

Manual de Usuario de la Mesa de Servicios

Tabla de contenido

Índice	2
Control de Versiones	3
Descripción del aplicativo	3
Instrucciones de Uso	3

Control de Versiones

Versión	Fecha	Cambio	Elaboró	Revisión
1.0	19/04/2024	Creación del documento	Armando González Argueta	Rocio Garnelo Hernández

Mesa de Servicios

Es un aplicativo que brinda las herramientas necesarias para que cualquier persona servidora pública del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) pueda levantar un reporte sobre algún requerimiento que se presente durante el desarrollo de sus actividades ya sea un problema con su equipo de cómputo a nivel hardware o software, o alguna necesidad que tenga sobre los temas de servicios generales que tiene a cargo la DERMSG.

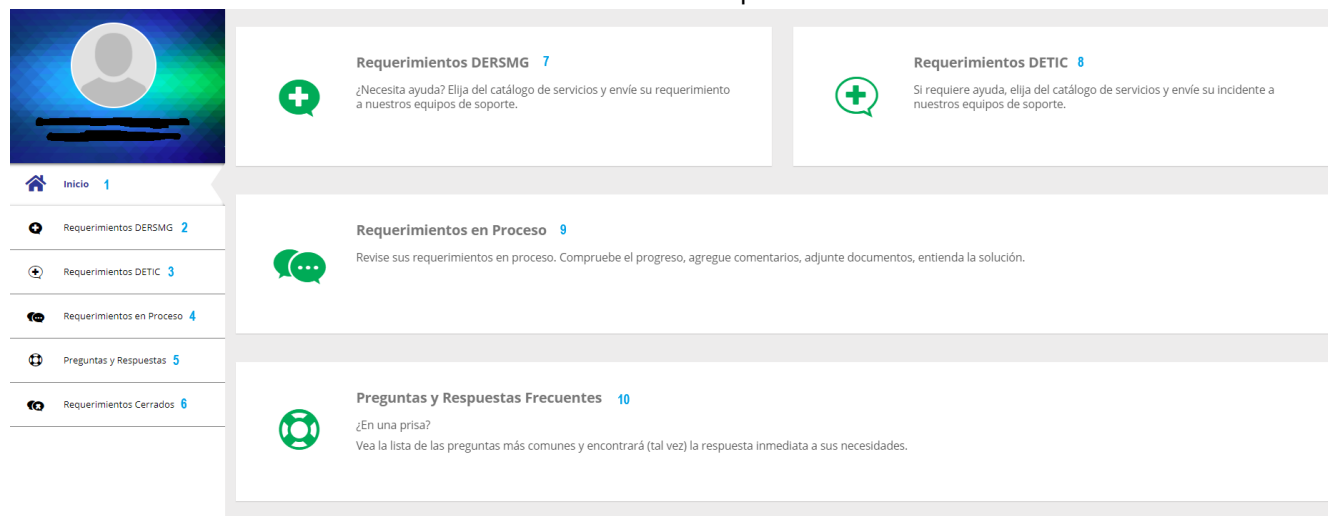
El levantamiento de reportes se divide en dos tipos:

1. Requerimientos a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales (DERSMG) y
2. Requerimientos a la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DETIC),

El primer requerimiento abarca todas las necesidades que puede atender la DERMSG (petición de agua, café, mensajería, luminarias, boletos de avión, limpieza entre otros), y el segundo es referente a los servicios que brinda la DETIC (altas y bajas en aplicativos, fallos de sistemas, consultas de aplicativos, etc.).

Instrucciones de Uso

Primera Vista del Aplicativo



The screenshot shows the application's main interface. On the left is a vertical navigation menu with the following items: Inicio (1), Requerimientos DERMSG (2), Requerimientos DETIC (3), Requerimientos en Proceso (4), Preguntas y Respuestas (5), and Requerimientos Cerrados (6). The main content area features four cards:

- Requerimientos DERMSG 7:** Includes a green plus icon and the text: "¿Necesita ayuda? Elija del catálogo de servicios y envíe su requerimiento a nuestros equipos de soporte."
- Requerimientos DETIC 8:** Includes a green plus icon and the text: "Si requiere ayuda, elija del catálogo de servicios y envíe su incidente a nuestros equipos de soporte."
- Requerimientos en Proceso 9:** Includes a green speech bubble icon and the text: "Revise sus requerimientos en proceso. Compruebe el progreso, agregue comentarios, adjunte documentos, entienda la solución."
- Preguntas y Respuestas Frecuentes 10:** Includes a green speech bubble icon and the text: "¿En una prisa? Vea la lista de las preguntas más comunes y encontrará (tal vez) la respuesta inmediata a sus necesidades."

