

PERIODICO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO
ESTADO LIBRE Y



CONSTITUCIONAL DEL
SOBERANO DE OAXACA

Registrado como artículo de segunda clase de fecha 23 de diciembre del año 1921

TOMO
CVIII

OAXACA DE JUÁREZ, OAX., MARZO 28 DEL AÑO 2026.

No. 13

GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO NOVENA SECCIÓN

SUMARIO

AGENCIA DE TECNOLOGÍAS E INNOVACIÓN DIGITAL

MANUAL.- PÚBLICO DE OPERACIÓN MESA DE AYUDA.



LA JUNTA DE GOBIERNO DE LA AGENCIA DE TECNOLOGÍAS E INNOVACIÓN DIGITAL, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 2 ÚLTIMO PÁRRAFO, 82 Y 90 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE OAXACA; 1, 3 FRACCIÓN II, 12 PÁRRAFO PRIMERO, 16, 59 Y 60 DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE OAXACA; 1, 2 FRACCIÓN I, 10 Y 12 FRACCIÓN XV DE LA LEY DE ENTIDADES PARAESTATALES DEL ESTADO DE OAXACA; 1, 3, 4 FRACCIÓN XI, 5, 8, 9, 12 FRACCIÓN I Y 16 FRACCIONES I, VI Y XI DEL DECRETO QUE CREA LA AGENCIA DE TECNOLOGÍAS E INNOVACIÓN DIGITAL; 2, 5, 8 FRACCIÓN II Y 9 DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA AGENCIA DE TECNOLOGÍAS E INNOVACIÓN DIGITAL, Y

CONSIDERANDOS

Que con fundamento en el artículo 13 párrafo primero de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca dispone administrar los recursos humanos, financieros, materiales y demás a su cargo para el cumplimiento de sus atribuciones, con base en los principios de austeridad, planeación, eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez; a fin de impulsar la modernización de la gestión gubernamental mediante el uso responsable de las tecnologías y la mejora continua de los servicios públicos.

Que el Plan Estatal de Desarrollo 2022–2028, en su Eje 2 "Gobierno Honesto, Cercano y Transparente al Servicio de los Pueblos y Comunidades", y particularmente en la estrategia 2.2.3 "Impulsar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para eficientar los trámites y servicios del Gobierno" y en sus líneas de acción 2.2.3.1 y 2.2.3.2. "Brindar Servicios Tecnológicos a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal para garantizar la operación óptima" y "Establecer el marco normativo, para el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública Estatal", con la finalidad de garantizar la eficiencia, la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión pública, mediante el cual se implementa la Mesa de Ayuda Institucional como mecanismo especializado de atención, registro y canalización.

Que con fundamento en el artículo 3 del Decreto que crea a la Agencia de Tecnologías e Innovación Digital, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el treinta de junio de dos mil veinticinco, tiene por objeto consolidar, dirigir, coordinar y administrar de manera estratégica el uso, desarrollo y aprovechamiento de la infraestructura tecnológica, informática, de telecomunicaciones y de Internet, incluyendo los centros de datos y de cómputo de las Dependencias y Entidades de la APE. Asimismo, tiene como propósito impulsar la automatización de procesos, el fortalecimiento de la ciberseguridad institucional y la innovación digital, con el fin de mejorar la eficiencia gubernamental y garantizar la digitalización de trámites y servicios a la ciudadanía oaxaqueña y al público en general.

Que resulta necesario expedir el presente Manual Público de Operación Mesa de Ayuda de la Agencia de Tecnologías e Innovación Digital, a efecto de normar su estructura, procedimientos, responsabilidades y niveles de atención, asegurando la adecuada gestión de los servicios tecnológicos y la observancia de los principios de honestidad, cercanía y transparencia que rigen la actuación del Gobierno del Estado de Oaxaca.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y con fundamento en las disposiciones legales aplicables, he tenido a bien expedir el siguiente:

**MANUAL PÚBLICO DE OPERACIÓN
MESA DE AYUDA**

CONTENIDO.

1. OBJETIVO.....4

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....4

3. HORARIO DE ATENCIÓN.....6

4. MEDIOS DE CONTACTO.....7

5. DESIGNACIÓN DE ENLACES.....7

5.1. Enlace Administrativo.....7

5.2. Enlace Informático.....8

5.3. Enlace de Infraestructura Tecnológica.....9

6. REGISTRO DE SOLICITUDES.....10

6.1. Procedimiento de atención.....10

7. DIAGRAMA DE PROCESOS.....11

8. SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA.....12

9. SERVICIOS DE SISTEMAS.....14

10. PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITUDES DE SERVICIOS.....15

10.1. Solicitudes con formatos.....15

10.1.1. Correo electrónico.....15

10.1.1. Alta, baja y cambio de correos.....15

10.1.2. Recuperación de contraseña.....15

10.1.2. Internet.....15

10.1.2.1. Cambio de nivel de red de usuarios.....15

10.1.3. Red.....16

10.1.3.1. Alta y Baja de nodos.....16

10.1.3.2. Cambio de nodos.....17

10.1.3.3. Revisión de nodo.....18

10.1.3.4. Baja de Access Point.....19

10.1.3.5. ABC Directorio Activo.....20

10.1.4. Telefonía.....22

10.1.4.1. Alta y baja de Extensiones.....22

10.1.4.2. Cambio de Extensiones.....23

10.1.4.3. Servicios de telefonía.....24

10.1.4.4. Revisión de Extensión.....26

10.2. Solicitudes sin formatos.....27

10.2.1. Red.....27

10.2.2. Internet.....28

10.2.3. Soporte de Primer Nivel de Atención.....28

11. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....28

12. ORGANIGRAMA.....29

13. PLATAFORMA DE GESTIÓN DE TICKETS.....29

13.1. OsTicket.....29

13.1.1. Generación de Ticket.....29

14. REGLAS DE OPERACIÓN.....31

14.1. Principios Rectores.....31

14.2. Compromisos del Personal de la Mesa de Ayuda.....32

14.3. Incumplimientos.....33

14.4. Revisión y Actualización.....33

15. Anexos.....33

1. OBJETIVO.

Este manual tiene por objeto regular las actividades de Soporte de Primer Nivel de Atención de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal:

- Recibir y registrar solicitudes de servicio.
- Clasificar y priorizar Incidentes.
- Brindar solución de Soporte de Primer Nivel de Atención.
- Escalar incidencias a niveles superiores.
- Dar seguimiento hasta la resolución.
- Cerrar tickets y evaluar satisfacción del Usuario.
- Elaboración y entrega de reportes semanales que reflejen las actividades realizadas, incidencias atendidas y avances obtenidos.

