




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A  
SOLICITUDES DE SERVICIO

Hoja 1 de 6

Revisión: 1


Fecha: 01/01/2016

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO

Elaboró

<b>Socorro Ramírez Hernández</b> Practicante del proceso
<b>Nombre</b> <b>Rol</b>

Revisó

<b>Marina del Socorro Loyola Nájera</b> Gestor del proceso
<b>Nombre</b> <b>Rol</b>

Aprobó

<b>Erick Cardoso Espinoza</b> Dueño del servicio/ Dueño del proceso
<b>Nombre</b> <b>Rol</b>



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A**  
**SOLICITUDES DE SERVICIO**

Hoja 2 de 6

Revisión: 1

Fecha: 01/01/2016

– **Propósito**

Gestionar el ciclo de vida de todas las Solicitudes de Servicio.

– **Objetivos**

- Mantener la satisfacción del usuario.
- Proporcionar un canal para la recepción y solicitud de servicios estándar.
- Proporcionar información a los usuarios sobre la disponibilidad de los servicios y el procedimiento para obtenerlos.
- Proporcionar y entregar los componentes de los servicios estándar solicitados.

– **Políticas y/o normas de operación**

1. El alcance de las solicitudes atendidas por el área de soporte técnico del AGN abarca las siguientes categorías: instalación de software, consumibles, petición de accesos, mantenimientos de equipos de cómputo y fotocopiado, información, instalaciones, configuraciones, permisos de navegación a internet, desbloqueo, reseteo de password, préstamo de equipo, movimientos de cuentas de correo electrónico y dominio entre otros.
2. El alcance de las solicitudes atendidas por el área de sistemas del AGN abarca las siguientes categorías: petición de accesos, actualización de datos, movimientos y modificaciones de perfiles de cuentas de usuario en los diferentes sistemas del AGN.
3. La DTI diferencia los incidentes como eventos no planeados, mientras que una solicitud de servicio normalmente representará algo que puede y debería ser planeado.
4. Los incidentes como las solicitudes de servicio deben ser reportadas a través del sistema de mesa de ayuda Footprints, como un reporte global, dado que se considera interrumpido un servicio en el AGN.
5. La canalización de solicitudes de servicio se realiza de acuerdo al catálogo de servicios de la DTI, y el ticket generado se asignará a un agente disponible.
6. Las incidencias deberán ser descritas por el agente asignado, dentro de la bitácora de “Reporte de incidencias” de la DTI, lo anterior con la finalidad de mantener una base de conocimiento de soluciones viables y pasos a seguir de los diferentes incidentes que se han presentado y que pueden volver a presentarse en ocasiones futuras. Así como realizar un análisis de acciones a tomar para mitigar la ocurrencia de los mismos.
7. La liga de acceso para el registro de tickets en el sistema de mesa de ayuda footprints es: **<https://www.tecpluss.mx/footprints/agn.html>** ó a través de la intranet institucional en la ruta: **[http://172.16.2.251/intranet/version\\_html/solicitudes.php](http://172.16.2.251/intranet/version_html/solicitudes.php)**.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A  
SOLICITUDES DE SERVICIO

Hoja 3 de 6

Revisión: 1

Fecha: 01/01/2016

8. Es requisito para registrar un ticket en el sistema de mesa de ayuda Footprints, leer previamente la **Guía rápida "Mesa de ayuda Footprints"**, misma que se puede encontrar y descargar a través de la intranet institucional en la ruta: **[http://172.16.2.251/intranet/version\\_html/manuales/ManualestecTI/MESA\\_AYUDA/GUIA\\_RAPIDA\\_FOOTPRINTS\\_AGN.pdf](http://172.16.2.251/intranet/version_html/manuales/ManualestecTI/MESA_AYUDA/GUIA_RAPIDA_FOOTPRINTS_AGN.pdf)**.
9. Este procedimiento es aplicable a todas las áreas que manejan equipo de cómputo y/o telecomunicaciones.
10. Niveles de servicio:
  - 1<sup>er</sup>: Agente footprints.
  - 2<sup>do</sup>: Agente AGN.
  - 3<sup>er</sup>: Consultor externo.
11. La atención a los usuarios deberá hacerse conforme al orden de ingreso de las solicitudes de servicio. Estas serán canalizadas en un tiempo no mayor a 30 minutos y clasificadas según el rubro predeterminado por la DTI.
12. Las solicitudes de servicio sólo serán atendidas sí y sólo sí, se ha registrado el ticket por medio de la herramienta de footprints.
13. Al registrar un ticket, el usuario deberá proporcionar información completa que incluya nombre, dirección de área a la que se encuentra adscrito, extensión telefónica y el máximo detalle del evento identificado.
14. El personal del área (Sistemas/Soporte Técnico) designará al agente AGN encargado de atender y dar seguimiento hasta la solución del ticket reportado por el usuario.
15. Concluido el servicio, se elaborará un reporte, el cual será firmado de conformidad por el usuario.
16. El agente AGN asignado será el mismo que atiende y cierre el reporte.
17. El usuario que registro el ticket debe dar seguimiento hasta el cierre del mismo, sin excepción. Si el usuario no se encuentra en su lugar de trabajo al momento del contacto por parte de la mesa de ayuda footprints, se realizarán 2 intentos posteriores en un periodo no mayor de dos horas, de lo contrario el ticket será **cancelado**.
18. Si el usuario no se encuentra en su lugar de trabajo para recibir al agente AGN, se registrará en el sistema de mesa de ayuda con el estado de **pendiente** y se reasignará turno de atención de acuerdo a las solicitudes en cola registradas posteriores al ticket en cuestión.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A  
SOLICITUDES DE SERVICIO

