|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LOGO-SSA.png** | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **3. Procedimiento para proporcionar soporte técnico a la infraestructura de red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 1 de 11** |

1. **PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR SOPORTE TÉCNICO A LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LOGO-SSA.png** | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **3. Procedimiento para proporcionar soporte técnico a la infraestructura de red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 2 de 11** |

1. **PROPÓSITO**

Establecer los lineamientos para la prestación de Soporte Técnico a la infraestructura de red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

1. **ALCANCE**
2. A nivel interno: Los Departamento de Servicios de Red y Seguridad y el Departamento de Apoyo a Usuarios, coordinan la atención de soporte técnico a la infraestructura de red solicitada por las Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados, mientras que la Dirección de Red y Telecomunicaciones, gira las instrucciones para la atención de solicitudes de soporte técnico a la infraestructura de red.
3. A nivel externo: Las Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados de la Secretaría de Salud, envían sus solicitudes de atención de soporte técnico a la infraestructura de red de acuerdo a las fallas que se presenten en el servicio.
4. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS, Y LINEAMIENTOS**
5. El Departamento de Servicios de Red y Seguridad es la encargada de recibir las solicitudes de apoyo técnico de las Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud y determina de acuerdo a los mecanismos a que departamento de apoyo adscrito a la Dirección General de Tecnologías de la Información será a la que se le turne.
6. El Departamento de Apoyo a Usuarios es la encargada de solicitar a la empresa que contrata la Dirección General de Tecnologías de la Información para que proporcionen el soporte técnico de acuerdo a la solicitud de las unidades administrativas que comprenden a la Secretaría de Salud.
7. La Dirección de Red y Telecomunicaciones en conjunto con los Departamentos de Servicios de Red y Seguridad y Departamento de Apoyo a Usuarios son los encargados de proporcionar soporte técnico a la infraestructura de la red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.
8. La empresa que contrate la Dirección General de Tecnologías de la Información, tiene un contrato elaborado para que proporcionen el soporte técnico para todas las unidades administrativas que comprenden a la Secretaría de Salud.

|  |  |
| --- | --- |
| **LOGO-SSA.png** | **PROCEDIMIENTO** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **3. Procedimiento para proporcionar soporte técnico a la infraestructura de red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.**  **Hoja 3 de 11** |

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Responsable | No.  Act. | Descripción de actividades | Documento o Anexo |
| Titular de la Unidad Administrativa de la Secretaría de Salud | 1 | Reporta vía telefónica o electrónica la falla del servicio. | Correo electrónico |
| Director de Red y Telecomunicaciones | 2  3 | Recibe reporte y genera el ticket.  Turna al Departamento de Servicios de Red y Seguridad y Departamento de Apoyo a Usuarios para identificar la solución según corresponda. | Correo electrónico |
| Jefes de Departamento de Servicios de Red y Seguridad y Apoyo a Usuarios | 4  5  6 | Recibe el reporte, valora si se puede solucionar.  ¿Se soluciona el reporte?   * No: puede solucionarlo, turna al Departamento asignado correspondiente de acuerdo al servicio que se requiera, y enlaza con actividad 7. * Si puede solucionar, genera el apoyo y cierra ticket, enlaza con actividad 16. * Departamento de Servicios de Red y Seguridad. * Departamento de Apoyo a Usuarios. | Correo electrónico |
| Jefes de Departamento de Servicios de Red y Seguridad y Apoyo a Usuarios | 7  8  9  10 | Detecta la falla a través del sistema de monitoreo NOC.  Registra reporte en bitácora y asigna número de solicitud.  Aplica protocolo de pruebas N1 y espera resultado.  Aplica protocolo de pruebas N2. | El Sistema de monitoreo genera un reporte  Reporte de estadística de tráfico |
| Jefes de Departamento de Servicios de Red y Seguridad y Apoyo a Usuarios | 11  12  13  14 | Si el resultado N1 identifica la falla, y esta depende de la prestación del servicio de un tercero, reporta al proveedor del servicio y da seguimiento al reporte con él N2.  Dependiendo de la respuesta solicita al proveedor la solución de informe correspondiente.  ¿Cumple la solución?   * No cumple, solicita a proveedor seguir con pruebas, enlaza con actividad 6. * Si cumple, se cierra reporte con el proveedor y cierra ticket, informa a la Dirección de Red y Telecomunicaciones. | Correo electrónico |

|  |  |
| --- | --- |
| **LOGO-SSA.png** | **PROCEDIMIENTO** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **3. Procedimiento para proporcionar soporte técnico a la infraestructura de red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.**  **Hoja 4 de 11** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Responsable | No.  Act. | Descripción de actividades | Documento o Anexo |
| Director de Red y Telecomunicaciones | 15  16 | Recibe notificación de que el reporte fue atendido satisfactoriamente.  Archiva informe y cierra reporte.  TERMINA | Correo electrónico |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LOGO-SSA.png** | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **3. Procedimiento para proporcionar soporte técnico a la infraestructura de red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 5 de 11** |