La lista de servicios se detalla en la sección servicios de infraestructura y sistemas.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

1. **Agencia:** Agencia de Tecnologías e Innovación Digital.
2. **Agente de la Mesa de Ayuda:** Personal encargado de recibir, registrar, canalizar, dar seguimiento y cerrar las solicitudes de Soporte por parte del Usuario.
3. **Agente Técnico:** Persona encargada de brindar Soporte de Primer Nivel de Atención, realizar diagnósticos, mantenimiento preventivo y correctivo, así como atender incidencias relacionadas con sistemas, equipos o servicios tecnológicos.
4. **Área Técnica:** Es el conjunto de profesionales especializados, principalmente ingenieros, encargados de brindar Soporte de Primer Nivel de Atención y soluciones a las solicitudes y reportes recibidos a través de la Mesa de Ayuda. Su función principal es atender, diagnosticar y resolver incidencias relacionadas con equipos de cómputo, software, red, telefonía e infraestructura tecnológica, garantizando el correcto funcionamiento de los sistemas y servicios informáticos institucionales.
5. **Directorio Activo:** Sistema que organiza y controla el acceso de usuarios, equipos y recursos dentro de una red. Funciona mediante dominios y grupos locales, a los que se accede con un Usuario-dominio. Utiliza los servicios LDAP para permitir la autenticación y gestión centralizada de los usuarios.

6. Enlace Administrativo: Personal designado por el Titular de la Dependencia o Entidad de la APE, para atender asuntos de carácter administrativo relacionados con la Mesa de Ayuda de la Agencia.

7. Enlace de Infraestructura: Personal designado por el Titular de la Dependencia o Entidad de la APE, para coordinar y dar seguimiento a temas de infraestructura tecnológica en la interacción con la Mesa de Ayuda de la Agencia.

8. Enlace Informático: Personal designado por el Titular de la Dependencia o Entidad de la APE, encargado de atender y canalizar las necesidades relacionadas con el uso de sistemas, actúa como vínculo operativo con la Mesa de Ayuda.

9. Incidentes: Es un evento que no es parte de la operación normal de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción en la calidad del servicio. Los Incidentes pueden variar en su naturaleza y gravedad, desde fallos técnicos menores hasta ataques cibernéticos significativos.

10. Mesa de Ayuda (Help Desk): Servicio de Soporte que actúa como punto único de contacto entre los usuarios y el Área Técnica.

11. Matriz de Escalamiento: Esquema que indica los niveles de atención y responsables a los que se deben dirigir los problemas o incidencias según su prioridad o complejidad.

12. OsTicket: Sistema de Soporte de Primer Nivel de Atención que organiza y da seguimiento a las solicitudes de los usuarios, asignando responsables y priorizando tareas para una atención eficiente.

13. PIN Telefónico: es un código numérico personal asignado a cada extensión, que permite autorizar llamadas salientes a destinos restringidos, como celulares, llamadas nacionales o internacionales, dependiendo del nivel de marcación configurado.

14. SI: Sistema de inversión.

15. SIOX: Sistema de ingresos de Oaxaca.

16. Sistema de Control Telefónico: Es la que se utiliza para administrar y regular el uso de las líneas telefónicas. Incluye formatos de solicitud, niveles de marcación, asignación de PIN Telefónico, con el fin de asegurar un uso correcto y controlado del servicio.

17. SEFIN: Secretaría de Finanzas.

18. SEFIP: Sistema Estatal de Finanzas Públicas de Oaxaca.

19. Solicitud: Es el acto de inicio de un proceso que es parte de la operación normal de un servicio.

20. SLA: Acuerdo que establece los tiempos, calidad y responsabilidades en la atención de servicios o incidencias.

21. Soporte de Primer Nivel de Atención: Servicio que brinda asistencia técnica a los usuarios para resolver incidencias, dudas o solicitudes relacionadas con el funcionamiento de sistemas, equipos o servicios informáticos.

22. Ticket: Registro digital de una solicitud, incidente o requerimiento de servicio.

23. Usuario: Persona, interna o externa a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal que hace uso de los servicios, sistemas, aplicaciones o infraestructura tecnológica de la organización, y que puede requerir Soporte o asistencia técnica para la atención de Incidentes, solicitudes o eventualidades relacionadas con dichos servicios.

24. VLAN: Subdivisión lógica de una red que permite separar y administrar dispositivos de forma independiente dentro de la misma infraestructura física, mejorando la seguridad y el control del tráfico.

25. WhatsApp: Aplicación de mensajería instantánea multiplataforma que permite enviar y recibir mensajes de texto, notas de voz, imágenes, videos, documentos y realizar llamadas de voz o videollamadas a través de una conexión a Internet.

3. HORARIO DE ATENCIÓN.

Lunes a viernes de 08:00 a 18:00 hrs. – En las oficinas que ocupa la Agencia.

Las solicitudes fuera de horario serán atendidas al siguiente día hábil.

4. MEDIOS DE CONTACTO.

Teléfono: - Marcación Interna: 777
- Marcación Externa: 951-501-5000 Ext 777

Plataforma de tickets: - OsTicket.

WhatsApp: 951-642-23-54



<https://wa.me/529516422354>

Correo Electrónico: mesa.ayuda@tecnologias.oaxaca.gob.mx



5. DESIGNACIÓN DE ENLACES.

Las Dependencias y Entidades de la APE, deberán dirigir mediante oficio a la Directora o Director General de la Agencia, la designación de enlaces que fungirán como un vínculo de comunicación y coordinación con la Agencia. A continuación, se detallan los tipos de enlaces, el perfil y capacidades requeridas, así como la lista de funciones y actividades correspondientes a cada uno:

5.1. Enlace Administrativo.

Perfil:

- Licenciatura en Administración Pública.
- Administración de Empresas.
- Economía, Contaduría.
- Gestión de Proyectos.
- Ingeniería en Gestión Empresarial o afín.

Capacidades técnicas:

- Manejo básico de herramientas tecnológicas como correo electrónico institucional y plataformas como el SEFIP, SIOX y SI de la SEFIN.
- Integración de proyectos de inversión, seguimiento presupuestal y trámites administrativos.
- Elaboración y revisión de documentos oficiales, como fichas técnicas y anexos requeridos para dictaminar proyectos.
- Comunicación efectiva, tanto oral como escrita, con personal técnico y administrativo.

Actividades y funciones que desempeñará:

- Realizar solicitudes de Dictamen Técnico a través de la plataforma <https://sicodi.oaxaca.gob.mx/login>
- Formular e integrar las necesidades que se puedan tener respecto a la operación del sistema financiero (SEFIP, SIOX, SI).

5.2. Enlace Informático.

Perfil:

- Licenciatura en Tecnologías de la Información.
- Ingeniería en Sistemas Computacionales.
- Informática o afín.

