



Consejo Nacional de Evaluación  
de la Política de Desarrollo Social

# **MESA DE AYUDA SIGMA-DOC.**

## OBJETIVO DE LA PRESENTACIÓN

---

Compartir y transmitir a los usuarios del sistema “MESA de AYUDA” los conocimientos necesarios para el correcto uso de las diferentes solicitudes de servicio.



## ¿Qué es el sistema de “Mesa de Ayuda?”

---

Es una herramienta que ayuda a los usuarios a sistematizar las solicitudes de servicios optimizando la elaboración de la solicitud, su seguimiento, atención y calificación.

## ¿Quiénes son los usuarios?

---

Todo el personal que labora en CONEVAL y que tiene la necesidad de solicitar la atención de servicios generales, recursos materiales y servicios de tecnologías de información y comunicaciones (TIC'S).

## Ejemplo de servicios

---

- No tengo Internet.
- La impresora no tiene tóner.
- Limpieza de sala de juntas.
- Fuga de agua en el sanitario.
- No funciona el teléfono.
- Etc.

### **NOTA.**

Los servicios de **(RMSG) Servicios Generales y Servicios Materiales** serán solicitados a través del personal designado como enlace por cada una de las unidades administrativas (DGA).

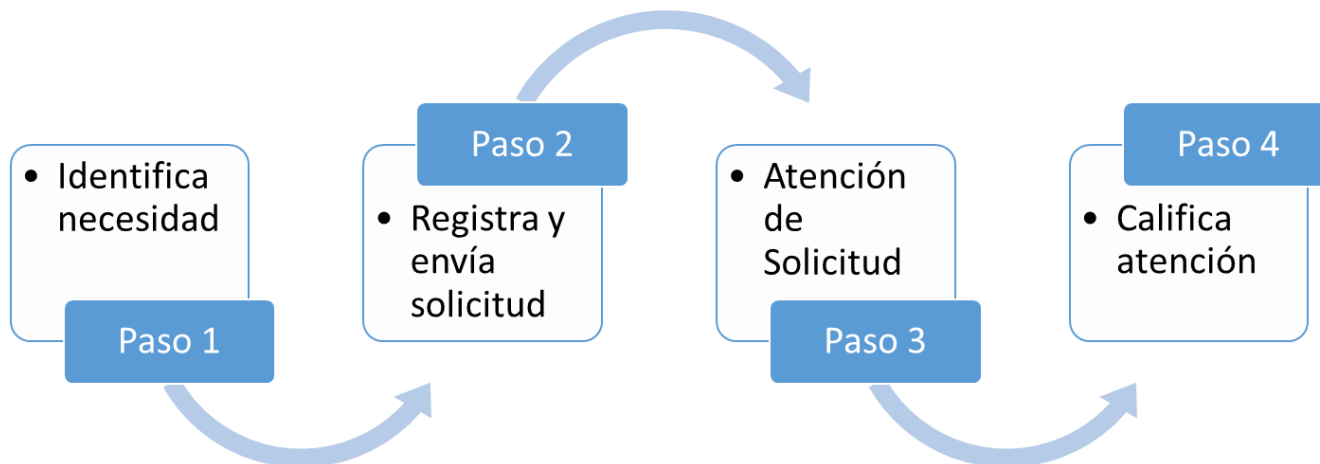
Los servicios de **Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC'S)**, serán solicitados por cualquier usuario que requiera el soporte.

Mesa de Ayuda - Catálogos de servicios

Área Responsable	Catálogo de Servicio	Subcatálogo de Servicios	Tiempo de atención		
			Días	Hrs.	
Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales	Seguridad y Vigilancia	Acceso Vehicular		1	
		Acceso Peatonal		1	
	Limpieza, Jardinería y Recolección de Basura	Limpieza Oficina		1	
		Limpieza Área Común		1	
		Limpieza Cafetera		1	
		Limpieza Baños		1	
		Retiro de basura		1	
		Solicitud de instalación de coffee break	1		
		Solicitud de acomodo de sala de juntas	1		
	Reservación y Expedición de Boletos de Avión	Reserva de Boleto Nacional		3	
		Reserva de Boleto Internacional		3	
		Compra de Boleto Nacional		3	
		Compra de Boleto Internacional		3	
	Mensajería, Paquetería y Empaque o embalaje de paquetes	Envío de Mensajería Local		5	
		Envío de Mensajería Nacional		5	
		Envío de Mensajería Internacional		5	
		Envío de paquetería Local		5	
		Envío de paquetería Nacional		5	
		Envío de paquetería Internacional		5	
	Arrendamiento de equipo de fotocopiado	Elaboración de embalaje de paquetes		7	
		Asesoría Técnica		3	
	Suministro de café para las reuniones	Mantenimiento Preventivo		7	
		Mantenimiento Correctivo	3 1/2		
	Agua embotellada para los comités y reuniones	Asesoría Técnica		3	
		Mantenimiento Preventivo		7	
	Combustible mediante monedero electrónico	Mantenimiento Correctivo	3 1/2		
		Entrega de paquetes de Agua		3	
	Arrendamiento de vehículos	Colocación de garrafones		3	
		Dispersión de dinero electrónico		2	
	Suministro de enseres de café	Reemplazo de tarjeta de Chip	3		
		Mantenimiento Preventivo		2	
	Dirección de Recursos Materiales	Bienes muebles	Mantenimiento Correctivo	4	
			Sustitución de Vehículo	4 1/2	
Solicitud de enseres (Café, té, etc)			2	1	
Dirección de Recursos Materiales	Bienes muebles	Solicitud de reasignación de bienes muebles	4		
		Solicitud de inventario de bienes muebles asignados	3		
		Solicitud de desincorporación de bienes muebles	4		