1. **DIAGRAMA DE FLUJO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Unidad Administrativa de la Secretaría de Salud | Director de Red y Telecomunicaciones | Jefes de Departamento de Red y Seguridad y Apoyo a Usuarios |
| Correo electrónico  Inicio  Reporta fallas en el servicio  1 | 3  Turna a los Departamentos de apoyo  2  Correo electrónico  Recibe reporte de fallas y genera ticket | 5  Si  1  2  Registra reporte en bitácora y asigna número  8  No  7  16  Se detecta la falla con el sistema de monitoreo  7  6  Correo electrónico  Genera el apoyo y se cierra ticket  4  Recibe reporte y valora las fallas  *Valora* solución |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LOGO-SSA.png** | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **3. Procedimiento para proporcionar soporte técnico a la infraestructura de red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 6 de 11** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Unidad Administrativa de la Secretaría de Salud | Dirección de Red y Telecomunicaciones | Departamento asignado (Red y Seguridad y Apoyo a Usuarios) |
|  | 16  15  Recibe notificación de reporte atendido  Archiva informe y cierra reporte  Archiva  Cierra reporte  Termina | Si  14  12  13  No  6  Se cierra reporte y ticket  Cierra ticket  Solicita al proveedor la solución del informe  Informe  11  Reporta al proveedor y da seguimiento  Reporte del sistema de monitoreo  10  Aplica protocolo de prueba N2  Reporte del sistema de monitoreo  9  Aplica protocolo de prueba N1  2 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LOGO-SSA.png** | **MANUAL DE PROCEDIMIENTO** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **3. Procedimiento para proporcionar soporte técnico a la infraestructura de red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 7 de 11** |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Documentos** | | **Código (cuando aplique)** |
| 6.1 | Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de la Información | N/A |
| 6.2 | Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos | N/A |
| 6.3 | Reglamento Interior de la Secretaría de Salud | N/A |
| 6.4 | Normatividad en Tecnologías de la Información para la Secretaría de Salud | N/A |
| 6.5 | Manuales Técnicos de Infraestructura | N/A |

1. **REGISTROS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Registros** | | **Tiempo de conservación** | **Responsable de conservarlo** | **Código de registro o identificación única** |
| 7.1 | Reporte de falla | 5 Años | Departamento de Apoyo a Usuarios | Fecha-Consecutivo |

1. **Glosario del Procedimiento**
   1. **Departamento asignado:** Es la asignación al Departamento de Servicios de Red y Seguridad y/o al Departamento de Apoyo a Usuarios, según sea el caso.
   2. **DGTI:** Dirección General de Tecnologías de la Información.
   3. **NOC:** Sistema de monitoreo de la DGTI.

* Elementos de la infraestructura monitoreados por el sistema.
* Enlaces.
* Equipos de Comunicaciones.
* Equipos de Seguridad.
* Servidore.s
  1. **Protocolo de pruebas N1:** Conjunto de pasos para diagnosticar y dar solución a fallas en las redes locales de las Unidades Administrativas conectadas a la Red de la Salud.
  2. **Protocolo de pruebas N2:** Conjunto de pasos para diagnosticar y dar solución a las fallas en la red WAN de la Secretaría de Salud y que es prestado el servicio por personal externo.

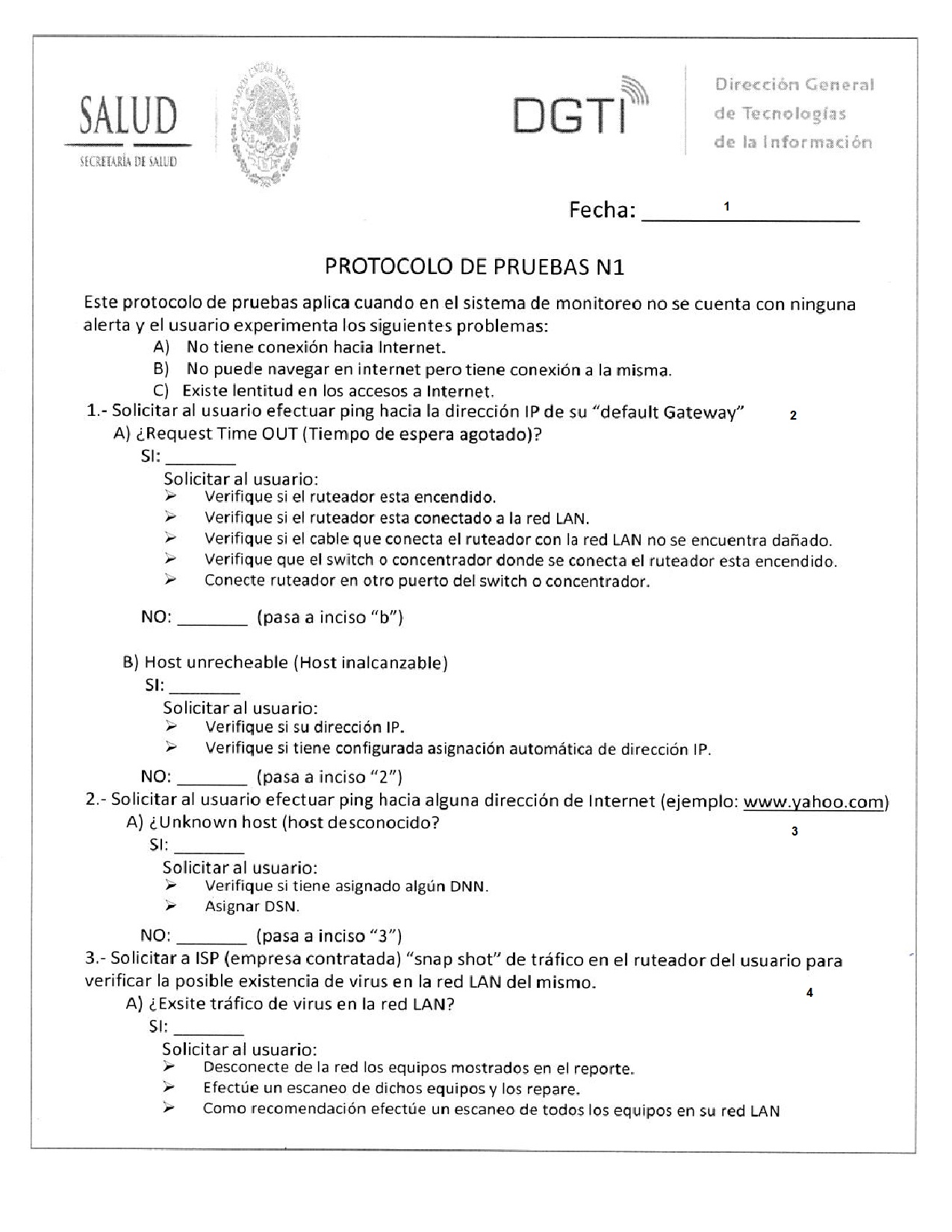
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LOGO-SSA.png** | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **3. Procedimiento para proporcionar soporte técnico a la infraestructura de red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 8 de 11** |

1. **CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de revisión | Fecha de actualización | **Descripción del cambio** |
| 1 | Abril 2015 | En relación con el procedimiento vigente en el Manual Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información, elaborado con base en la estructura 2005, se modifica en su totalidad el procedimiento a fin de reflejar la cadena de mando, el flujo de información y toma de decisiones, representando valor agregado en cada etapa análisis, elaboración o actualización, de aprobación, autorización y registro. |

1. **ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO**
   1. Formato e Instructivo de Protocolo de pruebas N1.
   2. Formato e Instructivo de Protocolo de pruebas N2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LOGO-SSA.png** | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **3. Procedimiento para proporcionar soporte técnico a la infraestructura de red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 09 de 11** |

**10.1 PROTOCOLO DE PRUEBAS N1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LOGO-SSA.png** | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **3. Procedimiento para proporcionar soporte técnico a la infraestructura de red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 10 de 11** |

**10.1 INSTRUCTIVO DE LLENADO DE PROTOCOLO DE PRUEBAS N1**

1.- Indicar la fecha de elaboración.