Capacidades técnicas:

- Comunicación técnica clara y oportuna con el personal especializado de la Agencia para asegurar la correcta coordinación y atención de incidencias.
- Conocimientos básicos en desarrollo y arquitectura de sistemas.
- Deseable experiencia en administración de gestores de contenido como WordPress.

Actividades y funciones que desempeñará:

- Diagnosticar fallas técnicas en equipos de cómputo, conectividad, correo institucional y plataformas digitales.
- Administrar el portal Institucional de su Dependencia o Entidad.
- Colaboración en proyectos relacionados al desarrollo de sistemas, aplicaciones móviles y portales.
- Levantamiento de información técnica y coordinación con áreas usuarias al interior de cada Dependencia o Entidad.
- Disposición para capacitarse y adaptarse a nuevas herramientas tecnológicas.
- Gestión de capacitaciones y asesorías de los servicios que brinda la Agencia hacia los usuarios internos para fomentar el buen uso y aprovechamiento de los servicios disponibles.
- Indicar qué sistemas y trámites se deben digitalizar de acuerdo con su experiencia.

5.3. Enlace de Infraestructura Tecnológica.**Perfil:**

- Licenciatura en Tecnologías de la Información.
- Ingeniería en Sistemas Computacionales.
- Informática o afín.

Capacidades técnicas:

- Comunicación técnica clara y oportuna con el personal especializado de la Agencia para asegurar la correcta coordinación y atención de incidencias.
- Fundamentos básicos de redes, conectividad y telecomunicaciones.
- Principios básicos de seguridad informática y protección de la información.
- Fundamentos básicos en Infraestructura tecnológica (servidores, switches, cableado estructurado, etc.).

Actividades y funciones que desempeñará:

- Canalización de requerimientos e incidencias a la Agencia con la información técnica necesaria (capturas, logs, IPs, puertos, etc.).
- Seguimiento puntual a solicitudes, mantenimientos programados, implementaciones y servicios tecnológicos.
- Colaboración en proyectos de infraestructura tecnológica.
- Levantamiento de información técnica y coordinación con áreas usuarias al interior de cada Dependencia o Entidad.

6. REGISTRO DE SOLICITUDES.

- Toda solicitud debe ser registrada en el sistema de tickets (OsTicket), para su control y seguimiento.
- No se atenderán solicitudes informales o fuera de canales oficiales.

6.1. Procedimiento de atención.

1. El Usuario detecta alguna incidencia o falla.
2. El Usuario se comunica vía telefónica, correspondencia, WhatsApp u Osticket, para reportar una incidencia.
3. Si el reporte se levanta mediante una llamada telefónica, WhatsApp o correspondencia, el Agente de la Mesa de Ayuda debe crear un Ticket describiendo el problema, con la siguiente información: fecha, hora, descripción, datos del Usuario, prioridad y categoría.
4. En este apartado el Agente de la Mesa de Ayuda evalúa el nivel de servicio y clasificación del Ticket (Infraestructura o sistemas), posteriormente asigna al Agente de la Mesa de Ayuda o al técnico especializado, para atenderlo.
5. En caso de que un Ticket no sea resuelto en el nivel correspondiente, se escalará al nivel superior de atención, siguiendo los criterios definidos en la Matriz de Escalamiento.
6. Se informa al Usuario el avance, o si se requiere alguna información adicional solicitarla de forma puntual.
7. Una vez solucionada la incidencia, se confirma la solución con el Usuario y se cierra el Ticket.
8. Una solicitud sólo se cerrará cuando el Usuario confirme que el problema ha sido resuelto.
9. Si no se recibe respuesta del Usuario tras 48 horas hábiles de seguimiento (de acuerdo al horario de atención), el Ticket podrá cerrarse de manera automática con una nota de cierre.