Área Responsable	Catálogo de Servicio	Subcatálogo de Servicios	Tiempo de atención	
			Días	Hrs.
Dirección de Infraestructura y seguridad	Telefonía	Equipo Nuevo	1	
		Falla en la Línea	2	
		Falla en el Teléfono	1	
		Liberar Llamadas	1	
		Reubicación	1	
		Reconfiguración	1	
	Computadora	Equipo Nuevo	1	
		Falla en S.O.	1	
		Falla en Periféricos		1
		Falla en Office		4
		Falla de Red		3
		Respaldo	1	
	Impresión	Reubicación	1	
		Falta de tóner		4
		Falla de Impresión		2
		Papel Atascado		1
	Servicios Informáticos	Impresión Especial.	1	
		Cuenta de correo		1
		Software	2	
		Servicios de SAN	1	
Servicios de NAS		1		
Comunicaciones			3.5	
Configuraciones Especiales	1			

## 4 pasos básicos para solicitar un servicio



## Captura de una solicitud en la Mesa de Servicio

1. Ingresar al navegador Chrome el siguiente link:

<http://sistemas.coneval.org.mx/GESTION/jsp/index.jsp>


2. Entrar al sistema e iniciar sesión con su **“Usuario y Contraseña”** como ingresan al equipo de cómputo.

Por favor introduzca su Usuario y Contraseña.

Usuario :

Contraseña :

Sistema de Control de Gestión SIGMA-DOC Ver. 10 2016.



3. Dar clic en la opción de **“Nuevo Asunto”**.
4. El primer campo a seleccionar es el **“Tipo de Documento”**, en este caso será **“Solicitud Mesa de Servicio”**.
5. Una vez seleccionado el formulario se actualizará de la siguiente manera:

**Nuevo Asunto**  
Los campos marcados con (\*) son obligatorios

**Mesa de Servicio**

Tipo de documento\*: Solicitud Mesa de Servicio

Tipo de Asunto\*:

Remitente/Solicitante\*: Martha Alejandra Mares Poletti / Directora de Gestión y Control Institucional

Prioridad: Normal

Descripción/Solicitud\*:   
**B I U S** Fuente Tamaños



6. Los campos a llenar son los siguientes:

- Tipo de Asunto (**conforme al subcatálogo de servicios**)
- Remitente/Solicitante
- Prioridad
- Descripción/Solicitud
- Adjuntos (opcional)

7. Una vez llenado el formulario, dar clic en el botón “**Enviar**” ubicado en la parte inferior de la pantalla:

The screenshot shows a web browser window with the URL `10.1.15.131:8080/GESTION_QA/jsp/AsuntoTurnado.jsp?id_asunto=1148`. The page displays a notification modal with the following content:

**Aviso de envío**

**La solicitud Telefonía: Equipo Nuevo a sido enviada para su atención**

**Datos generales**

- Folio : DGAA/SMS/01454/2018
- Fecha de solicitud : 11/07/2018

Acceptar

The background page shows the following details:

**Datos del Solicitante:**

- Entidad: Dirección General Adjunta de Administración
- De: Gloria Nayeli Torres López / Jefa de Departamento
- Documento de: Salida

**Destinatarios:**

Para: Usuarios  
Pedro Duran Valentin/Director de Infraestructura y Seguridad – Dirección General Adjunta de Tecnología de Información y Comunicaciones  
Ing. Carlos Alberto Velázquez Jiménez/Jefe de Departamento de Redes y Telecomunicaciones – Dirección General Adjunta de Tecnología de Información y Comunicaciones

**Datos del Asunto:**

Asunto: Telefonía: Equipo Nuevo

Al dar clic en el botón “**Enviar**” les llegará una notificación vía correo electrónico de que su reporte fue asignado.

