



### Ficha de Registro para Servicio

Código:	FO-SASTI-UDPCC-33
Revisión:	1
Fecha:	08/Julio/2015
Página:	1 de 1



### GESTIÓN DE SERVICIOS TERCERIZADOS DE TELEFONÍA Y RADIO PARA DEPENDENCIAS Y ENTIDADES

Nombre del Servicio: \_\_\_\_\_

Fecha de Registro: 08/07/2015

<b>Descripción</b>	La Dirección General del Sistema Estatal de Informática (DGSEI), perteneciente a la Subsecretaría de Administración del Gobierno del Estado de México, tiene la función de gestionar y administrar todos los servicios de telefonía fija, telefonía móvil y radio que son solicitados por las dependencias del sector central del poder ejecutivo del Gobierno del Estado de México, así como los incidentes de los servicios mediante un sistema de control de tickets, administrando el restablecimiento de los mismos en el menor tiempo posible ante los proveedores externos: Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., Radio móvil DIPSA, S.A. de C.V. y Comunicaciones Nextel de México, S.A. de C.V.
<b>Definiciones</b>	<p><b>Estado de un ticket:</b> Conformar el ciclo de vida de un ticket desde que se crea hasta que se cierra definitivamente. Algunos estados (status) pueden ser: En Curso, Pendiente, Resuelto, Cancelado y Cerrado.</p> <p><b>Proveedor:</b> Empresa que proporciona los servicios de telefonía fija, telefonía celular, tarjetas de Internet, celular o radiocomunicación, a las dependencias del sector central del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México.</p> <p><b>Sistema de Control de Tickets:</b> Es la forma a través de la cual se definen los flujos de trabajo para el levantamiento, asignación, control, medición, seguimiento y cierre de los diferentes tipos de solicitudes que se ejecutan como parte de la operación diaria.</p> <p><b>SLA/Acuerdo de Nivel de Servicio:</b> Acuerdo escrito y celebrado entre la Subdirección de Telecomunicaciones y las dependencias del sector central del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, en el que se documentan los tipos de incidentes del servicio de telefonía fija que podrán ser medidos y los niveles de servicio acordados.</p> <p><b>Ticket:</b> Es un número de folio consecutivo resultado del registro de un incidente, registrado en el sistema de control de tickets y que identifica las actividades realizadas o por realizarse con base en un reporte de incidente.</p> <p><b>Tiempo de resolución:</b> Es el tiempo que transcurre entre el informe del número de ticket con el status en curso hasta el informe del status resuelto.</p>
<b>Alcance del Servicio</b>	Se brinda a todas las dependencias del Gobierno del Estado de México, Organismos Auxiliares o Descentralizados, que se encuentran dentro de los contratos consolidados del Gobierno del Estado de México.
<b>Planteamientos del Nivel de Servicio</b>	Las áreas usuarias de los servicios de telefonía fija, deberán notificar sobre cualquiera de los incidentes al enlace administrativo de cada Coordinación Administrativa, para que ésta a su vez reporte ante el área de telefonía de la Subdirección de Telecomunicaciones para efecto del levantamiento de tickets.
<b>Gestión de la solicitud de Servicio</b>	Se deberá notificar sobre cualquiera de los incidentes presentados al enlace administrativo de cada Coordinación Administrativa, para que ésta a su vez reporte ante el área de telefonía de la Subdirección de Telecomunicaciones los incidentes del servicio de telefonía fija, telefonía celular, tarjetas de internet celular y radiocomunicación, situaciones que afectan los mismos y que se gestiona su atención ante los proveedores, a través del área de telefonía de la Subdirección de Telecomunicaciones.

<b>Información del Contacto:</b>	Área de Telefonía Móvil. Subdirección de Telecomunicaciones. Dirección de Administración de la Infraestructura Tecnológica y Telecomunicaciones. Dirección General del Sistema Estatal de Informática. Urawa 100, colonia Izcalli IPIEM, C.P.50120, Toluca, Estado de México. Teléfonos: 01(722)276.9600 Extensiones: 60122, 60146, 60211. Correo electrónico: telefoniamovil@edomex.gob.mx
----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Autorización:				
Dueño del Servicio	Director del Área	Director General	Administrador de Catálogo de Servicios	Fecha de Autorización
C. FERNANDO BENJAMÍN HERNÁNDEZ/ LIC. MARIO ALBERTO GALDERRÓN	ING. JUAN ENRIQUE ARRIQZOLA RODRIGUEZ	LI. LAURA PATRICIA SIÚ LEONOR	LIC. JOSÉ ALBERTO MIGUEL PÉREZ	
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma	