



GOBIERNO  
DE **SONORA**

**BUEN  
GOBIERNO**

SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO

# Acuerdo de Nivel de Servicios

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno  
Dirección General de Control de Tecnologías de la  
Información y Comunicación

## **Nota de Revisión**

**Elaborado por:** Ing. Samara Abigail Beltrán Encinas

**Revisado por:** Ing. Karina Lerma Gonzalez

**Versión del Documento:** 1.0

**Última Actualización:** marzo de 2025

## Contenido

Introducción.....	3
Alcance.....	3
Mesa de Ayuda. ....	3
Mecanismos de Contacto .....	3
Generación del número de orden. ....	3
Sistema de Administración de Ordenes. ....	4
Horario de Atención de Mesa de Ayuda. ....	4
Gestión proactiva.....	4
Otras actividades:.....	4
<b>Alcance del servicio</b> .....	4
Niveles de Servicio. ....	4
Soporte de Nivel Uno .....	4
Soporte de Nivel Dos .....	5
Soporte de Nivel Tres (Especializado) .....	5
Plazos de Entrega de Servicios.....	5
Encuestas de Satisfacción y Análisis de Servicio.....	6
Casos Fuera de Alcance .....	6
Responsabilidades del Solicitante. ....	6
Responsabilidades de la Mesa de Ayuda.....	6
Excepciones del servicio .....	6
Definiciones: .....	7

## **Introducción.**

El presente documento establece el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) bajo el cual se proporciona soporte técnico para la atención de incidencias y peticiones de las unidades que conforman la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno. El objetivo es garantizar un entendimiento común entre ambas partes sobre la entrega del servicio, estableciendo normas y criterios de eficiencia, disponibilidad, rendimiento y acciones correctivas ante fallas en los servicios de Tecnologías de la Información (TI). Además, se definen los tiempos de respuesta y resolución aplicados por esta Dirección.

## **Alcance.**

La Mesa de Ayuda tiene como propósito proporcionar asesoría, atención, administración y solución a diversas solicitudes, entre ellas:

- Solicitudes de servicio.
- Incidencias individuales.
- Incidencias masivas.

Estas atenciones abarcan a toda la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, asegurando la organización y coordinación eficiente de las diversas áreas que conforman el grupo de técnicos asignados.

## **Mesa de Ayuda.**

La Mesa de Ayuda es el área centralizada de recepción y gestión de solicitudes relacionadas con los servicios de infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Su función principal es actuar como un punto único de contacto para los solicitantes, proporcionando atención eficiente y organizada en los siguientes servicios:

- Soporte técnico a usuarios.
- Gestión y administración de incidentes.
- Mantenimiento y operación de servicios tecnológicos.
- Coordinación con áreas especializadas para la solución de problemas complejos.

Este acuerdo busca optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios mediante la implementación de tiempos de respuesta estandarizados y mecanismos de escalamiento en caso de incidencias críticas.

## **Mecanismos de Contacto**

La Mesa de Ayuda proporcionará diversas formas de contacto para la recepción de solicitudes e incidentes, incluyendo web, atención telefónica, correo electrónico, gestión documental y mensajería instantánea. Esto permitirá brindar mayor flexibilidad al usuario para reportar fallas o solicitar servicios de TI.

## **Generación del número de orden.**

Toda solicitud debe registrarse con un número de orden, fecha y hora de solicitud. Los ANS de la Mesa de Ayuda se contabilizan a partir del momento en que se genera la orden de servicio.

Para los requerimientos solicitados vía telefónica, el número de orden se debe generar e informar al usuario durante la llamada. En caso de solicitudes recibidas por correo electrónico, la generación del número de orden se realizará de manera inmediata.

## **Sistema de Administración de Ordenes.**

Se contará con una herramienta de registro de tickets de servicio, que permitirá realizar el seguimiento de los incidentes hasta su resolución. Además, esta herramienta facilitará la obtención de estadísticas de calidad del servicio en cualquier momento.

## **Horario de Atención de Mesa de Ayuda.**

El servicio se brindará en un horario continuo de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes, para recibir, registrar y dar seguimiento a todas las solicitudes. Se atenderán y resolverán los incidentes de acuerdo con su nivel de prioridad, mediante soporte telefónico o virtual con acceso remoto.

## **Gestión proactiva**

La Mesa de Ayuda trabajará de manera proactiva mediante la evaluación de problemáticas frecuentes, generando informes mensuales de tendencias con el objetivo de establecer planes de mejora y minimizar las fallas en los servicios de TI.

## **Otras actividades:**

- Identificación del usuario: Nombre, unidad, teléfono, fecha y hora del reporte de la solicitud.
- Notificación al usuario vía correo electrónico o telefónica del número de caso y actualización sobre el estado de la solicitud.
- Registro, categorización y priorización del servicio reportado.
- Escalamiento a un nivel superior en caso de no lograr la resolución en primera instancia.

## **Alcance del servicio**

### **Niveles de Servicio.**

En este apartado se desplegarán las características de los niveles de servicio que la Mesa de Ayuda de la Dirección de Control de Tecnologías de la Información y Comunicación manejará con el solicitante.