7. DIAGRAMA DE PROCESOS.

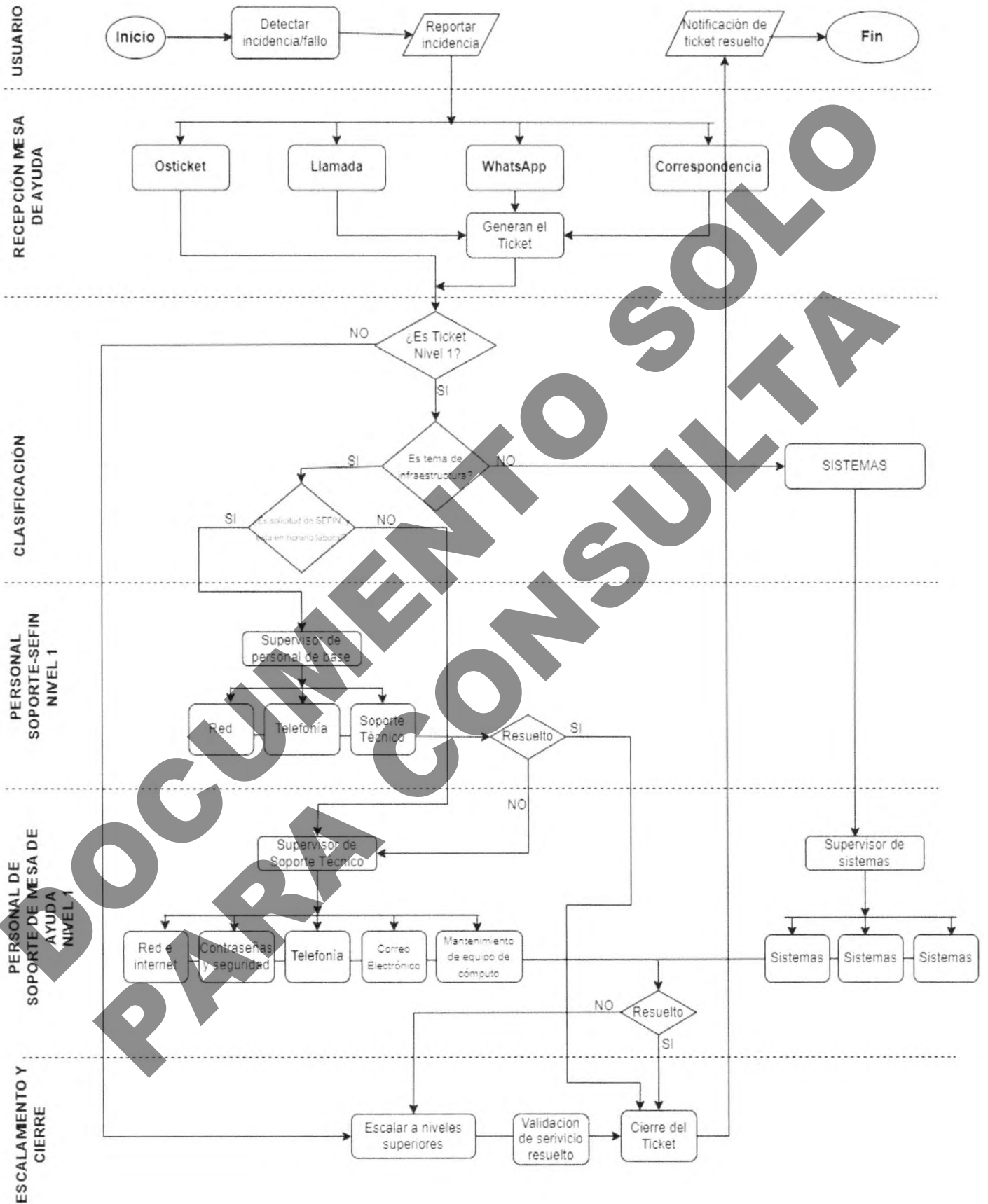


Figura 1. Diagrama de procesos

8. SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA.

Nombre del servicio	Nombre del subservicio
Red	ABC Nodos
	Asignar VLAN a nodo de red
	ABC Directorio Activo
	IP duplicada
	IP temporal
	IP's inactivas
	Sin IP
	Alta Mac
	Baja Mac
	Revisión de nodo
Internet	Levantamiento e implementación de infraestructura
	Cambio de Mac
	Cambio de nivel
	Cambio de Usuario
	Sin salida a internet
	Creación de Usuario VPN
Telefonía	Recategorización de página web
	Verificar acceso a URL
	ABC de extensión
	Cambio de Mac
	Cambio de nivel de marcación
	Cambio de PIN Telefónico
	Cambio de Usuario
	Modificación de nombre
	Reenvío de PIN Telefónico
	Revisión de extensión
Correo	ABC Correos electrónicos
	Recuperación de contraseña
	Liberación de SPAM
	Respaldo de cuentas de correo
	Configuraciones especiales (Listas blancas/negras, límites de envío)
Servidores	Instalación de ambiente virtual (d.c.p) para hosting
	ABC Base de datos
	Soporte de Primer Nivel de Atención a enlaces/ Dependencias o Entidades
Soporte de Primer Nivel de Atención	Almacenamiento compartido para usuarios/ Samba
	ABC Dominios / DNS
	Respaldos / Restauración Base de datos
	Configuración de impresora en red
	Configuración de equipo de cómputo
	Instalación de software
	Actualización de software
	Soporte de Primer Nivel de Atención a nivel hardware de equipo de cómputo
	Soporte de Primer Nivel de Atención a nivel software de equipo de cómputo
	Mantenimiento preventivo y correctivo a nivel hardware
Ciberseguridad	Mantenimiento preventivo y correctivo a nivel software
	Protección Correo - ABC dominios
	Protección Correo - ABC Políticas
	Protección Correo - ABC Banned Words
	Protección Correo - Diagnóstico de Anomalías en cuentas de correo
	Protección Sitios Gubernamentales- ABC Políticas de protección a Sitios
	EDR - ABC Agentes
	EDR - ABC Políticas de Protección
	EDR - Exclusión de Aplicaciones
	SIEM - ABC Agentes
	SIEM - Detección y Respuesta a Incidentes
	Análisis de Vulnerabilidades a sitios web
	Protección Sitios Gubernamentales - ABC dominios gubernamentales
	SIEM - Configuración de Políticas
	Capacitaciones a Dependencias y Entidades de la APE
	CiberInteligencia - Recopilación y Análisis de Información Exfiltrada

TABLA 1. Servicios Infraestructura

9. SERVICIOS DE SISTEMAS.

Servicio	Descripción
Nuevos usuarios y recuperación de contraseña	Creación de usuarios y restablecimiento de contraseña para acceso a sistemas.
Acceso a sistema	Soporte a usuarios que no pueden ingresar por bloqueo, vencimiento u error de acceso.
Orientación funcional básica	Asistencia sobre el uso de funcionalidades básicas del sistema.
Nuevos usuarios y actualización de usuarios de WordPress	Creación de usuarios para enlaces informáticos y restablecimiento de contraseña para acceso como administrador a su portal institucional.
Análisis de fallas funcionales	Diagnóstico de errores que requieren revisión técnica.
Ajuste de catálogos/configuraciones	Configuración de elementos funcionales sin modificar código fuente.
Corrección de errores de programación	Análisis y solución de bugs en el código fuente del sistema.
Implementación de mejoras	Desarrollo de nuevas funcionalidades o ajustes estructurales.

TABLA 2. Servicios Sistemas.

10. PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITUDES DE SERVICIOS.

10.1 Solicitudes con formatos.

10.1.1. Correo electrónico:

10.1.1.1. Alta, baja y cambio de correos.

Para realizar el alta, baja o cambio en correos se debe realizar el siguiente proceso:

1. El Usuario requisita el formato de correo (Anexo 1).
2. Crear un Ticket en la plataforma OsTicket, detallando el servicio requerido.
3. El Usuario adjuntará en el mismo Ticket el formato de solicitud requisitado.
4. El Agente de la Mesa de Ayuda de la Agencia validará el formato, si todo está correcto, atenderá el servicio solicitado, de lo contrario realizará una llamada telefónica para recabar más información.
5. El Agente de la Mesa de Ayuda de la Agencia notificará por medio del Ticket y llamada telefónica al Usuario, en un plazo máximo de 20 a 30 minutos, que el servicio solicitado ya ha sido atendido y enviará las credenciales del correo institucional, al correo alterno proporcionado por el Usuario y al correo del Enlace Informático.
6. El Agente de la Mesa de Ayuda de la Agencia validará con el Usuario que el servicio solicitado haya quedado resuelto.

10.1.1.2. Recuperación de contraseña:

1. El Usuario deberá crear un Ticket en la plataforma de OsTicket, solicitando la recuperación de contraseña y proporcionando un correo electrónico de respaldo para el respectivo seguimiento.
2. El Agente de la Mesa de Ayuda dará atención al Ticket, enviará las credenciales del correo institucional al correo alterno registrado y dará seguimiento hasta confirmar la correcta recepción y acceso por parte del Usuario.

10.1.2. Internet:

10.1.2.1. Cambio de nivel de red de usuarios.

Para realizar un cambio de nivel, se debe realizar el siguiente proceso:

1. Dirigir oficio a la Directora o Director General de la Agencia, debidamente firmado y sellado por el titular de la Dependencia o Entidad, con nivel 20 o 21, en la Oficialía de Partes ubicada en el Edificio 2, Nivel 2, de Ciudad Administrativa.
2. El Enlace Informático deberá crear un Ticket en Osticket, adjuntando el oficio de acuse señalado en el punto 1.
3. El Agente de la Mesa de Ayuda de la Agencia proporcionará al Enlace Informático el enlace de descarga del formato para el cambio de nivel, mismo que deberá ser requisitado por el Usuario (Anexo 2).
4. El Enlace Informático adjuntará en el mismo Ticket el formato requisitado.
5. El Agente de la Mesa de Ayuda de la Agencia validará el formato, si todo está correcto, atenderá el servicio solicitado.
6. El Agente de la Mesa de Ayuda de la Agencia, notificará al Enlace Informático que el servicio solicitado ya ha sido atendido.
7. El Agente de la Mesa de Ayuda de la Agencia validará con el Enlace Informático que el servicio solicitado haya quedado resuelto.

10.1.3. Red:

10.1.3.1. Alta y Baja de nodos.

a) Solicitud del servicio.

El Enlace Informático de la Dependencia o Entidad interesada inicia el proceso mediante un Ticket en la plataforma institucional, anexando lo siguiente:

- Para Alta de Nodo:
 - Ubicación exacta donde se requiere el nodo.
 - Justificación de la necesidad del nuevo punto de red.
- Para Baja de Nodo:
 - Motivo de la baja.
 - Datos de identificación del nodo a deshabilitar, se deberá proporcionar la dirección MAC del equipo, el puerto correspondiente y la ubicación física, en caso de que la solicitud se realice por medio de Ticket.

b) Ejecución técnica.

La atención a la solicitud se distribuya de la siguiente manera:

- **Alta de Nodo:**
 - El área de mantenimiento realiza el cableado estructurado hasta el punto requerido.
 - El equipo de redes lleva a cabo la configuración técnica, que incluye:
 - Instalación del conector RJ45.
 - Verificación de continuidad del cableado.
 - Identificación del puerto en el switch.
 - Asignación de VLAN correspondiente.
 - Pruebas de conectividad a red institucional e internet.
- **Baja de Nodo:**
 - El Área Técnica procede a la desactivación física y lógica del nodo.
 - Se libera el equipo para futuras asignaciones.

c) Registro y validación.

- Documentación de la alta o baja en el sistema institucional.
- Validación con el Usuario para asegurar:
 - En el caso de alta, que el nodo funciona correctamente.
 - En el caso de baja, que el nodo fue deshabilitado conforme a la solicitud.

10.1.3.2. Cambio de nodos.

a) Solicitud del cambio.

El Enlace Informático solicita la reubicación mediante Ticket, indicando:

- Motivo del cambio (reubicación).
- Datos del nodo o Usuario afectado.
- Nueva ubicación o equipo asignado.

b) Aplicación del cambio.

- Actualización física y/o lógica del nodo en la nueva ubicación.

c) Registro y seguimiento.

- Documentación del cambio en el sistema.

Validación con el Usuario que el nodo o equipo funciona correctamente en su nueva ubicación.

10.1.3.3. Revisión de nodo.

Cuando un nodo presenta fallas o requiere verificación técnica, se inicia una revisión.

a) Solicitud de revisión.

El Enlace Informático genera un Ticket describiendo la falla o situación observada.

b) Diagnóstico.

- El agente de Soporte de Primer Nivel de Atención de la Mesa de Ayuda realiza una revisión técnica para verificar la conectividad, así como la configuración física y lógica del equipo o servicio involucrado.

c) Solución y cierre.

- Corrección del problema o documentación del diagnóstico si no se encuentra falla.
- El agente de Soporte de Primer Nivel de Atención de la Mesa de Ayuda realiza la validación con el Usuario para confirmar que el nodo funciona correctamente.

10.1.3.4. Baja de Access Point.

a) Solicitud de baja.

El Enlace Informático deberá gestionar formalmente la solicitud de baja del Access Point, a través de un oficio dirigido al titular de la Agencia, para su trámite ante el área correspondiente.

b) Evaluación técnica.

Se verifica el estado físico y funcional del equipo. En caso de falla, se puede realizar diagnóstico para confirmar la necesidad de baja.

c) Retiro físico.

El área de redes retira el Access Point de su ubicación actual.

d) Registro y documentación.

Se documenta el proceso con:

- Oficio de solicitud.
- Evidencia del retiro.
- Firma del responsable.
- Registro en inventario.

e) Notificación.

Se notifica al Enlace Informático, por parte del personal de la Agencia, que el proceso ha concluido y que el Access Point ha sido dado de baja.

f) Consideraciones.

- En caso de reubicación, se debe registrar como "cambio de ubicación" y no como baja.
- La baja debe quedar registrada en los sistemas de control interno para auditorías.

10.1.3.5. ABC Directorio Activo.

1. Creación de cuenta de Usuario.

a) Solicitud de creación.

El Usuario genera un Ticket con la siguiente información:

- Nombre completo del nuevo usuario.
- Área o departamento a la que será asignado.
- Correo institucional (si ya se tiene asignado).
- Extensión.
- Puesto.
- Dependencia o Entidad.
- Formato de autorización firmado por jefe de nivel 22 o superior.

b) Proceso de creación.

El personal autorizado en el área informática realiza la creación de la cuenta dentro del Directorio Activo, configurando la siguiente información:

- Nombre de Usuario (conforme a política institucional).
- Contraseña inicial.
- Unidad organizativa (OU) correspondiente.
- Puesto.
- Extensión.
- Nombre del Usuario.
- Contraseña.

c) Entrega de credenciales.

Las credenciales se entregan por medio de correo institucional y se apoya al Usuario para ingresarlas en su equipo de trabajo.

d) Registro y seguimiento.

La creación queda registrada en el historial del sistema de tickets.

2. Modificación de cuenta de Usuario.

a) Solicitud.

El Usuario solicita el cambio por medio de Ticket, anexando:

- Detalle del cambio requerido (nombre, grupo, ubicación, etc.).

b) Aplicación del cambio.

Se realiza la modificación directamente desde el Directorio Activo.

c) Validación.

El cambio se confirma con el solicitante para verificar que fue realizado correctamente.

3. Baja de cuenta de Usuario.

a) Solicitud de baja.

El Jefe de Departamento de Atención en Mesa, levanta un Ticket e incluye:

- Nombre del Usuario a dar de baja.
- Motivo (baja de contrato, cambio de Dependencia o Entidad, etc.).
- Número de folio de la solicitud.

b) Proceso de baja.

Se desactiva la cuenta en el Directorio Activo y se conserva en estado inactivo por el periodo definido por políticas internas.

c) Registro y seguimiento.

Se actualiza la bitácora y se valida con el solicitante que la cuenta ha sido correctamente dada de baja.

4. Restablecimiento de contraseña.

a) Solicitud: Debe ser realizada por el Usuario generando un Ticket.

b) Aplicación: El técnico realiza el cambio en el Directorio Activo, asignando una nueva contraseña temporal.

c) Entrega de nueva contraseña: Se envía al correo institucional del solicitante.

