

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	AGN-DTI-01
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)</b>	Revisión: 0
		Fecha: 27-febrero-2019.

**NOMBRE**

**ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO  
(MESA DE AYUDA)**

**OBJETIVO**

Atender las solicitudes de servicio realizadas por el personal de las unidades administrativas del Archivo General de la Nación, a través de la herramienta de mesa de ayuda, ofreciendo una solución en tiempo y forma.

**PROCESO**

*ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS*


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	AGN-DTI-01
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)</b>	Revisión: 0
		Fecha: 27-febrero-2019.

## DEFINICIONES, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

### DEFINICIONES:

**Activos de TIC.-** los aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos.

**Acuerdo.-** el Acuerdo que tiene por objeto emitir políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el manual administrativo de aplicación general en dichas materias.

**Mesa de ayuda.-** Conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

**Punto de control.-** Actividad esencial dentro de un procedimiento para mantener un riesgo bajo control, con el objeto de prevenirlo o eliminarlo.

**Sistema de Administración de Archivos.-** Sistema informático de administración de archivos, el cual a través de un programa de cómputo permite controlar el ciclo de vida de los documentos administrativos e históricos. Controla la entrada, registro, distribución y salida de correspondencia.

**Unidad Administrativa.-** Área a la que se confiere atribuciones específicas en el Reglamento interior, Estatuto orgánico o disposición equivalente dentro de las dependencias y entidades. En el caso del AGN son la Dirección General Adjunta de Administración, Dirección del Sistema Nacional de Archivos, Dirección del Archivo Histórico Central, Dirección de Desarrollo Institucional, Dirección de Publicaciones y Difusión, Dirección de Tecnologías de la Información, Dirección de Administración y la Dirección de Asuntos Jurídicos.

**Usuario.-** Personal de las unidades administrativas del AGN.

MPG

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-01</b>
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)</b>	Revisión: 0
		Fecha: 27-febrero-2019.

**SIGLAS Y ACRÓNIMOS:**

**AGN.-** Archivo General de la Nación.

**DGTIC.-** Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**DTI.-** Dirección de Tecnologías de la Información.

**SAA.-** Sistema de Administración de Archivos.

**SEGOB.-** Secretaría de Gobernación.

**SIRANDA.-** Sistema Informático de Registro, Administración, Normalización y Digitalización de Archivos.

**UA.-** Unidad Administrativa.

*[Handwritten marks in blue ink: a scribble, a checkmark, a plus sign, a large circle, and the initials 'UPG']*

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	AGN-DTI-01
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)</b>	Revisión: 0  Fecha: 27-febrero-2019.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Para brindar la atención de una solicitud de servicio, el usuario(a), deberá registrarla mediante la herramienta de “*mesa de ayuda*”, a través de la intranet institucional. (*Anexo A*).
2. Las solicitudes de servicio serán atendidas sólo si se ha levantado el ticket respectivo, para lo cual se deberá consultar la Guía rápida “*mesa de ayuda*”, misma que se localiza en la intranet institucional.
3. Las solicitudes de servicio se atenderán en el orden de ingreso en la “*mesa de ayuda*”. Estas serán canalizadas, en un tiempo no mayor a 30 minutos, al personal que brindará la atención y se clasificarán según el rubro predeterminado por la DTI.
4. 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, mantenimiento de equipos de cómputo e impresora, información, instalación, configuración, permisos de navegación a internet, desbloqueo, reseteo de password, préstamo de equipo, configuración de cuentas de correo electrónico y dominio, entre otros.
5. 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 (ARCHIDOC-SIRANDA, Sistema de control de puntualidad, asistencia e incidencias, SAA), así como modificaciones en la intranet institucional.
6. Al registrar una solicitud en la “*mesa de ayuda*”, el usuario(a) deberá proporcionar información completa que incluya:
  - Nombre
  - Dirección de área a la que se encuentra adscrito(a).
  - Extensión telefónica.
  - Detalle del evento identificado.
7. El responsable de la herramienta (Sistemas/ Soporte Técnico), designará al personal encargado de atender y dar seguimiento a la solicitud hasta el cierre del ticket.
8. La o el usuario que realizó la solicitud, deberá darle seguimiento hasta su cierre. En caso de que no se encuentre en su lugar de trabajo al momento del contacto por parte del personal encargado de la DTI para atender la solicitud, se registrará en la herramienta de “*mesa de ayuda*”, con el estado de **pendiente**, y se reasignará turno de atención de acuerdo a las solicitudes en espera registradas posteriores al ticket en cuestión.