Menú Principal

Se encuentra en el panel de lado izquierdo, sin importar en qué sección te encuentres, tiene un visual que te indica en qué apartado estas; dependiendo de su navegación, el contenido en el centro del aplicativo irá cambiando. siendo los botones que se encuentran en el menú principal los siguientes:

- Inicio (1) => Te regresa al menú principal, sin importar en donde te encuentres,
- Requerimientos DERSMG (2) => Envía a la sección de requerimiento del área de DERSMG,
- Requerimientos DETIC (3) => Envía a la sección de requerimiento del área de DETIC,
- Requerimientos en Proceso (4) => Envía a la sección de requerimientos realizados,
- Preguntas y Respuestas (5) => Envía a la sección de dudas y preguntas sobre los servicios en general,
- Requerimientos Cerrados (6) => Envía a la sección del historial de requerimientos cerrados,
- Requerimientos DERSMG (7) => Mismo caso que el botón 2,
- Requerimientos DETIC (8) => Mismo caso que el botón 3,
- Requerimientos en Proceso (9) => Mismo caso que el botón 4,
- Preguntas y Respuestas Frecuentes (10) => Mismo caso que el botón 5.

Levantamiento de un Requerimiento

Cuando levantes cualquier tipo de requerimiento se desplegará un conjunto de las posibles opciones dicha vista se puede ver en tres tipos: Lista, Árbol y Mosaico:

Vista en modo “Lista”

Requerimientos DETIC

Lista
Árbol
Mosaico

Mostrar 20 elementos por página Filtrar:

Familia de Servicios	Servicio	Subcategoría	
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Infraestructura y Seguridad	Alta, baja o cambios de permisos en recursos compartidos (NAS)	☰
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Infraestructura y Seguridad	Fallas en servicios básicos del CONEVAL (cuenta de dominio, acceso a Internet, acceso a Google Workspace, Webex, telefonía)	☰
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Infraestructura y Seguridad	Fallas en servicios de equipo de cómputo personal (escaneo, impresión, digitalización de documentos, equipos de cómputo y periféricos)	☰
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Infraestructura y Seguridad	Fallas o afectaciones de servicios de conectividad (WIFI, VPN, sitios web, BAM)	☰
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Infraestructura y Seguridad	Requerimiento de servicios básicos del CONEVAL (cuenta de dominio, acceso a Internet, acceso a Google Workspace, Webex, telefonía)	☰
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Infraestructura y Seguridad	Requerimiento de servicios de conectividad (WIFI, VPN, sitios web, BAM)	☰
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Infraestructura y Seguridad	Requerimiento en servicios de equipo de cómputo personal (escaneo, impresión, digitalización de documentos, equipos de cómputo y periféricos)	☰
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Infraestructura y Seguridad	Solicitud de apoyo técnico para reuniones Webex remotas o híbridas	☰
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Tecnología de Información	Atención a fallas e incidentes de sistemas	☰
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Tecnología de Información	Consulta/Asesoría de un aplicativo	☰
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Tecnología de Información	Gestión de cuentas de usuario de aplicativos	☰
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Tecnología de Información	Revisión de un estatus de un aplicativo	☰
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Tecnología de Información	Solicitud de instalación de software especializado (STATA, MPLUS, MATLAB, CARTO, ARCGIS)	☰

Vista en modo "Árbol"

Requerimientos DETIC

Filtrar:

