a algún directivo, deberá darse el seguimiento que sea necesario sin importar el número de visitas que realice el técnico.

El personal del CAU deberá solucionar y/o dar seguimiento a los problemas reportados por los usuarios bajo el siguiente esquema de escalonamiento:

ESCALONAMIENTO

Nivel 1 (CAU).

Resolver los problemas vía telefónica.

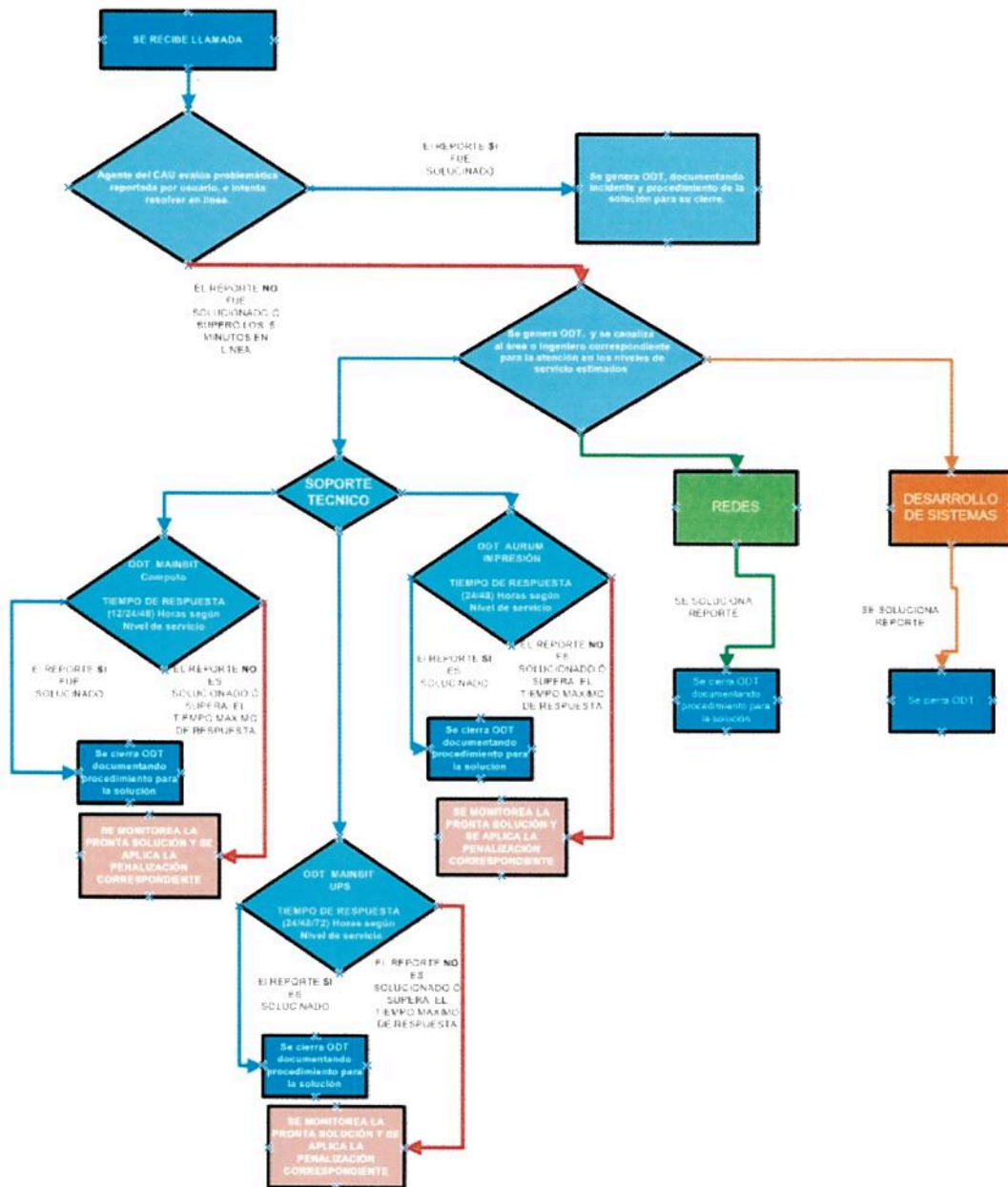
Nivel 2 (INGENIEROS EN SITIO).