HPG

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-01</b>
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)</b>	Revisión: 0  Fecha: 27-febrero-2019.

9. Si existe un trámite intermedio para atender una solicitud (servicios administrados por la DGTIC-SEGOB), el personal encargado de atender la misma, deberá registrarla en la herramienta de “*mesa de ayuda*” como **pendiente**. Al finalizar dichos trámites se registrará **en proceso** o como **resuelto**.
10. En caso de que no se localice al usuario(a) para validar el cumplimiento de la solicitud, se realizarán dos intentos posteriores en un periodo no mayor de dos horas, de lo contrario, el ticket será registrado en la herramienta de “*mesa de ayuda*” como **cerrado**.
11. Al realizar una **solicitud de préstamo de equipo de cómputo o accesorios de conectividad**, la o el usuario atenderá lo siguiente:
  - Deberá realizar la solicitud con dos días hábiles de anticipación, mediante la herramienta de “*mesa de ayuda*”.
  - Deberá enviar un correo electrónico al personal del área correspondiente de la DTI notificándole sobre su solicitud, a fin de conocer si hay disponibilidad del equipo.
  - Deberá indicar fecha, lugar y hora de inicio y fin del evento.
  - Deberá especificar en la solicitud, si en su caso, 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.
  - Deberá notificar al personal encargado de atender la solicitud sobre la disponibilidad del equipo al finalizar el evento. Previo al retiro del equipo o accesorio, el personal de la DTI revisará las condiciones de los componentes para proceder a cerrar el ticket.
  - Cuando la solicitud esté fuera del tiempo señalado para atender la petición (extemporáneo), el personal de la DTI se pondrá en contacto con el usuario(a) para informarle si se le podrá brindar el apoyo requerido en tiempo y forma.
12. En caso de que la solicitud sea para asignación de equipo de cómputo, el jefe(a) inmediato(a), deberá enviar mediante la herramienta de “*mesa de ayuda*”, los siguientes datos de la persona a quien se le proporcionará el equipo.
  - Nombre y apellidos completos.
  - Número de empleado.
  - Área en que se encontrará adscrito(a).
  - Número de extensión.


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	AGN-DTI-01
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)</b>	Revisión: 0
		Fecha: 27-febrero-2019.

### INDICADORES

- Nombre del indicador:** Atención de las solicitudes de servicio (Mesa de ayuda).

**Responsable de obtenerlo:** Responsables de las áreas de soporte técnico y desarrollo de sistemas.

**Periodicidad:** Trimestral.

**Fórmula:** (Solicitud atendida /solicitud ingresada)\*100.

**Unidad de medida:** Porcentaje.

*Handwritten signature*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten initials MPG*

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	AGN-DTI-01
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)</b>	Revisión: 0
		Fecha: 27-febrero-2019.