- Alta, baja o cambios de permisos en recursos compartidos (NAS)
Solicitar altas, bajas o cambios de los permisos de recursos compartidos del almacenamiento NAS Institucional.
 - Fallas en servicios básicos del CONEVAL (cuenta de dominio, acceso a Internet, acceso a Google Workspace, Webex, telefonía)
Solicitar apoyo sobre fallas en servicios básicos del CONEVAL, restablecimiento de contraseñas, desbloqueo de cuentas, acceso a sitios web específicos en Internet, acceso a Webex, correo, Drive u otras herramientas desde dispositivos móviles
 - Fallas en servicios de equipo de cómputo personal (escaneo, impresión, digitalización de documentos, equipos de cómputo y periféricos)
Solicitar apoyo sobre fallas en el hardware o software en servicios de equipo de cómputo personal como el escaneo, digitalización e impresión de documentos, equipo de cómputo o periféricos.
 - Fallas o afectaciones de servicios de conectividad (WIFI, VPN, sitios web, BAM)
Solicitar apoyo sobre fallas en servicios de red, incluyendo acceso redes WIFI específicas, conexiones vía VPN, accesos a sitios web específicos o asignación de dispositivo BAM
 - Requerimiento de servicios básicos del CONEVAL (cuenta de dominio, acceso a Internet, acceso a Google Workspace, Webex, telefonía)
Solicitar alta o baja de un usuario en servicios básicos del CONEVAL, lo cual incluye la generación de la cuenta de dominio, acceso internet, generación de cuenta en Google Workspace, cuenta en Webex, extensión telefónica y de así requerir, acceso a dichas herramientas desde dispositivos móviles
 - Requerimiento de servicios de conectividad (WIFI, VPN, sitios web, BAM)
Solicitar accesos a servicios de red, incluyendo acceso a redes WIFI específicas, conexiones vía VPN, accesos a sitios web específicos o asignación de dispositivo BAM
 - Requerimiento en servicios de equipo de cómputo personal (escaneo, impresión, digitalización de documentos, equipos de cómputo y periféricos)
Solicitar acceso a servicios de equipo de cómputo personal como el escaneo, digitalización e impresión de documentos, asignación de equipo de cómputo y periféricos
 - Solicitud de apoyo técnico para reuniones Webex remotas o híbridas
Solicitar el apoyo para la prueba, acompañamiento presencial y atención de fallas en reuniones Webex remotas o híbridas.
 - Dirección de Tecnología de Información
 - Atención a fallas e incidentes de sistemas
Recuperar el servicio de un sistema o aplicación desarrollada o administrada por la DTI derivado de fallas parciales o totales que impidan su operación.
 - Consulta/Asesoría de un aplicativo
Solicitar una guía o apoyo para utilizar un aplicativo por parte de la DTI.
 - Gestión de cuentas de usuario de aplicativos
Administración de cuentas de usuario y/o contraseñas que incluye la creación, baja o modificación en un sistema o aplicación desarrollada o administrada por la DTI.

Vista en modo "Mosaico"

Requerimientos DETIC

[Inicio](#) /
 [Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones](#) /
 [Dirección de Infraestructura y Seguridad](#)

Alta, baja o cambios de permisos en recursos compartidos (NAS)

Solicitar altas, bajas o cambios de los permisos de recursos compartidos del almacenamiento NAS institucional.

Fallas en servicios básicos del CONEVAL (cuenta de dominio, acceso a Internet, acceso a Google Workspace, Webex, telefonía)

Solicitar apoyo sobre fallas en servicios básicos del CONEVAL, restablecimiento de contraseñas, desbloqueo de cuentas, acceso a sitios web específicos en internet, acceso a Webex, correo, Drive u otras

Fallas en servicios de equipo de cómputo personal (escaneo, impresión, digitalización de documentos, equipos de cómputo y periféricos)

Solicitar apoyo sobre fallas en el hardware o software en servicios de equipo de cómputo personal como el escaneo, digitalización e impresión de documentos, equipo de cómputo o periféricos.

Fallas o afectaciones de servicios de conectividad (WIFI, VPN, sitios web, BAM)

Solicitar apoyo sobre fallas en servicios de red, incluyendo acceso redes WIFI específicas, conexiones vía VPN, accesos a sitios web específicos o asignación de dispositivo BAM

Requerimiento de servicios básicos del CONEVAL (cuenta de dominio, acceso a Internet, acceso a Google Workspace, Webex, telefonía)

Solicitar alta o baja de un usuario en servicios básicos del CONEVAL, lo cual incluye la generación de la cuenta de dominio, acceso internet, generación de cuenta en Google Workspace, cuenta en Webex, extensión

Requerimiento de servicios de conectividad (WIFI, VPN, sitios web, BAM)

Solicitar accesos a servicios de red, incluyendo acceso a redes WIFI específicas, conexiones vía VPN, accesos a sitios web específicos o asignación de dispositivo BAM

Requerimiento en servicios de equipo de cómputo personal (escaneo, impresión, digitalización de documentos, equipos de cómputo y periféricos)

Solicitar acceso a servicios de equipo de cómputo personal como el escaneo, digitalización e impresión de documentos, asignación de equipo de cómputo y periféricos

Solicitud de apoyo técnico para reuniones Webex remotas o híbridas

Solicitar el apoyo para la prueba, acompañamiento presencial y atención de fallas en reuniones Webex remotas o híbridas.

Las vistas se pueden editar en cualquier momento presionando los botones que se encuentran en la parte superior derecha de la ventana (como se muestra en las imágenes).

Una vez que hayas revisado la lista y decidas qué opción se adapta a tu necesidad, tienes que dar click sobre el nombre del requerimiento y se abrirá una ventana para levantar una nueva petición.