Cuando no se puede resolver vía telefónica, asignará a un técnico para la solución del problema.

Nivel 3 (SUPERIOR jerárquico).

Cuando el técnico no puede resolver el problema, deberá consultar con su superior y en su caso, delegarle el problema para su solución.

Diagrama para reportar incidentes a través de la Mesa de Ayuda (CAU)

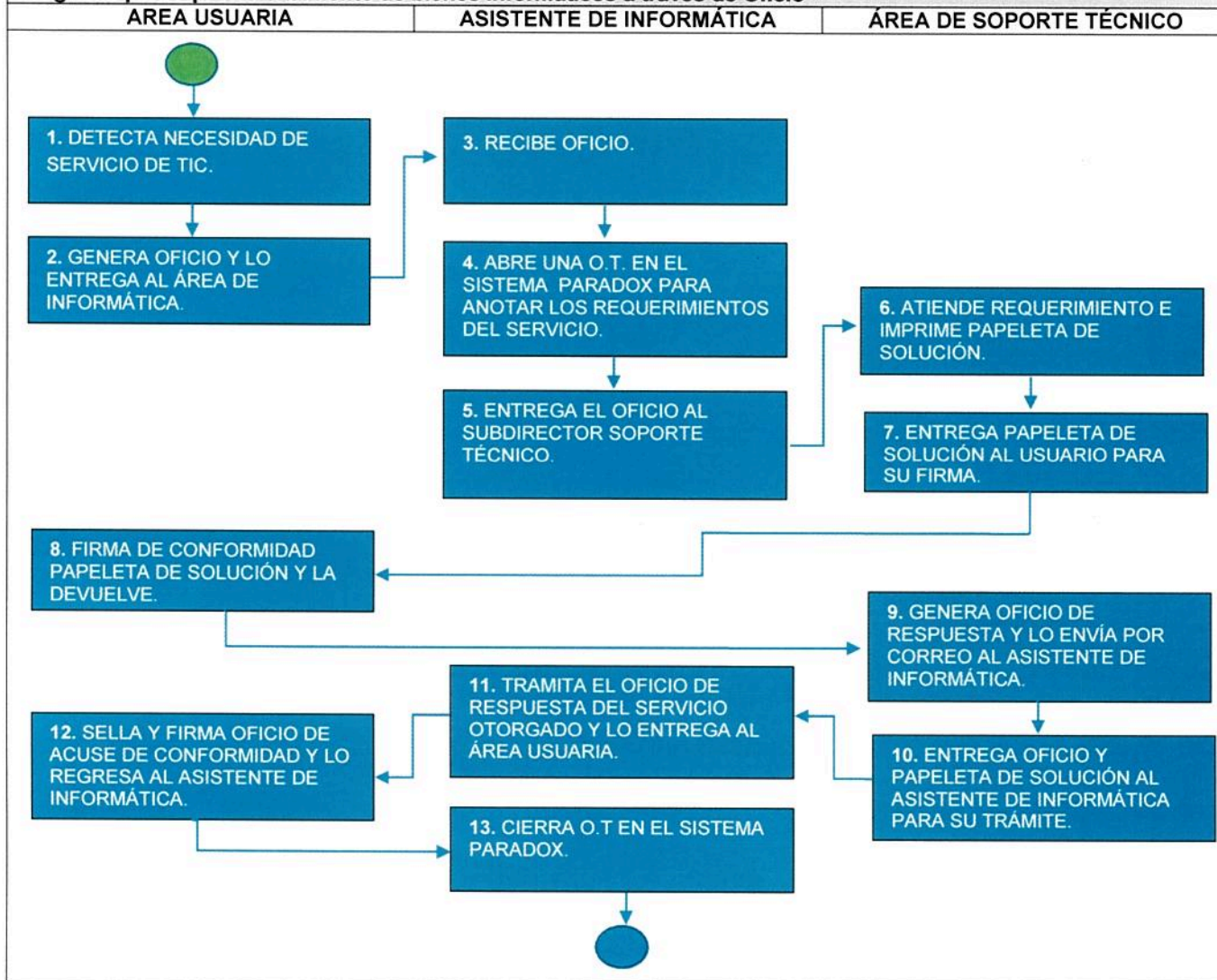


Handwritten signature

Procedimiento para Aprovisionamiento de bienes informáticos a través de Oficio

- 1.- El área usuaria detecta la necesidad, genera oficio dirigido a la Dirección de Informática y lo entrega al asistente de la Dirección.
- 2.- El asistente de la Dirección genera orden de trabajo en el Sistema de Control de Oficios y entrega oficio al Subdirector de Soporte Técnico.
- 3.- La Subdirección de Soporte Técnico atiende requerimiento, imprime papeleta de solución y la entrega al usuario para su firma.
- 4.- El Subdirector de Soporte Técnico genera y envía oficio de respuesta al asistente de la Dirección de Informática; así mismo entrega oficio original y papeleta de solución.
- 5.- El asistente de la Dirección tramita oficio, lo entrega al área usuaria para su sello y firma de conformidad, y cierra orden de trabajo en el Sistema de Control de Oficios.