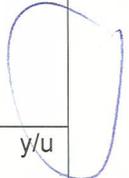
### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Personal de la DTI (soporte o sistemas)	<p>Recibe del usuario(a), solicitud de servicio mediante correo electrónico y la herramienta de "mesa de ayuda".</p> <p><i>Nota:</i> Dependiendo del tipo de incidente se podrá dar atención desde la DTI, sin necesidad de asistir en sitio.</p> <p>¿El reporte es de hardware, software, configuración, S.O., reemplazo de consumibles?</p> <p><b>SÍ.</b> Pasa a la actividad 2. <b>NO.</b> Pasa a la actividad 7.</p>	Correo electrónico de notificación de una solicitud de servicio.
2	Personal de la DTI (soporte o sistemas)	<p><i>REPORTE SOBRE H.W., S.W., CONFIGURACIÓN, REEMPLAZO DE CONSUMIBLES...</i></p>	Correo electrónico.
3	Técnico(a) Responsable	<p>Turna la solicitud, mediante correo electrónico o mediante la herramienta de "mesa de ayuda", a la o el técnico responsable que se encuentra en el AGN para que brinde la atención respectiva.</p> <p>Atiende la solicitud de servicio y, en caso de que se requiera el reemplazo de hardware o consumibles, verifica si se cuenta con éste.</p> <p>¿Se tiene en stock el hardware o consumible para su reemplazo?</p> <p><b>SÍ.</b> Pasa a la actividad 6. <b>NO.</b> Pasa a la actividad 4.</p>	
4	Técnico(a) Responsable	<p><i>NO SE TIENE EN STOCK EL HARDWARE O CONSUMIBLE</i></p>	
		Realiza el reporte con el proveedor para que se suministre el material respectivo.	

HPG

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	AGN-DTI-01
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)</b>	Revisión: 0
		Fecha: 27-febrero-2019.

No.	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
5		Recibe del proveedor el suministro y revisa que sea el correcto para brindar la atención a la solicitud. Continúa en la actividad número 6.	
6		<i>SÍ SE TIENE EN STOCK EL HARDWARE O CONSUMIBLE</i>  Realiza el cambio respectivo, verificando el correcto funcionamiento. Continúa en la actividad número 13.	
7	Personal de la DTI (soporte o sistemas)	<i>NO SE REQUIERE DE H.W., S.W., CONFIGURACIÓN, REEMPLAZO DE CONSUMIBLES...</i>  Analiza si el reporte corresponde a servicios administrados por el AGN o por la DGTIC.  ¿Se trata de servicios administrados por la DGTIC-SEGOB?  <b>Sí.</b> Pasa a la actividad 8.  <b>NO. Son servicios administrados por el AGN.</b> Pasa a la actividad 12.	
8	Personal de la DTI (soporte o sistemas)	<i>SERVICIOS ADMINISTRADOS POR LA DGTIC</i>  Recaba los datos del usuario(a) que requiere el servicio, así como del equipo, y en su caso, requisita el formato respectivo según el tipo de reporte.	En su caso, formato.
9		Envía, mediante correo electrónico y/u oficio, el formato o la información correspondiente a la DGTIC, solicitando se brinde el apoyo para dar la atención al reporte.	Correo electrónico y/u oficio a la DGTIC


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-01</b>
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)</b>	Revisión: 0
		Fecha: 27-febrero-2019.

No.	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
10		Registra en la herramienta de "mesa de ayuda" que el trámite ante la DGTIC se realizó y se está en espera de la respuesta.  ¿Se recibió respuesta por parte de la DGTIC-SEGOB?  <b>SÍ.</b> Pasa a la actividad 11. <b>NO.</b> Pasa a la actividad 9.	Registro en la herramienta de "mesa de ayuda".
11	Personal de la DTI (soporte o sistemas)	<i>SE RECIBIÓ RESPUESTA POR PARTE DE LA DGTIC</i>  Revisa la respuesta brindada por la DGTIC, verificando que coincida con lo solicitado. Continúa en la actividad número 12.	
12	Personal de la DTI (soporte o sistemas)	<i>SERVICIOS ADMINISTRADOS POR LA AGN</i>  Atiende la solicitud de servicio, verificando el correcto funcionamiento.  * <b>Punto de control.</b>	
13		Cierra el reporte respectivo en la herramienta de "mesa de ayuda".	
14		Registra en la base de datos de la herramienta de mesa de ayuda.   FIN DEL PROCEDIMIENTO	

HPG



**PROCEDIMIENTO**

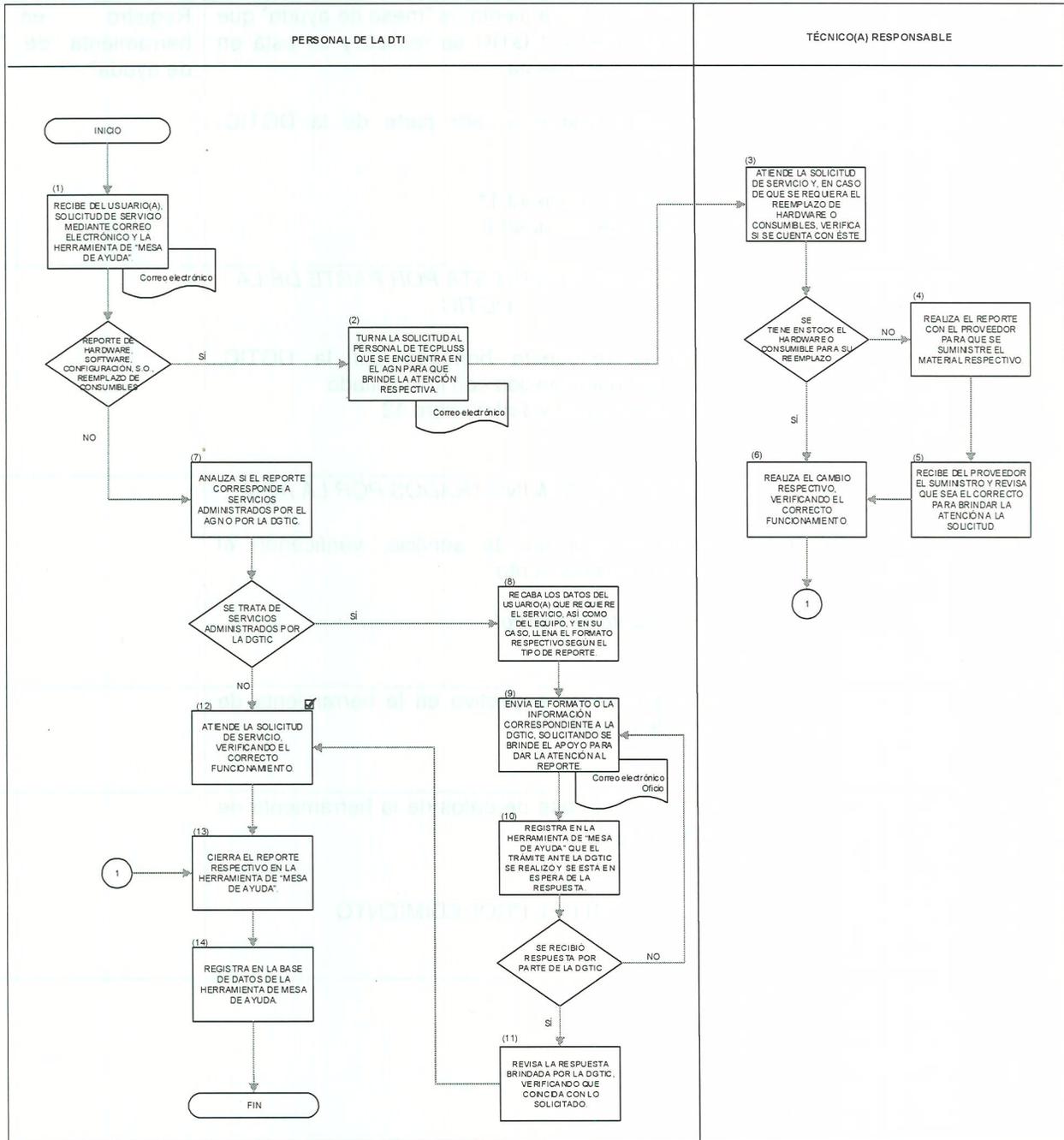
**AGN-DTI-01**

**ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)**

Revisión: 0

Fecha: 27-febrero-2019.