8. Regresar a “Inicio” y seleccionar la bandeja “En Trámite” donde se visualizará la solicitud enviada.

The screenshot shows the Coneval web interface. At the top left is the Coneval logo. Below it is a navigation menu with options: Inicio, Nuevo asunto, Reporte ejecutivo, Reportes, Búsquedas, and Editar contraseña. A welcome message reads: 'Bienvenido: Carlos Alberto Velázquez Jiménez'. Below the menu are tabs for 'Asuntos' and 'Instrucciones'. Under 'Asuntos', there are buttons for 'En Borrador', 'Por Turnar', 'En Trámite' (highlighted with a red border), 'Terminados', 'Rechazados', and 'Cancelados'. Below these buttons are two filters: 'Mis Asuntos (4)' and 'Asuntos de otras Unidades Administrativas (0)'. A table displays a list of requests with columns: Asunto, Folio, Doc., Año, Folio procedencia, Recepción, Compromiso, and A-S. The table shows 4 records, with the first three visible:

Asunto	Folio	Doc.	Año	Folio procedencia	Recepción	Compromiso	A-S
Computadora: Falla en Office	DTI/SMS/00005/2018	☞	2018	SMS/00001/2018	14/06/2018	14/06/2018	0.0 - ●
Impresión: Falla de Impresión	DTI/SMS/00004/2018	☞	2018	SMS/00003/2018	14/06/2018	14/06/2018	0.0 - ●
Impresión: Falta de tóner	DTI/SMS/00003/2018	☞	2018	SMS/00002/2018	13/06/2018	13/06/2018	0.0 - ●
Suministro de enseres de café: Solicitud...	DTI/SMS/00001/2018	☞	2018	SMS/00001/2018	11/06/2018	14/06/2018	0.0 - ●

En el momento que el área encargada de atender las solicitudes concluye la orden e informa al usuario, esta solicitud llevará un avance de 99%.

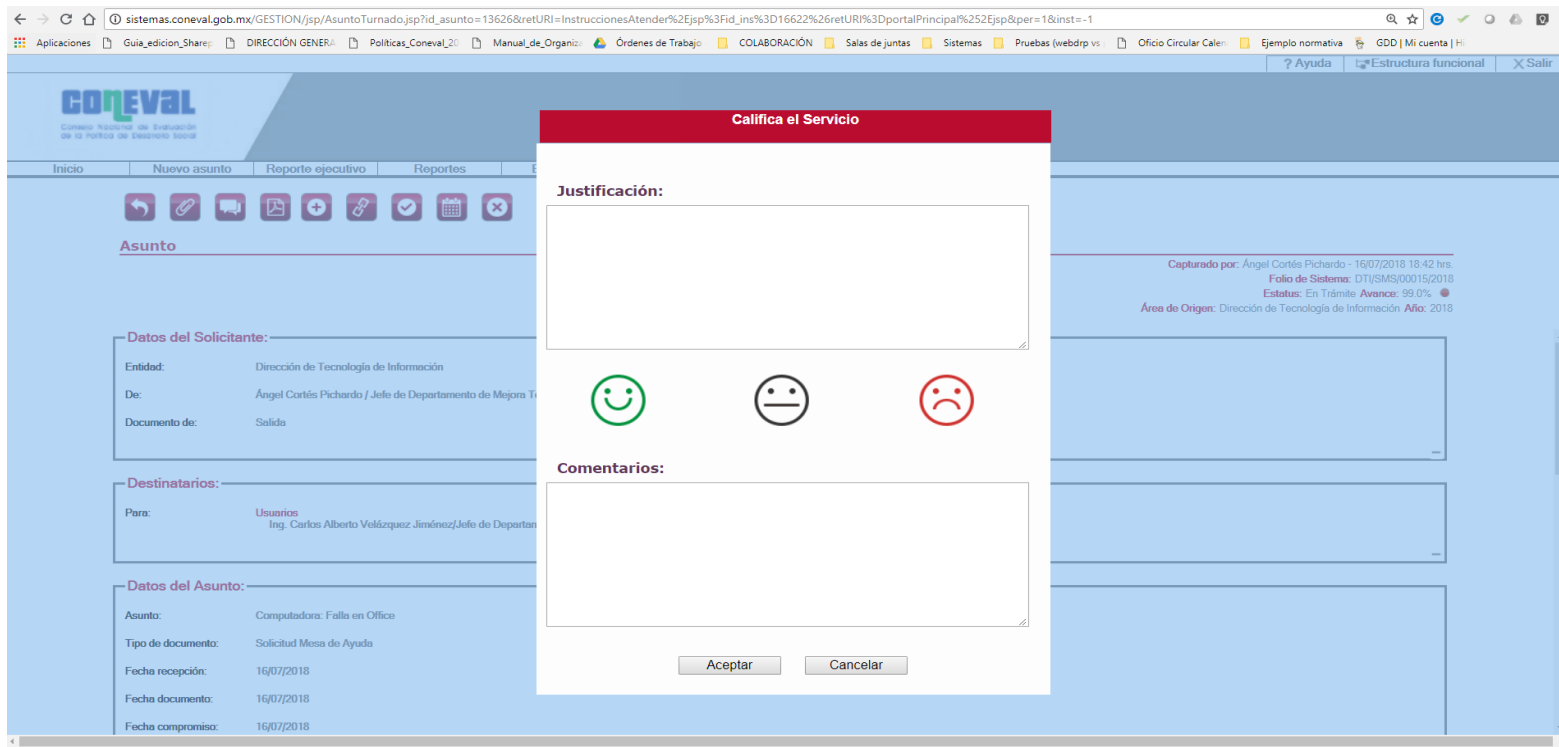
En ese momento les llegará una notificación vía correo electrónico de que su reporte fue atendido y este deberá ser cerrado dando clic en la liga electrónica.