10.1.4. Telefonía:

10.1.4.1. Alta y baja de Extensiones.

a) Solicitud del servicio.

El Enlace Informático o el responsable de la unidad administrativa deberá ingresar un Ticket en la plataforma institucional, adjuntando la siguiente información y documentación según el tipo de trámite:

- Para Alta de Usuario:
 - Nombre completo del Usuario.
 - Puesto o función dentro de la institución.
 - Ubicación física del Usuario (oficina, edificio, etc.).
 - Justificación de la necesidad del servicio.
 - Número de extensión requerida (si se reutiliza alguna).
 - Formato de marcación telefónica sellado y autorizado por un jefe nivel 22 o superior.
- Para Baja de Usuario:
 - Nombre del Usuario y extensión asignada.
 - Motivo de la baja (baja laboral, reubicación, cese de funciones, etc.).
 - Formato de marcación telefónica sellado y autorizado por un jefe nivel 22 o superior.

b) Ejecución técnica.

El Área Técnica encargada del sistema de telefonía realiza las acciones según el tipo de solicitud:

- Alta de Usuario:
 - Asignación de número de extensión (nuevo o reciclado).
 - Programación y configuración del equipo telefónico.
 - Activación de servicios adicionales (desvíos, buzón, restricciones, etc.).
 - Verificación del correcto funcionamiento del servicio.
- Baja de Usuario:
 - Desactivación de la extensión asignada.
 - Retiro o liberación del equipo telefónico (si aplica).
 - Actualización en el sistema de gestión de extensiones y en el inventario de equipos.

c) Registro y validación.

- Registro del alta o baja en el sistema institucional de control de telefonía.
- Se adjunta digitalmente al Ticket como evidencia del proceso.
- Confirmación con el solicitante sobre:
 - El funcionamiento correcto del servicio (en caso de alta).
 - La desactivación completa del servicio (en caso de baja).

10.1.4.2. Cambio de Extensiones.

a) Recepción de la solicitud.

El Enlace Informático de la Dependencia o Entidad interesada deberá generar un Ticket de servicio, en el cual se especifique el tipo de movimiento requerido (alta, baja o cambio de extensión), ingresando al siguiente enlace:

b) En caso de cambio por equipo dañado.

Cuando la solicitud corresponde a un cambio por falla:

- Se realiza una revisión física del equipo para validar la falla reportada.
- Si se confirma la falla, se genera una solicitud de resguardo, que se envía al Usuario a través del mismo Ticket.
- El Usuario debe llenar el formato, proporcionando los siguientes datos: <https://ayudatecnologias.oaxaca.gob.mx>
- Llenando el formulario correspondiente con correo institucional.
 - Dirección MAC del equipo dañado.

- o Número de extensión.
- o Número de serie.
- o Datos del Usuario.
- o Dependencia, Entidad o área correspondiente.

c) Llenado previo del documento por el Área Técnica.

Antes del envío al Usuario, el área responsable ingresa los datos del nuevo equipo a entregar:

- MAC del nuevo dispositivo.
- Número de serie.
- Modelo del equipo.
- Estado físico.

d) Firma y sello del formato.

El Usuario firma y sella el formato con el sello oficial de su Dependencia o Entidad, validando la recepción del nuevo equipo.

e) Entrega y archivo del documento.

- El documento firmado y sellado se entrega en físico al momento de la entrega del nuevo equipo.
- Además, se adjunta digitalmente al Ticket como evidencia del proceso.
- El documento queda resguardado para fines de control administrativo y auditoría.

10.1.4.3. Servicios de telefonía.

Este procedimiento integra los pasos necesarios para gestionar las siguientes modificaciones al servicio de telefonía:

- Cambio de nivel de marcación.
- Cambio o reenvío de PIN Telefónico.
- Cambio de Usuario.
- Modificación de nombre asociado a la extensión.

Todos los trámites deben realizarse mediante el Sistema de Control Telefónico: <http://www.sopORTE.oaxaca.gob.mx/reportes/index.php>

Requisito obligatorio

Para cualquier modificación es indispensable adjuntar digitalmente el formato de marcación telefónica, debidamente llenado, sellado y autorizado por un jefe de nivel 22 o superior.

a) Solicitud del servicio.

El Enlace Informático de la Dependencia o Entidad debe levantar un Ticket en la plataforma, incluyendo los siguientes elementos, según el tipo de trámite:

- Datos requeridos en todos los casos:
 - o Número de extensión.
 - o Nombre del Usuario actual o nuevo (según el caso).
 - o Dependencia, Entidad o área de adscripción.
 - o Correo institucional del Usuario (en trámites relacionados con PIN Telefónico).
 - o Número de folio generado por el Sistema de Control Telefónico.
 - o Formato de marcación telefónica autorizado.
- Motivo específico del trámite:
 - o Cambio de nivel de marcación: Justificación detallada en oficio digital.
 - o Cambio o reenvío de PIN Telefónico: Olvido, seguridad, cambio de Usuario, etc.
 - o Cambio de Usuario: Reasignación por reubicación, baja o nuevo ingreso.
 - o Modificación de nombre: Corrección de datos o cambio oficial.

b) Validación y autorización.

- Se verifica que el Ticket contenga todos los datos requeridos y el formato de marcación autorizado.
- Si la Justificación lo amerita, puede ser revisada por áreas superiores.
- La solicitud sólo se atiende si la información está completa y es válida.

c) Aplicación del cambio.

Según el tipo de solicitud validada, el Área Técnica procede a:

- **Nivel de marcación:** Ajuste en el sistema y en el conmutador para habilitar llamadas (local, celular, nacional o internacional).
- **PIN Telefónico:** Actualización o reenvío del código en el sistema y conmutador.
- **Cambio de Usuario o nombre:** Actualización de la información en el conmutador (identificador del equipo) y en el Sistema de Control Telefónico.

d) Entrega segura del PIN Telefónico (si aplica).

- El nuevo PIN Telefónico (o reenvío) se envía únicamente desde el correo institucional del Agente de la Mesa de Ayuda al correo institucional del Usuario indicado en la solicitud.
- No se entrega a correos personales ni por otros medios.

e) Registro y seguimiento.

- Todos los cambios quedan registrados en el historial del Sistema de Control Telefónico.
- El Ticket, formato y folio se archivan digitalmente como respaldo para control y auditoría.
- Se valida con el Enlace Informático que el cambio fue aplicado correctamente.

10.1.4.4. Revisión de Extensión.

Este proceso se lleva a cabo cuando se presenta alguna falla o anomalía en el funcionamiento de una extensión telefónica, como parte del Soporte de Primer Nivel de Atención preventivo o correctivo.

a) Solicitud de revisión.