Diagrama para Aprovisionamiento de bienes informáticos a través de Oficio

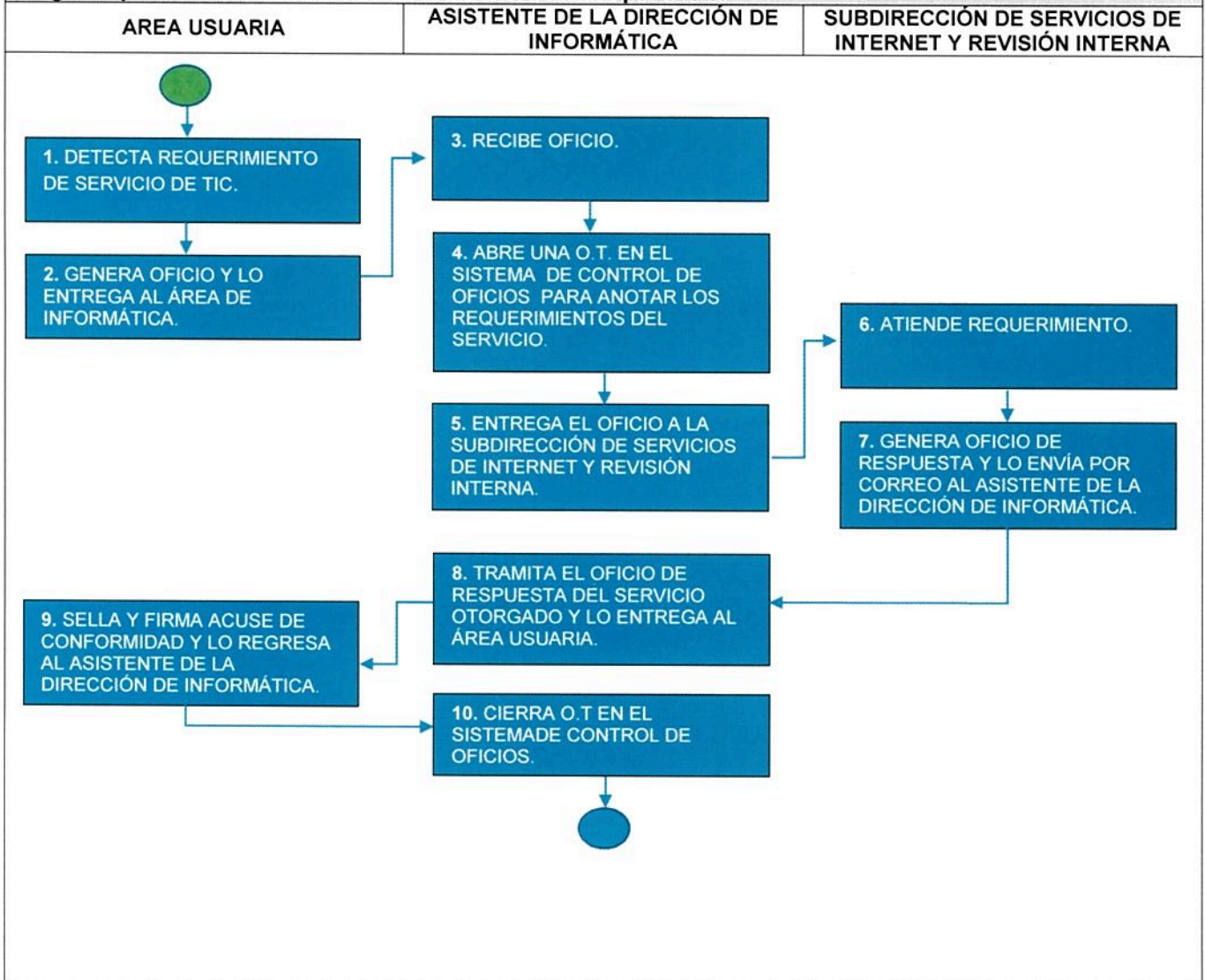


[Handwritten signature]

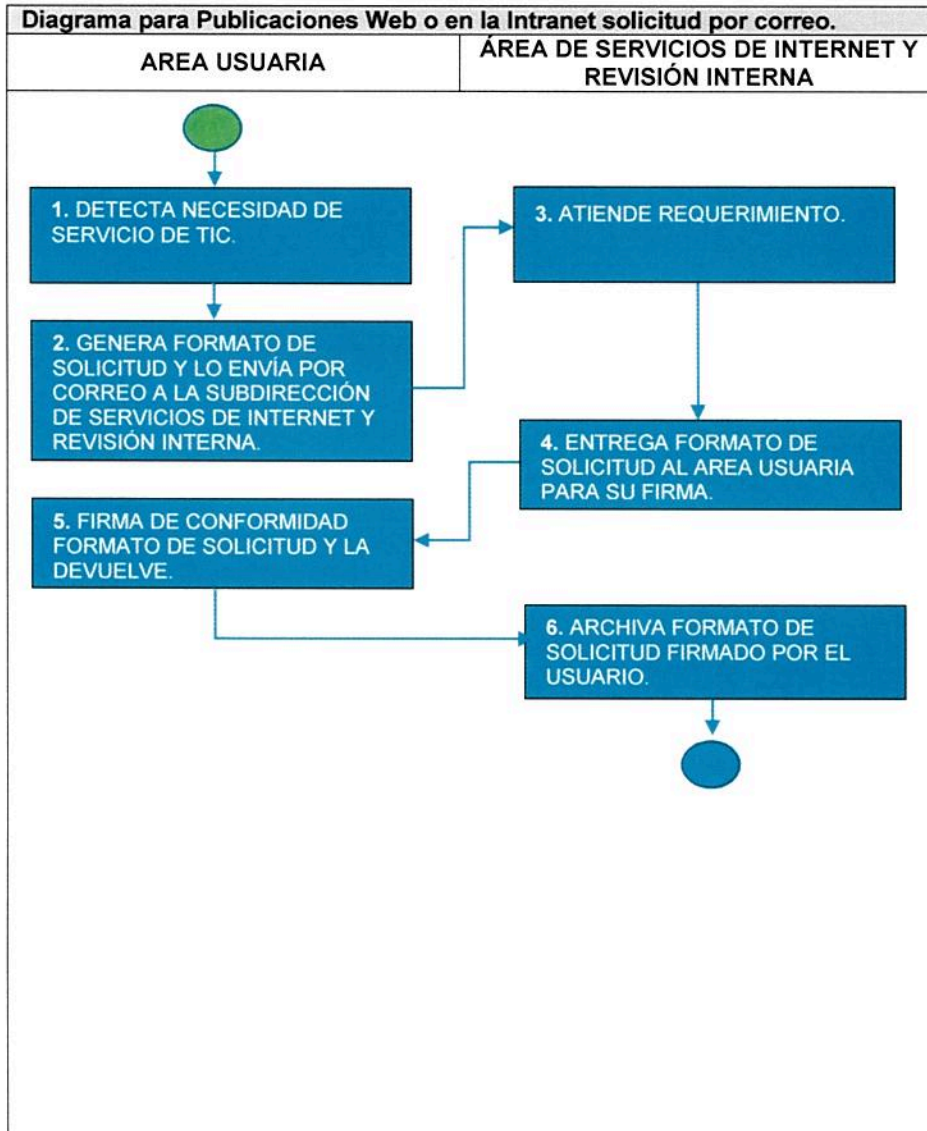
Procedimiento para Publicaciones Web o en la Intranet