Telefonía: Falla en la Línea	DTI/SMS/00006/2018	☞✓	2018	SMS/00002/2018	26/06/2018	28/06/2018	99.0 - ●
------------------------------	--------------------	----	------	----------------	------------	------------	----------

9. Para cerrar la solicitud de deberá dar clic en “Terminar Asunto”.



10. Por último se debe seleccionar una **cara** para calificar el servicio e ingresar la **“Justificación”** del cierre del asunto junto con la calificación sobre la atención del mismo.



**Justificación:** se recibirán observaciones específicas en relación a la solicitud de servicio.

**Comentarios:** en este apartado podremos recibir observaciones generales referentes a la calidad del servicio así como recomendaciones para mejorar dicho servicio.

## Consultar el historial de mis trámites.

1.- Entrar al sistema e iniciar sesión

Por favor introduzca su Usuario y Contraseña.

Usuario :

Contraseña :

**COEVAL**  
Consejo Nacional de Evaluación  
de la Política de Desarrollo Social

Sistema de Control de Gestión SIGMA-DOC Ver. 10 2016.

2.- Dar clic en la pestaña “Asuntos” y después en el botón “Terminados”

**COEVAL**  
Consejo Nacional de Evaluación  
de la Política de Desarrollo Social

Inicio | Nuevo asunto | Reporte ejecutivo | Reportes | Búsquedas | Editar contraseña | Bienvenido: Héctor Omar Rodríguez Novoa

Firma | **Asuntos** | Instrucciones

Mis Asuntos (1) | Asuntos de otras Unidades Administrativas (0)

Asunto	Folio	Doc.	Año	(%)	Fecha terminación	S
Telefonía: Falla en la Línea	DTI/SMS/00009/2018	[-]	2018	100.0	26/06/2018	1 registro(s) mostrado(s) de 1 totales.

3.- Explorar los asuntos en “Mis Asuntos” y “Asuntos de otras Unidades Administrativas”

**COEVAL**  
Consejo Nacional de Evaluación  
de la Política de Desarrollo Social

Inicio | Nuevo asunto | Reporte ejecutivo | Reportes | Búsquedas | Editar contraseña | Bienvenido: Carlos Alberto Velázquez Jiménez

Asuntos | Instrucciones

Mis Asuntos (1) | Asuntos de otras Unidades Administrativas (0)

Asunto	Folio	Doc.	Año	Folio procedencia	Recepción	Compromiso	A - S
Suministro de enseres de café: Solicitud...	DTI/SMS/00001/2018	[-]	2018	SMS/00001/2018	11/06/2018	14/06/2018	1 registro(s) mostrado(s) de 1 totales. 0.0

Aquí aparecerán los asuntos que hemos capturado.

## Dudas y/o aclaraciones

<b>Servicios Generales</b>	<b>Servicios de TIC's</b>
<b>Roberto Garza Herrera</b> <a href="mailto:rgarza@coneval.org.mx">rgarza@coneval.org.mx</a> Ext. 70046	<b>Julio César Licona Illescas</b> <a href="mailto:jclicona@coneval.org.mx">jclicona@coneval.org.mx</a> Ext. 70022
<b>Recursos Materiales</b>	<b>Carlos Alberto Velázquez</b>
<b>Mario Espinosa Cruz</b> <a href="mailto:mepinosa@coneval.org.mx">mepinosa@coneval.org.mx</a> Ext. 70026	<a href="mailto:cavelazquez@coneval.org.mx">cavelazquez@coneval.org.mx</a> Ext. 70023



Consejo Nacional de Evaluación  
de la Política de Desarrollo Social

**GRACIAS..!!**

Dirección Ejecutiva de Recursos Materiales y Servicios Generales

Dirección Ejecutiva de Tecnologías de la Información y Comunicaciones