Vista de Levantamiento de un Requerimiento

Nuevo ✕

Urgencia * **1**

Baja ▼

Asunto * **2**

Descripción * **3**

Contactos (0) >

Anexos (0) **4**

Ícono	Nombre de Archivo	Tamaño	Fecha de Carga	Downloads
No hay Anexo.				

Previous Next

Agregar Anexo: **5** No se ha seleccionado ningún archivo (Tamaño Máximo de Archivo: 40.00 Mb)

6 **7**

En la ventana de levantar un requerimiento se requisita la información de tu petición, el contenido que se encuentra es el siguiente:

- Urgencia (1) => Puedes escoger entre cuatro opciones dependiendo del grado de necesidad: Baja, Media, Alta y Crítica,
- Asunto (2) => Título principal que tendrá tu petición,
- Descripción (3) => Contenido del por qué fue levantada tu petición,
- Anexos (4) => Agregar una imagen complementaria a tu petición (opcional),
- Elegir Archivo (5) => Botón para subir la imagen de tu petición,
- Cancelar (6) => Cancelar tu petición,

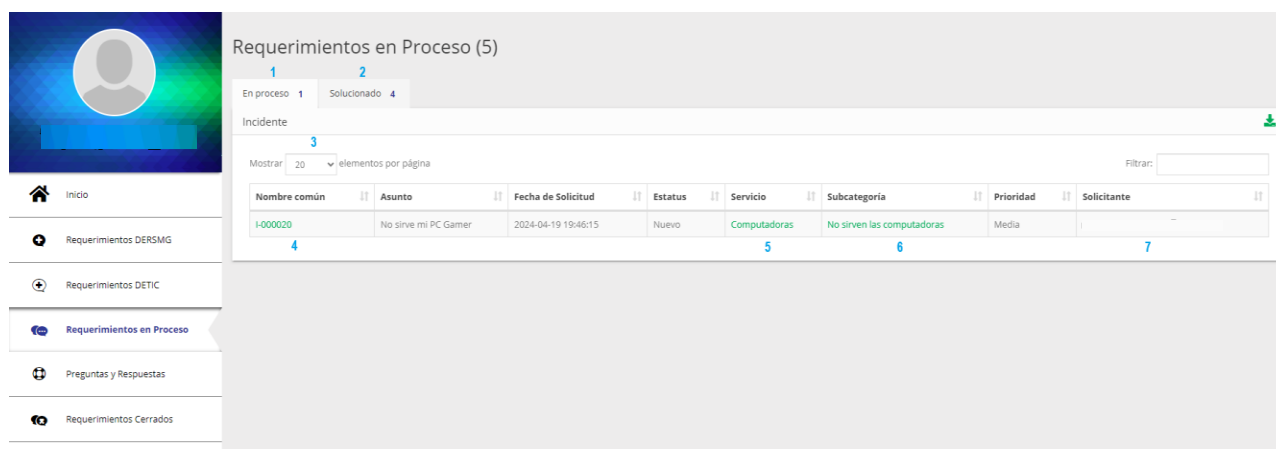
- Enviar (7) => Enviar tu petición.

Nota: La petición no podrá enviarse si el campo “Asunto” y “Descripción” están vacíos.

Requerimientos en Proceso

En este apartado podrás encontrar todos los requerimientos que has realizado, ya sea los que se están atendiendo, así como los que ya fueron atendidos.

Vista de Requerimientos en Proceso



En cuanto a los requerimientos que se encuentran en proceso de ejecución se componen de las siguientes interacciones:

- En Proceso (1) => Esta pantalla abre todos los requerimientos que siguen siendo atendidos,
- Solucionado (2) => Esta pantalla abre todos los requerimientos que ya fueron solucionados,
- Lista de Procedimientos (3) => Opción para mostrar el total de requerimientos en pantalla,
- Nombre del Procedimiento (4) => Botón para seleccionar un requerimiento para actualizar su estatus,
- Servicio (5) => Botón para ver más información sobre el requerimiento,
- Subcategoría (6) => Botón para ver más información sobre el requerimiento,
- Solicitante (7) => Botón para ver información del solicitante del requerimiento,

Actualizar el requerimiento

En este apartado puedes agregar más contenido a tu requerimiento, ya sea para escribir observaciones o incluir una imagen, además puedes consultar el estatus y quien está atendiendo el mismo.

Vista de Actualizar tu requerimiento

Actualizando I-000020 (Incidente)

Información General

Asunto	Subcategoría
No sirve mi PC Gamer	No sirven las computadoras
Servicio	
Computadoras	
Descripción	
Mi Pc Gamer chafeo	

Clasificación & Fechas

Estatus	Fecha de Solicitud
Nuevo	2024-04-19 19:46:15
Urgencia	Última Actualización
Media	2024-04-19 19:46:15
Prioridad	
Media	

Contactos (0) >

Observaciones

Anexos (0) v

Ícono	Nombre de Archivo	Tamaño	Fecha de Carga	Downloads
No hay Anexo.				

Previous Next

Agregar Anexo: No se ha seleccionado ningún archivo (Tamaño Máximo de Archivo: 40.00 Mb)

Requerimientos Cerrados

En este apartado podrás ver todos los requerimientos que ya han sido cerrados.

Nota: La diferencia entre el estatus “solucionado” y “cerrado” es que el solucionado aún no recibe el comentario de la persona servidora pública sobre la calidad de la atención y el cerrado ya recibió el comentario respectivo. Un requerimiento se puede reabrir sí es que se presentaron problemas durante su atención.

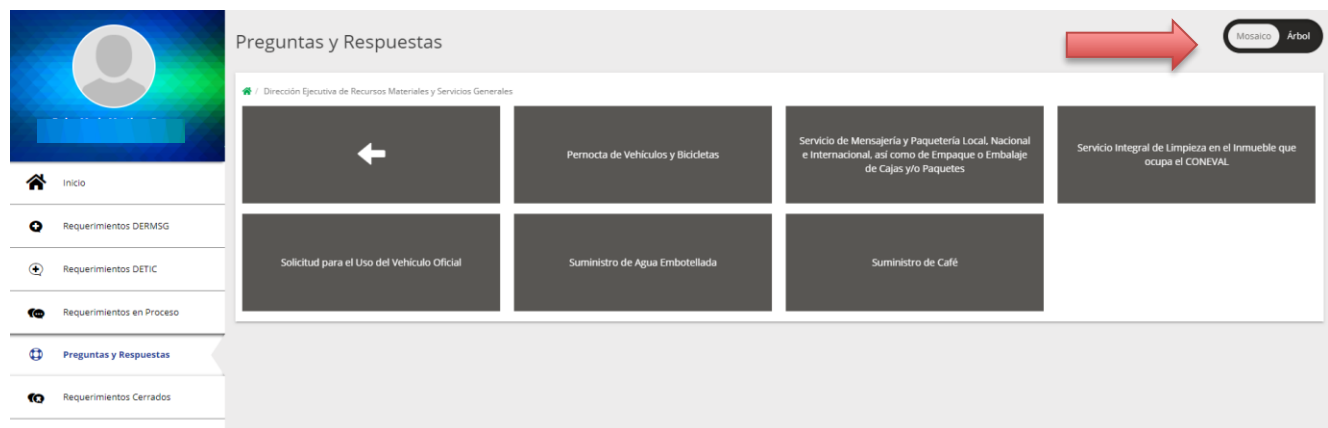


Preguntas Frecuentes

Es un contenido de las preguntas más comunes que tiene una persona servidora pública del CONEVAL respecto a los temas de servicios generales que tiene a cargo la DERMSG, si usted tiene una duda o desea agregar información en esta sección no dude en contactar a la DERMSG a través de la Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales y de la Subdirección de Servicios Generales e Inmuebles

Esta lista de preguntas se puede ver de dos formas: Mosaico y Árbol, los cuales se pueden cambiar en cualquier momento.

Vista de Preguntas Frecuentes



Esta lista de preguntas se puede ver de dos formas: Mosaico y Árbol, se puede cambiar en cualquier momento.

Dudas o Aclaraciones

DERMSG

Mtra. Jenny García Domínguez

Directora Ejecutiva de Recursos Materiales y Servicios Generales

Extensión: 70054

Lic. Emmanuel Arriaga Sánchez

Director de Adquisiciones y Servicios Generales

Extensión: 70093

Lic. Roberto Garza Herrera

Subdirector de Servicios Generales e Inmuebles

Extensión: 70046

C. Israel Armando García Mendoza

Jefe de Departamento de Servicios Generales

Extensión: 70026

Lic. Benjamín Alejandro Bravo Ramírez

Jefe de Departamento de Control Vehicular y Eficiencia Energética

Extensión: 70039

DETIC

Rocio Garnelo Hernández

Directora de Tecnologías de Información

Extensión: 70099

Dulce María Martínez Pérez

Subdirectora de Soluciones Tecnológicas

Extensión: 70043

Armando Uriel González Argueta

Jefe de Departamento de Desarrollo Tecnológico

Extensión: 70041