Hoja 4 de 6

Revisión: 1

Fecha: 01/01/2016

19. El agente AGN deberá atender las solicitudes en presencia del usuario hasta su conclusión, sin excepción. De lo contrario se cerrará el reporte y se le pedirá al usuario registrar otro ticket para concluir la solicitud.
20. Si existe un trámite intermedio para dar cumplimiento a un ticket, deberá registrarse en el sistema de mesa de ayuda footprints como **pendiente**. Al finalizar dichos trámites se registrará **en proceso** o como **resuelto**.
21. Si el usuario no se encuentra en su lugar de trabajo para validar el cumplimiento del ticket, se realizarán 2 intentos posteriores en un periodo no mayor de dos horas, de lo contrario el ticket será registrado en el sistema como **cerrado**.
22. El agente asignado debe actualizar los registros al término del día laboral. Los reportes deberán cerrarse el mismo día que se dio atención al servicio, una vez registrado como **resuelto**.
23. Al registrar un ticket para préstamo de equipo de cómputo o conferencia, el usuario deberá especificar si se utilizará equipo externo y las características del mismo, lo anterior para descartar alguna incompatibilidad de hardware y proveer los accesorios de conectividad, en caso de contar con ellos. De lo contrario, se notificará al usuario solicitante el requerimiento; en espera de que sea adquirido.
24. El usuario que solicite el préstamo de equipo de cómputo, conferencia o accesorios de conectividad, deberá de indicar fecha, lugar, hora de inicio y fin del evento. Es responsabilidad del usuario que registra el ticket, notificar al agente en turno, la disponibilidad del equipo. Previo al retiro del equipo o accesorio, el agente deberá revisar las condiciones de los componentes para proceder a cerrar el ticket.
25. Los formatos de atención e inicio de trámite deberán ser proporcionados por el agente de mesa de ayuda footprints, quien a su vez proporcionará la información de los campos que desconozca el usuario.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO**

Hoja 5 de 6  
 Revisión: 1  
 Fecha: 01/01/2016

ACTIVIDADES		ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN			TIEMPO DE REALIZACIÓN	PRODUCTO Y CARACTERÍSTICAS	
No.	DESCRIPCIÓN	USUARIO	AGENTE FOOTPRINTS	AGENTE AGN			AGENTE EXTERNO
	<b>INICIO</b>						
1	EL USUARIO IDENTIFICA EL INCIDENTE Y GENERA UN TICKET EN EL SISTEMA DE MESA DE AYUDA FOOTPRINTS, EN LA LIGA DE ACCESO: <a href="https://www.tecpluss.mx/footprints/agn/html/">HTTPS://WWW.TECPLUS.MX/FOOTPRINTS/AGN/HTML/</a> O A TRAVÉS DE LA INTRANET EN LA RUTA: <a href="http://112.16.2.25/intranet/version_html/solicitudes.php">HTTP://112.16.2.25/INTRANET/VERSION_HTML/SOLICITUDES.PHP</a>				5 MINUTOS	VEÁSE GUÍA RÁPIDA "MESA DE AYUDA FOOTPRINTS".	
2	EL AGENTE FOOTPRINTS REvisa TICKET Y REALIZA UNA LLAMADA AL USUARIO PARA VERIFICAR LOS DATOS REGISTRADOS. SI ES EL CASO, BRINDA APOYO TÉCNICO PARA SOLVENTAR EL TICKET. ¿EL TICKET FUE RESUELTO? SI: IR AL PASO 8. NO: CLASIFICA Y ASIGNA AGENTE EN SITIO AGN PARA DAR SEGUIMIENTO AL TICKET.					1 HORAS	PROCESO
3	EL AGENTE AGN RECIBE Y REvisa EL TICKET, DETERMINA LAS POSIBLES ALTERNATIVAS PARA DAR SOLUCIÓN AL MISMO.					2 HORAS	SE GENERAN CORREOS DE NOTIFICACIÓN POR CADA CAMBIO DE ESTADO DEL TICKET, MISMO QUE PUEDE REVISAR EL USUARIO DENTRO DEL SISTEMA DE FOOTPRINTS CON SU NÚMERO DE TICKET.
4	EL AGENTE AGN REALIZA LOS TRÁMITES CORRESPONDIENTES Y EJECUTA LAS ACCIONES NECESARIAS PARA RESOLVER EL TICKET. ¿EL TICKET FUE RESUELTO? SI: IR AL PASO 8. NO: IR AL PASO 5.					2 HORAS	PROCESO
5	EL AGENTE AGN REALIZA ACCIONES ALTERNATIVAS DE PRUEBA Y ERROR. ¿EL TICKET FUE RESUELTO? SI: IR AL PASO 15. NO: IR AL PASO 6.					2 HORAS	PROCESO
6	EL AGENTE AGN SOLICITA ASESORÍA DE UN AGENTE EXTERNO Y ENVÍA LOS DETALLES DEL TICKET, ASÍ COMO LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS AL MOMENTO. IR AL PASO 4.					2 HORAS	PROCESO
7	EL AGENTE EXTERNO RECIBE LOS DETALLES DEL TICKET Y ANALIZA LAS SOLUCIONES AL TICKET, NOTIFICA LAS MISMAS AL AGENTE AGN. IR AL PASO 4.					INDEFINIDO	PROCESO
8	EL AGENTE AGN REGISTRA EN EL SISTEMA DE MESA DE AYUDA FOOTPRINTS, EL TICKET EN ESTADO DE RESUELTO.					5 MINUTOS	PROCESO
9	EL AGENTE FOOTPRINTS REALIZA UNA LLAMADA DE VALIDACIÓN DEL TICKET CON EL USUARIO. ¿EL USUARIO VALIDÓ EL CUMPLIMIENTO DEL TICKET? SI: FIN DEL PROCEDIMIENTO. NO: REGISTRA EL TICKET CON EL ESTADO DE REABIERTO Y NOTIFICA AL AGENTE AGN. IR AL PASO 4.					2 HORAS	01 REPORTE DE MESA DE AYUDA
	<b>FIN</b>						

*[Handwritten signatures and marks]*



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A  
SOLICITUDES DE SERVICIO

Hoja 6 de 6

Revisión: 1

Fecha: 01/01/2016

- **Indicador del procedimiento.**

**Frecuencia:** Trimestral

**Nombre:** Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de servicio

**Método cuantitativo:** (Número de solicitudes de servicio atendidas/Número de solicitudes de servicio recibidas)\*100

- **Glosario de términos.**

- **AGN:** Archivo General de la Nación.
- **DTI:** Dirección de Tecnologías de la Información.
- **Dueño del servicio:** Es el responsable de la entrega de un servicio específico de TI y es el principal interesado en todos los procesos de TI subyacentes que habilitan o soportan el servicio.
- **Dueño del proceso:** Es el responsable de garantizar que el proceso sea adecuado al propósito.
- **Evento:** Cualquier cambio de estado que sea significativo para la gestión de un elemento de configuración o servicio TI. Pueden ser informativos, alertas y excepciones. Ejemplo: No disponible, servicio degradado, notificaciones de updates.
- **Funciones:** Un equipo o grupo de personas y las herramientas u otros recursos que utilizan para llevar a cabo uno o más procesos o actividades.
- **Gestor del proceso:** Es el responsable de la gestión operacional del proceso.
- **Incidente:** Cualquier evento que interrumpa o pudiera interrumpir, un servicio.
- **Practicante del proceso:** Es el responsable de llevar a cabo uno o más actividades del proceso.
- **Roles:** Un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades otorgadas a una persona o equipo, definidos en un proceso o función.
- **TI:** Tecnologías de la Información.

- **Anexos**

Ver Guía rápida "Mesa de ayuda Footprints" en la ruta:  
[http://172.16.2.251/intranet/version\\_html/manuales/ManualestecTI/MESA\\_AYUDA/GUIA\\_RA  
PIDA\\_FOOTPRINTS\\_AGN.pdf](http://172.16.2.251/intranet/version_html/manuales/ManualestecTI/MESA_AYUDA/GUIA_RA<br/>PIDA_FOOTPRINTS_AGN.pdf).