**DIAGRAMA DE FLUJO**



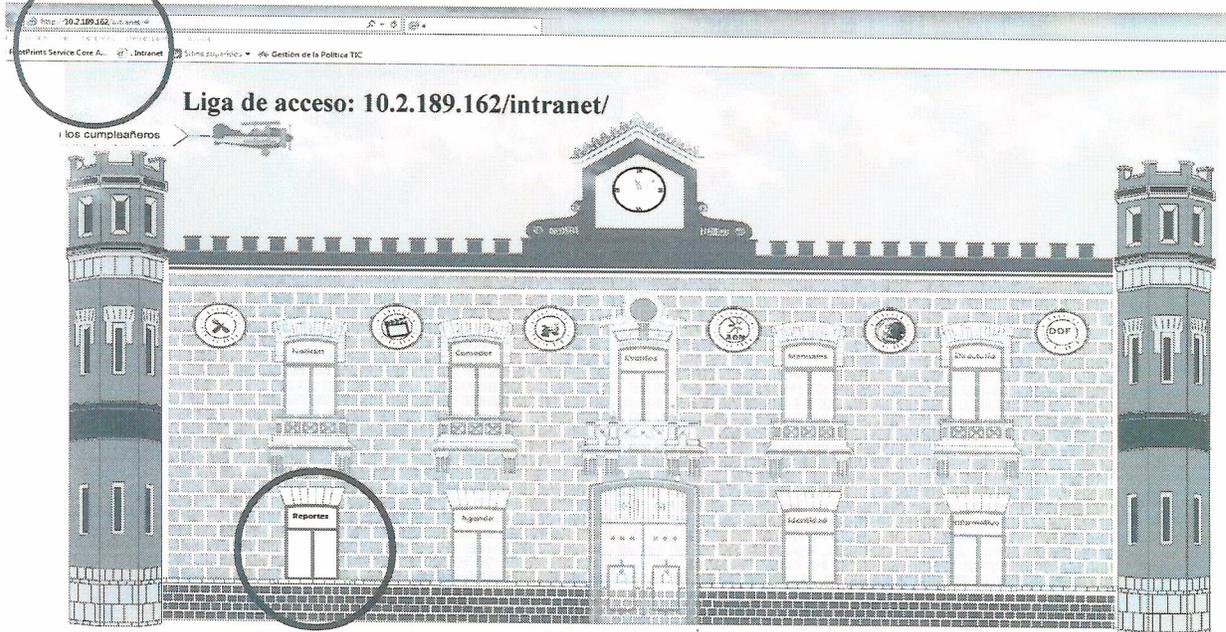
MP6

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	AGN-DTI-01
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)</b>	Revisión: 0 Fecha: 27-febrero-2019.

**ANEXO\_A**

**NOMBRE: MESA DE AYUDA.**

**VENTANA INTRANET AGN**



**VENTANA MESA DE AYUDA**



Dirección de Tecnologías de la Información.

*M*  
*7*  
*Y*  
*O*  
*UPG*

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	AGN-DTI-01
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)</b>	Revisión: 0
		Fecha: 27-febrero-2019.

**CONTROL DE CAMBIOS**

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	11/02/19	Emisión inicial.


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	AGN-DTI-01
	<b>ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO (MESA DE AYUDA)</b>	Revisión: 0  Fecha: 27-febrero-2019.

**HOJA DE REVISIÓN**

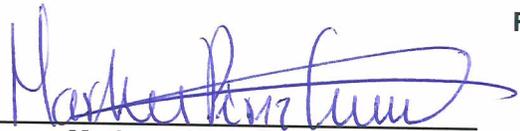
**NÚMERO DE REVISIÓN:** 0

**FECHA:** Ciudad de México, a 27 de febrero de 2019.


---

Elaboró  
Silvia Medina Galicia.  
Dirección de Desarrollo  
Institucional


---

**Marlene Pérez García.**  
Encargada de la Dirección de Desarrollo  
Institucional.

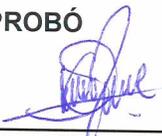
**REVISÓ**


---

**Miguel Ángel Vázquez Hernández**  
Dirección de Tecnologías de la  
Información.

**APROBÓ**


---

**Luis Jaime González Pliego Saldaña**  
Encargado de la Dirección de  
Tecnologías de la Información.

**AUTORIZÓ**


---

**Jorge Braulio Dávila Villarruel**  
Encargado de la Dirección General  
Adjunta de Administración