### **Soporte de Nivel Uno**

Este nivel hace referencia a los agentes de la Mesa de Ayuda, quienes reciben las solicitudes de los usuarios y realizan el seguimiento de las órdenes. Sus funciones incluyen:

1. Recepción y registro de solicitudes.
2. Diagnóstico de la falla reportada (equipo, software, parte).
3. Resolución de los tickets solucionables en primer nivel.
  - Nota: Se considera que un incidente puede resolverse en la Mesa de Servicio cuando está identificado en el catálogo de soluciones de primer nivel. En caso de que esta solución no esté documentada en la base de datos de conocimiento, se debe realizar el escalamiento a un nivel superior.
4. Escalamiento de tickets a un nivel superior si no se puede resolver en primer nivel.
5. Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

## Soporte de Nivel Dos

Este nivel corresponde a los agentes que gestionan los incidentes escalados desde el Nivel Uno. Los técnicos de Nivel Dos son personal con mayor conocimiento especializado y habilidades técnicas. Sus funciones incluyen:

1. Atención a las órdenes escaladas desde el Nivel Uno.
2. Resolución de incidentes que requieren una mayor especialización técnica o conocimientos avanzados en sistemas, infraestructura, o software.
3. Soporte adicional y diagnóstico detallado de las solicitudes no resueltas en el Nivel Uno.

## Soporte de Nivel Tres (Especializado)

Este nivel se refiere a los técnicos especializados, tales como desarrolladores o administradores de infraestructura o software, quienes resuelven las solicitudes más complejas. Las funciones incluyen:

1. Resolución de incidentes que no pudieron ser solucionados en los niveles anteriores o que requieren modificaciones directas en el producto.
2. Trabajo de fondo en la solución de incidencias complejas, tales como fallas en el hardware, software crítico o infraestructura.

## Plazos de Entrega de Servicios.

La atención brindada por la Mesa de Ayuda de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación es normada por la siguiente clasificación y tiempos de atención:

**Servicio de Atención de Incidencias**

Tipo	Nivel	SLA (Tiempo de atención- horas hábiles)	Observaciones
Incidencias /Incidencia Masiva	Alto/Masiva	Tiempo de Contacto: 1 hora Tiempo de Resolución: 3 horas	Es el incidente que detiene de forma total la labor de un área o usuario, por alguna falla en la infraestructura tecnológica.
	Medio	Tiempo de Contacto: 2 hora Tiempo de Resolución: 3 horas	Son aquellos incidentes presentados que detienen en su totalidad la labor del usuario.
	Bajo	Tiempo de Contacto: 4 hora Tiempo de Resolución: 10 horas	Son aquellos incidentes presentados que detienen en forma parcial la labor del usuario.

<b>Atención de Solicitudes de Servicio</b>			
<b>Tipo</b>	<b>Nivel</b>	<b>SLA (Tiempo de atención- horas hábiles)</b>	<b>Observaciones</b>
Solicitud de Servicio	Medio	6 (seis) horas para primera contacto. 24 (veinticuatro) horas para entrega resolución.	Solicitudes de información, Asesoría, configuración, cambios y mejoras en los servicios.

### **Encuestas de Satisfacción y Análisis de Servicio**

- Se enviarán encuestas de satisfacción al usuario una vez concluida la orden de servicio.
- Se generará una estadística mensual de satisfacción del servicio.
- El análisis de la información se realizará de manera trimestral en conjunto con el área de calidad de la dependencia.

### **Casos Fuera de Alcance**

En situaciones donde el diagnóstico técnico determine que la falla requiere la intervención de un proveedor externo, se informará al usuario para que realice la gestión correspondiente con la Dirección General de Administración y Control Presupuestal para la contratación del servicio requerido.

### **Responsabilidades del Solicitante.**

- Realizar el reporte de la falla a Mesa de Ayuda por cualquier medio de comunicación mencionados (Telefónico, Correo Electrónico, Web).
- Entrega de los insumos necesarios para la atención oportuna del servicio. Entregando información exacta, completa y válida.
- La realización de encuestas que se enviarán por parte de Mesa de Ayuda a su cuenta de correo electrónico, una vez concluida la orden de servicio.

### **Responsabilidades de la Mesa de Ayuda.**

- Dar atención a las solicitudes generadas por los usuarios.
- Brindar Apoyo Técnico en Primer Nivel.
- Dar seguimiento a las órdenes que se encuentran registradas en el Sistema de Administración de solicitudes.
- Cumplir con las ANS (Acuerdo de Nivel de Servicios).

### **Excepciones del servicio**

Brindar soporte a usuarios cuyas solicitudes no sean canalizadas a través de la Mesa de Ayuda, o se encuentren por fuera del catálogo de servicios mencionados en el presente acuerdo.

## Definiciones

Tipo	Descripción
<i>Mesa de Ayuda</i>	Área central de contacto para solicitantes y punto operativo, donde se administra los incidentes, solicitudes de servicio y su correspondiente resolución.
<i>Solicitante</i>	Área la cual requiere de un servicio para la ejecución de sus actividades
<i>Técnico</i>	Persona que facilita el servicio para el funcionamiento de cualquier área de la Administración Pública del Estado.
<i>Incidente</i>	Es aquello que afecta el normal funcionamiento de alguna herramienta de TI, se considera la interrupción no planeada de algún servicio.
<i>Incidente Masivo</i>	Este incidente es a nivel Gobierno o Área, es una falla crítica que afecta gravemente el servicio, la cual debe ser atendida en un tiempo más reducido.
<i>Solicitudes de Servicio</i>	Es la petición de un servicio el cual no se encuentra deteniendo la labor ni funcionamiento del área.
<i>Tiempo de Contacto</i>	Es el tiempo que dispone el equipo técnico para iniciar con el primer contacto con el solicitante y alimentar el sistema de gestión de mesa de ayuda.
<i>Tiempo de Resolución</i>	Es el tiempo que dispone el equipo técnico para dar resolver la orden generada a partir del primer contacto.
<i>Ventanas de Mantenimiento</i>	Lapsos en los cuales se detienen servicios para realizar mantenimientos, instalaciones, cambios y/o configuraciones programadas.
<i>Encuestas de Servicio</i>	Evaluación de Atención de Servicio, a través de expresión escrita.