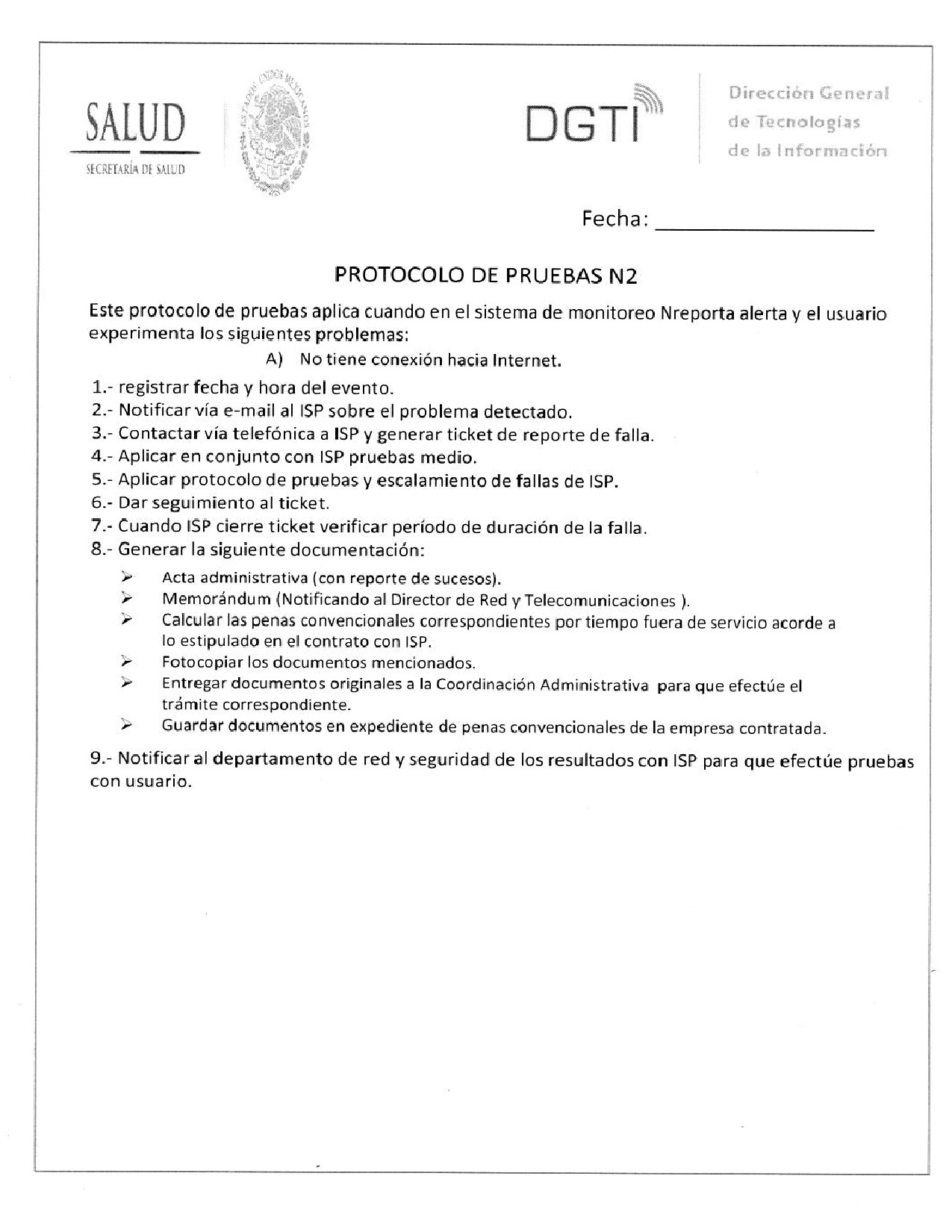
2.- Indicar con X en la respuesta 1 si es Si o es NO.

3.- Indicar con X en la respuesta 2 si es Si o es NO.

4.- Indicar con X en la respuesta 3 si es Si o es NO.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LOGO-SSA.png** | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** |  | **Rev. 0** |
| **Dirección de Red y Telecomunicaciones** |
| **3. Procedimiento para proporcionar soporte técnico a la infraestructura de red de la Dirección General de Tecnologías de la Información.** | **Hoja 11 de 11** |

**10.2 PROTOCOLO DE PRUEBAS N2**

****