La solicitud debe ser realizada por el Enlace Informático a través de la plataforma de tickets, describiendo el problema presentado y los datos de la extensión afectada (número de extensión, ubicación, Usuario, etc.).

El Agente Técnico realiza una inspección que puede incluir:

- Verificación física del equipo telefónico.
- Revisión de la configuración de la extensión en el conmutador.
- Pruebas de conectividad o de red.

c) Resultado de la revisión.

Según el diagnóstico, se puede determinar:

- Que la extensión funciona correctamente (sin intervención).
- Que requiere cambio de equipo (se continúa con el proceso de resguardo y sustitución).
- Que se necesita una reconfiguración o cambio de parámetros.

d) Registro.

Todos los hallazgos y acciones tomadas se documentan en el Ticket correspondiente, y si aplica, se actualiza el estado de la extensión en el Sistema de Control Telefónico.

10.2. Solicitudes sin formatos.

Estos servicios se brindan únicamente con la solicitud a través del levantamiento de un Ticket.

10.2.1. Red.

- Asignar VLAN a nodo de red.
- IP duplicada.
- IP temporal.
- IP's inactivas.
- Revisión de nodo.
- Sin IP.
- Alta MAC.
- Baja MAC.

- Cambio de MAC.
- Cambio de Usuario.
- Sin salida a internet.
- Nivel 2, para Jefes de Departamento, Unidad, Coordinación, Dirección, Subsecretario, Secretario.

10.2.3. Soporte de Primer Nivel de Atención.

- Configuración de impresora de red.
- Configuración de equipo de cómputo.
- Instalación de software.
- Actualización de software.
- Soporte de Primer Nivel de Atención a nivel hardware de equipo de cómputo.
- Soporte de Primer Nivel de Atención a nivel software de equipo de cómputo.

11. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidades
Jefe de Departamento de Atención en Mesa	Coordinar, supervisar, y asegurar la correcta operación del servicio de atención a incidentes de primer nivel.
Supervisor de Soporte de Primer Nivel de Atención	Asignación de tareas y tickets de Soporte de Primer Nivel de Atención. Seguimiento y monitoreo de incidencias.
Supervisor de sistemas	Asignación de tareas y tickets de sistemas. Seguimiento y monitoreo de incidencias.
Agente de la Mesa de Ayuda	Registro, atención, solución, seguimiento y cierre de tickets.
Usuario	Reportar incidentes, proporcionar información clara, validar la solución recibida.

TABLA 6 Roles y Responsabilidades

12. ORGANIGRAMA.



Imagen 2. Organigrama de la Mesa de Ayuda

13. PLATAFORMA DE GESTIÓN DE TICKETS.

13.1. OsTicket.

13.1.1. Generación de Ticket.

1. Ingresar a la siguiente liga: <https://ayudatecnologias.oaxaca.gob.mx/>
2. y dar click en **Abrir un nuevo Ticket.**



3. Llenar el formulario de solicitud.
Completa los campos obligatorios:

Campo	Descripción
Nombre completo	Escribe tus nombres y apellidos.
Correo electrónico	Debe ser institucional (@finanzasoaxaca.gob.mx o @oaxaca.gob.mx).
Extensión telefónica	Ingresa tu extensión telefónica o en caso de no tener ingresa tu número de teléfono para contacto.
Tema de ayuda	Selecciona el área responsable: Soporte de Primer Nivel de Atención, Sistema financiero, Mantenimiento, etc.

Abrir un nuevo Ticket

Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket

Información de contacto

Correo electrónico

Nombre Completo

Numero de Extensión

Teléfono de Contacto

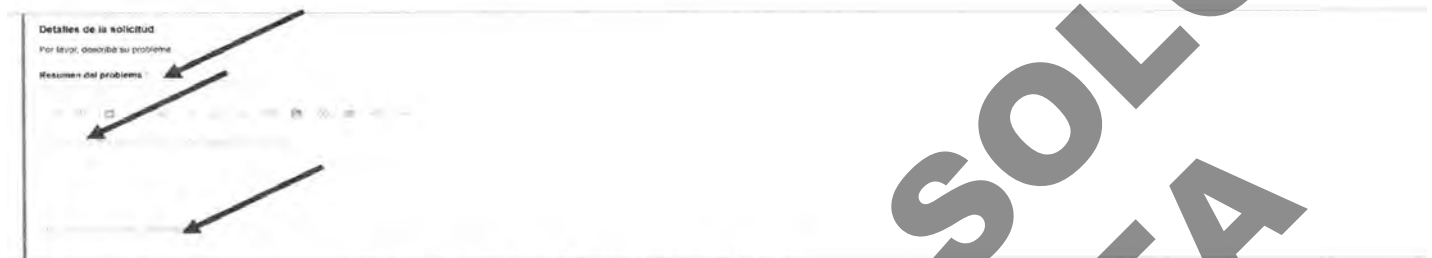
Temas de ayuda

— Selecciona un tema de ayuda —

Texto CAPTCHA

3/37 en 3 minutos

Resumen del problema	Breve descripción del problema.
Mensaje	Describe con claridad el problema o requerimiento: sistema afectado, nombre de Usuario, errores mostrados, equipo que usas, ubicación física, etc.
Archivos adjuntos (opcional)	Agrega capturas de pantalla, reportes, errores u oficios relacionados con la solicitud.



Adicionales	Nombre del departamento. Nivel del edificio. Texto captcha
-------------	---



4. Enviar el Ticket.
 - Revisa que toda la información esté correcta.
 - Haz clic en "Crear Ticket".



Recibirás un número de folio (TYS-984370) como confirmación, y una copia será enviada a tu correo.

Seguimiento del Ticket

- Haz clic en "Ver estado del Ticket".



- Ingresas tu correo y el número de Ticket asignado.

Ver Estado de un Ticket

Tu nivel proporciona su dirección de e-mail y al número de ticket. Un enlace de acceso te será enviado.

Correo Electrónico
Ej: a.lopez@unsa.edu.pe

Número de Ticket
Ej: 00000000000000000000

Solicitar enlace de acceso

¿Tiene una cuenta con nosotros? [Sí, Quiero](#) o [No tengo una cuenta](#) para acceder a todos sus Tickets.

- Recibirás un enlace en tu correo electrónico institucional.

enlace de acceso enviado a tu email!

- Desde esa sección puedes:
 - Consultar el estatus del Ticket.
 - Responder o agregar más información.
 - Ver las respuestas del personal técnico.

14. REGLAS DE OPERACIÓN.

14.1. Principios Rectores.

Orientación al Usuario

- El servicio se orienta a satisfacer las necesidades del usuario, como eje central de las acciones.
- Escuchar, comprender y atender las necesidades de manera clara y respetuosa.

Calidad y Eficiencia en el Servicio

- Brindar soluciones efectivas en el menor tiempo posible.
- Cumplir con los niveles de servicio (SLA) establecidos.

Comunicación Clara y Transparente

- Mantener informados a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes.
- Utilizar un lenguaje sencillo y profesional.

Confidencialidad y Seguridad

- Proteger la información y datos que se manejen durante la atención.
- Cumplir con las normas y políticas de seguridad de la organización.

Registro y Documentación

- Documentar cada incidencia o solicitud para generar trazabilidad y mejora continua.

Actitud Proactiva y Mejora Continua

- Detectar problemas recurrentes y proponer soluciones preventivas.
- Capacitarse constantemente para mejorar la calidad del servicio.

Trabajo en Equipo y Colaboración

- Colaborar con otras áreas y niveles de soporte para resolver incidencias.
- Compartir conocimientos y buenas prácticas.

14.2. Compromisos del Personal de la Mesa de Ayuda.

- Mantener una actitud profesional, respetuosa y colaborativa.
- Solicitar a las áreas usuarias la elaboración de oficios o el llenado de formatos establecidos, verificando que la información recibida sea clara, precisa y completa.

- Dar seguimiento continuo hasta la solución.
- Informar al Usuario en caso de retrasos o cambios en el tiempo estimado.
- Mantener actualizados los procedimientos y la base de conocimiento.
- Solicitar al Usuario información clara, precisa y completa sobre el incidente.
- Usar los canales oficiales de atención.
- Respetar los tiempos y niveles de atención establecidos.
- Evaluar el servicio de manera objetiva para mejorar la calidad.

14.3. Incumplimientos.

- El incumplimiento de estas reglas podrá ser reportado al Jefe del Departamento de Atención en Mesa, a través de un oficio o correo institucional, describiendo la falta detectada y, en su caso, anexando la evidencia que respalde el reporte para su seguimiento y resolución.
- Los casos graves, tales como mala atención, deficiencia en el servicio, falta de respeto o conductas inapropiadas por parte del personal de la Mesa de Ayuda, podrán ser escalados a la Dirección General de la Agencia, para su análisis y resolución.

14.4. Revisión y Actualización.

Este manual será revisado de forma anual o cuando ocurra una modificación en los procesos operativos o tecnológicos de la Agencia.

15. Anexos

ANEXO	NOMBRE DEL FORMATO	URL	VÍNCULO
1	FORMATO DE SOLICITUD DE CORREO INSTITUCIONAL	https://www.oaxaca.gob.mx/tecnologias/wp-content/uploads/sites/2/2025/09/Solicitud_correo_atid.pdf	ESCI-ATID
2	FORMATO DE SOLICITUD DE NIVEL DE INTERNET	https://www.oaxaca.gob.mx/tecnologias/wp-content/uploads/sites/2/2025/09/Solicitud_nivel_de_internet.pdf	FSM-ATID
3	FORMATO DE SOLICITUD DE MARCACION TELEFÓNICA	https://www.oaxaca.gob.mx/tecnologias/wp-content/uploads/sites/2/2025/09/Formato_Solicitud_Marcacion_Telefonica.pdf	FSM-ATID
4	FORMATO DE SOLICITUD DE USUARIO DOMINIO	https://www.oaxaca.gob.mx/tecnologias/wp-content/uploads/sites/2/2025/09/Formato_Usuario_de_dominio.pdf	FSM-ATID


ARQ. CARLOS VICHIDO HERNÁNDEZ
 SECRETARIO DE INFRAESTRUCTURAS Y COMUNICACIONES


COMISARIA


L.C.P. LETICIA ELSA REYES LÓPEZ
 SECRETARIA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA Y FUNCIÓN PÚBLICA

Las presentes firmas corresponden al Manual Público de Operación Mesa de Ayuda, de la Agencia de Tecnologías e Innovación Digital.


DADO EN LA CIUDAD DE OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA A LOS TREINTA DÍAS DEL MES DE ENERO DE DOS MIL VEINTISÉIS.


LA JUNTA DE GOBIERNO DE LA AGENCIA DE TECNOLOGÍAS E INNOVACIÓN DIGITAL
 "EL RESPETO AL DERECHO AJENO ES LA PAZ"


MTR. FARID ACEVEDO LÓPEZ
 SECRETARIO DE FINANZAS Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO

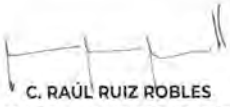

M.T.I. MOISÉS JUÁREZ RODRÍGUEZ
 DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA DE TECNOLOGÍAS E INNOVACIÓN DIGITAL Y SECRETARIO TÉCNICO DE LA JUNTA DE GOBIERNO

VOCALES DE LA JUNTA DE GOBIERNO


LIC. JOSÉ DE JESÚS ROMERO LÓPEZ
 SECRETARIO DE GOBIERNO


C.P. NOEL HERNÁNDEZ RITO
 SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN


C. ANAHÍ MONSERRATT SARMIENTO PÉREZ
 SECRETARIA DE LAS MUJERES


C. RAÚL RUIZ ROBLES
 SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO

DOCUMENTO SOLO
PARA CONSULTA



PERIODICO OFICIAL

PERIÓDICO OFICIAL
SE PUBLICA LOS DÍAS SÁBADO
INDICADOR
UNIDAD DE LOS TALLERES GRÁFICOS

OFICINA Y TALLERES
SANTOS DEGOLLADO No. 500 ESQ. RAYÓN
TELÉFONO Y FAX
51 6 37 26
OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA

CONDICIONES GENERALES

EL PAGO DE LAS PUBLICACIONES DE EDICTOS, AVISOS Y SUSCRIPCIONES DEBE HACERSE EN LA RECAUDACIÓN DE RENTAS, DEBIENDO PRESENTAR EL ORIGINAL O LA COPIA DEL RECIBO DE PAGO.

TODOS LOS DOCUMENTOS A PUBLICAR SE DEBERÁN PRESENTAR EN ORIGINAL, ESTA UNIDAD NO RESPONDE POR ERRORES ORIGINADOS EN ESCRITURA CONFUSA, BORROSA O INCORRECTA.

LAS INSERCIONES CUYA SOLICITUD SE RECIBA DESPUÉS DEL MEDIO DÍA DE **MIÉRCOLES**, APARECERÁN HASTA EL NUMERO DE LA SIGUIENTE SEMANA.

LOS EJEMPLARES DE PERIÓDICOS EN QUE APAREZCAN LA O LAS INSERCIONES QUE INTERESAN AL SOLICITANTE, SOLO SERÁN ENTREGADOS CON EL COMPROBANTE DEL INTERESADO, DE HABERLO EXTRAVIADO SE ENTREGARAN PREVIO PAGO DE LOS MISMOS.