| Solicitud por oficio. | Solicitud por correo. |
|--|--|
| <p>1.- El área usuaria detecta necesidad y genera oficio dirigido a la Dirección de informática y lo entrega al asistente de la Dirección.</p> <p>2.- El asistente de la Dirección genera orden de trabajo en el Sistema de Control de Oficios y entrega oficio al Subdirector de Servicios de Internet y Revisión Interna.</p> <p>3.- El Subdirector de Servicios de Internet y Revisión Interna atiende requerimiento, genera y envía oficio de respuesta al asistente de la Dirección de Informática.</p> <p>4.- El asistente de la Dirección tramita oficio, lo entrega al área usuaria para su sello y firma de conformidad, y cierra orden de trabajo en el Sistema de Control de Oficios.</p> | <p>1.- El área usuaria detecta la necesidad, genera formato de solicitud y lo envía al Subdirector de Servicios de Internet y Revisión Interna.</p> <p>2.- La Subdirección de Servicios de Internet y Revisión Interna atiende el requerimiento y entrega al área usuaria el formato de solicitud para su firma de conformidad.</p> <p>3.- El área usuaria firma formato de solicitud.</p> <p>4.- La Subdirección de Servicios de Internet y Revisión Interna entrega el formato de solicitud firmado al Asistente de la Dirección para archivar en el expediente.</p> |

Diagrama para Publicaciones Web o en la Intranet solicitud por oficio.



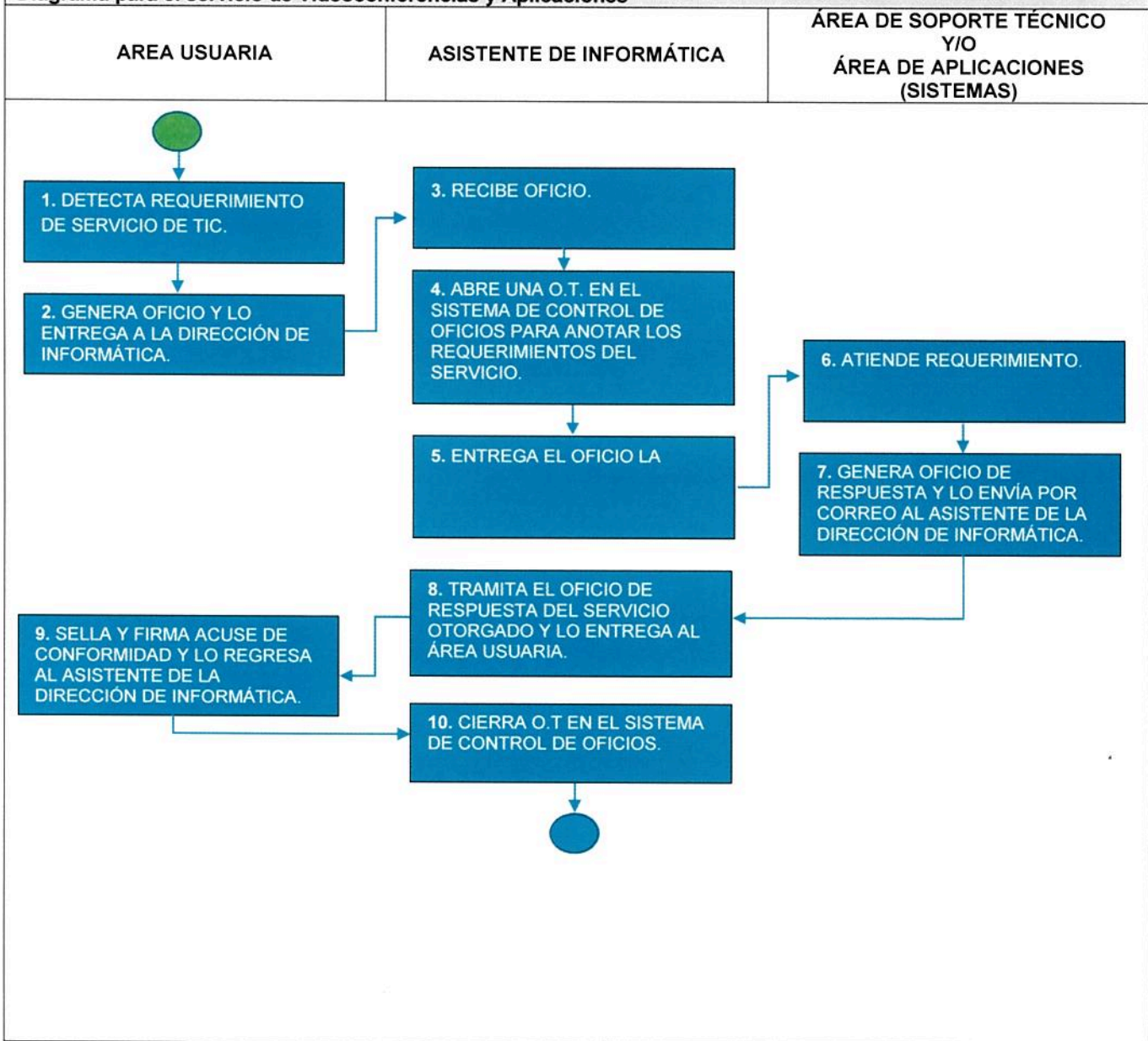
[Handwritten signature]



Procedimiento para el servicio de Videoconferencias y Aplicaciones

- 1.- El área usuaria detecta la necesidad, genera oficio dirigido a la Dirección de Informática y lo entrega a la asistente de la Dirección.
- 2.- El asistente de la Dirección de Informática genera orden de trabajo en el Sistema de Control de Oficios y entrega oficio a la Subdirección de área correspondiente.
- 3.- La Subdirección correspondiente atiende el requerimiento, genera y envía oficio de respuesta al asistente de la Dirección de Informática.
- 4.- El asistente de la Dirección tramita oficio, lo entrega al área usuaria para su sello y firma de conformidad y cierra orden de trabajo en el Sistema de Control de Oficios.

Diagrama para el servicio de Videoconferencias y Aplicaciones






Handwritten signature and initials in the bottom right corner.

Control de Versiones

| Fecha | Elaboró | Versión | Descripción |
|------------|-----------------------------------|---------|---------------------------------|
| 08/04/2015 | Jazmín Cynthia Hernández Delgado. | 0.1 | Creación inicial del documento. |

Firmas de elaboración, revisión y aprobación

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
|  SUBDIRECCIONES DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA |  JAZMÍN CYNTHIA HERNÁNDEZ DELGADO DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA |  JAZMÍN CYNTHIA HERNÁNDEZ DELGADO DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA |