



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 1 DE 13

Formato SGMP F05
Apéndice MST

VERSIÓN 5.0

Apéndice “Mesa de Servicios Tecnológicos”

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

**Apéndice “Mesa de Servicios Tecnológicos”
Servicios de Centros de Contacto
CCIMSS 2018 – 2019**



Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"

Contenido

1.	Objetivo del documento	4
2.	Descripción del servicio	4
3.	Objetivo	4
4.	Tipo de agentes	5
	4.1 Agentes PS-P	5
	4.2 Agentes PS-I - Especializado MST	5
	4.2.1 Funciones, requisitos mínimos y obligaciones de los agentes PS-I Especializado MST	5
	4.2.2 Jornadas laborales	6
	4.2.3 Solicitud de agentes PS-I Especializado MST	6
	4.2.4 Cambio de agentes PS-I Especializado MST	6
	4.2.4.1 Cambios a solicitud del Instituto	6
	4.2.5 Cambios	7
	4.3 Agentes Eventuales PS-I Especializado MST	7
	4.4 Gerente de calidad	8
	4.5 Supervisor de campaña	8
5.	De la operación	8
	5.1 Habilitación de Posiciones Propias del Servicio (PSP) para los agentes PSP	8
	5.2 Transferencia de Conocimiento	8
	5.3 Del sistema de monitoreo	8
	5.4 De los reportes	9
	5.5 De las integraciones	9
	5.6 De la infraestructura Tecnológica	10
	5.7 De las posiciones	10
	5.8 Del IVR	10
	5.9 De las instalaciones del proveedor	10
	5.10 De las Herramientas del CCIMSS	10
	5.11 De la Conectividad	10
	5.12 Ventana de Servicio	11
6.	Entregables	11
7.	Niveles de servicio	11
8.	Implementación de los servicios	12
9.	Componentes habilitadores PS-P	12
10.	Personal de Soporte Técnico	12
11.	Finalización de los Servicios	12
12.	Firmas de elaboración, revisión y aprobación	13



Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción de la actualización	Elaborado por
0.1	03/Mayo/2017	Elaboración de documento	C. Elizabeth Mendoza Quintanar
0.2	12/Mayo/2017	Revisión del documento	Mtra. María de Jesús Morales Valle
1.0	23/Mayo/2017	Aprobación del documento	Lic. Cibeles Torres Henestrosa
1.1	01/Julio/2017	Elaboración de documento	C. Elizabeth Mendoza Quintanar
1.2	02/Julio/2017	Revisión del documento	Mtra. María de Jesús Morales Valle
2.0	20/Julio/2017	Aprobación del documento	Lic. Cibeles Torres Henestrosa



Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"

1. Objetivo del documento

Establecer las necesidades específicas de la operación de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos (DMST) y a su vez, manifestar los requerimientos mínimos para garantizar la continuidad operativa de su CCIMSS.

2. Descripción del servicio

La Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), es el punto único de contacto de los usuarios del Instituto a nivel nacional para gestionar la solución de incidencias y/o requerimientos que pueden afectar la continuidad operativa de 199 servicios que proporciona la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT); dichos servicios soportan los procesos médicos, de incorporación, recaudación y demás procesos administrativos del Instituto; funciona como puerta de enlace para gestionar con las áreas internas de la propia DIDT; así como con otras áreas normativas, la resolución de incidentes, atención de requerimientos y gestión de cambios.

Durante el periodo del 2015 - 2016 la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), ha realizado la atención de 583,593 solicitudes de servicios tecnológicos en beneficio de los usuarios y derechohabientes.

3. Objetivo

Establecer y operar una Mesa de Servicios, que funja como punto único de contacto para que los usuarios institucionales de todos los servicios de TIC hagan llegar sus solicitudes, a efecto de que las mismas sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

Esta campaña se ubicará en el inmueble del Instituto donde se encuentre la Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México; o en el que el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos designe sin que esto genere un costo adicional al Instituto.

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, recibirá las solicitudes de servicio que atiende el CCIMSS mediante las líneas telefónicas internas en la extensión 12423 o las que el Administrador de la Campaña designe, siendo posible que el Instituto proporcione al proveedor troncales digitales del tipo SIP (Protocolo de Inicio de Sesiones) o R2 o las que el Instituto determine de telefonía en el inmueble ubicado en Tokio 80.

Cuando el Administrador de la Campaña lo solicite, el proveedor deberá habilitar los componentes de software, comunicaciones y hardware para comunicar las aplicaciones que utilizarán los agentes PS-I Especializado MST y PS-P para atender al usuario Institucional que levante una solicitud de servicio en la MST; dicha solicitud deberá ser por escrito, durante la vigencia del servicio.



Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"

Durante la vigencia del servicio, el proveedor será responsable del mantenimiento, actualización y optimización de la solución propuesta para brindar el servicio en la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos descrito en el presente documento, Anexo Técnico y por solicitud del administrador de la campaña de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

4. Tipo de agentes

4.1 Agentes PS-P

Para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, los PS-P, serán de al menos 7 (siete) posiciones al inicio de servicio, las cuales se podrán modificar durante la vigencia del contrato, por solicitud del Administrador de la Campaña; y 1 PS-P Supervisor; las cuales deberán cumplir con lo especificado en el Anexo Técnico. Conforme a las necesidades del Instituto y el administrador de la campaña podrá solicitar la sustitución de las posiciones PS-P por posiciones PS-I Especializado MST, durante la vigencia del servicio, en las instalaciones del Instituto.

4.2 Agentes PS-I - Especializado MST

Para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos los PS-I Especializado MST, iniciando el servicio, con al menos 6 (seis) posiciones pudiéndose modificar durante la vigencia del contrato, conforme las necesidades de la MST, las cuales serán solicitados por el Administrador de la Campaña al proveedor a través de la ventanilla única.

4.2.1 Funciones, requisitos mínimos y obligaciones de los agentes PS-I Especializado MST

Los agentes PS-I Especializado MST son responsables de registrar las solicitudes de servicio (incidentes, requerimientos y cambios) en la herramienta del Instituto (ARS Remedy o la que el Administrador de la Campaña indique) que requieran los usuarios del Instituto, así como proporcionar la información del seguimiento de los tickets, orientar al usuario y dar respuesta a las dudas que se puedan atender en el primer nivel; siempre se deberán conducir adecuadamente en cada llamada telefónica con amabilidad y respeto mediante la solución ofertada por el proveedor, atender las solicitudes de servicio especializadas de los sistemas del Instituto y resolver solicitudes con base en los artículos de conocimiento que estén registrados en la MST, lo anterior conforme las necesidades del servicio definidas por el Administrador de la Campaña y el Anexo Técnico.

Los agentes PS-I Especializado MST además de cumplir con lo anterior, deberán interactuar con aplicaciones y servicios institucionales para atender solicitudes en un primer nivel de soporte, entre los que se incluyen de manera enunciativa mas no limitativa: MAINFRAME, SICADIT, SINDO, CANASE, PREI.



Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"

Tabla 1 Obligaciones

Actividad	Necesaria
Estar conectado y listo para atender llamadas a partir de que inicia su jornada laboral	Si
Tener un registro excelente en asistencia y puntualidad	Si
Etiqueta telefónica	Si
Atención telefónica	Si
Registro de incidentes	Si

4.2.2 Jornadas laborales.

El Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos podrá solicitar agentes PS-I Especializado MST a efecto cubrir los horarios de atención definidos por la Mesa de Servicios Tecnológicos, de acuerdo a lo establecido en la Tabla 3 Ventana de Servicio de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

Las jornadas podrán ser de 5 (cinco) o 6 (seis) días a la semana en un esquema 24x7x365 (de lunes a viernes incluyendo sábados, domingos y días festivos). La cantidad de horas por jornada será especificada por el Administrador de la campaña.

4.2.3 Solicitud de agentes PS-I Especializado MST

Para solicitar un agente PS-I Especializado MST, el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos deberá enviar la solicitud de forma escrita, considerando lo siguiente:

- Número de agentes PS-I Especializado MST a incorporarse a la campaña MST.
- Tipo de Jornada.
- Medio de captación (llamadas de entrada) a utilizar.
- Los candidatos solicitados deberán cubrirse en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud por parte del proveedor.

Las actividades que desempeñarán cada uno de los recursos serán asignadas y acordadas con el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos.

Para el caso del inicio de la operación del servicio de CCIMSS, el proveedor deberá acordar con el Administrador de la campaña, el calendario de entrevistas iniciales, las cuales deberán llevarse a cabo a partir de la fecha de comunicación del fallo, para la captación de los agentes que formarán parte del inicio del servicio de la campaña, toda vez que se deberá contar con la plantilla habilitada de agentes, 5 (cinco) días naturales a partir del inicio del servicio.

4.2.4 Cambio de agentes PS-I Especializado MST

4.2.4.1 Cambios a solicitud del Instituto

En caso de que el desempeño de los agentes no cumplan con los requerimientos del Instituto de acuerdo con el perfil definido para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, a petición expresa del administrador de esta campaña, el



Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"

proveedor deberá realizar la sustitución del agente, la cual deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 8 (ocho) días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud por parte del proveedor.

En caso de sustitución, el tiempo destinado para la transferencia de conocimiento para el agente PS-I Especializado MST deberá realizarse previo a su sustitución; sin que implique un costo para el Instituto, esto con el objeto de no impactar en el programa de trabajo del agente que se sustituye. Asimismo, todo agente por sustitución, deberá pasar por el mismo proceso de evaluación y aceptación de un agente nuevo.

No se podrá considerar el agente como habilitado hasta no cumplir con la transferencia de conocimiento necesaria.

4.2.5 Cambios

El Instituto podrá solicitar el cambio inmediato de los agentes PS-I Especializado MST bajo los siguientes escenarios:

Tabla 2 Cambios

Escenario	Descripción
Retardos	4 (cuatro) o más retardos en un periodo de 90 días
Faltas injustificadas 1	4 faltas en un periodo de 30 días
Faltas injustificadas 2	5 faltas en un periodo de 90 días
Colgar llamadas	Colgar injustificada y deliberadamente 2 (dos) llamadas en un periodo de 90 días

En caso de cambio, el proveedor deberá asignar a un agente eventual al siguiente día hábil o cuando lo solicite el Administrador de la Campaña, para cubrir la vacante temporal y hasta que se haya realizado la asignación del agente PS-I Especializado MST en referencia al numeral 4.3 del presente Apéndice.

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos seleccionará con base en las necesidades del servicio, a los agentes que conformarán o que integrarán la campaña antes citada; la capacitación y la incorporación de nuevos servicios deberá ser sin costo adicional para el Instituto.

4.3 Agentes Eventuales PS-I Especializado MST

Se considerará como agente eventual, a aquellos que, de manera temporal cubrirán los siguientes escenarios:

- Cubrir incapacidades de los agentes PS-I Especializado MST.
- Cubrir vacaciones de los agentes PS-I Especializado MST.
- Cubrir una vacante PS-I Especializado MST, hasta que se concrete una contratación o en su caso podrá ser la primera opción para cubrir la vacante siempre y cuando cumpla con el perfil requerido.



Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"

- Cubrir faltas de los agentes PS-I Especializado MST asignados.

La asignación de los agentes eventuales será solicitada por el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, a través del formato que se acuerde con el proveedor antes del inicio del servicio.

4.4 Gerente de calidad

Es el responsable de evaluar la calidad del servicio proporcionado por cada uno de los agentes telefónicos, de acuerdo a lo expresado en el Anexo Técnico.

4.5 Supervisor de campaña

Será proporcionado a la campaña MST de acuerdo a lo estipulado en el documento Anexo Técnico.

5. De la operación

5.1 Habilitación de Posiciones Propias del Servicio (PSP) para los agentes PSP

El administrador de la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, entregará al proveedor al inicio del servicio, la distribución de los agentes PS-P, PS-I Especializados dentro del área de operación, a fin de ejecutar las configuraciones necesarias en la aplicación del CCIMSS con la cual prestará el servicio, dando continuidad a la operación desde el inicio del servicio.

5.2 Transferencia de Conocimiento

Será proporcionado a la campaña MST de acuerdo a lo estipulado en el documento Anexo Técnico.

- **Transferencia de conocimiento a nuevos recursos:** Cuando se realice la asignación de un nuevo recurso a la MST ya sea PS-I Especializado MST o PS-P, de acuerdo lo descrito para capacitación inicial y capacitación subsecuente en Anexo Técnico.

5.3 Del sistema de monitoreo

El proveedor deberá proporcionar una herramienta que permita realizar el monitoreo de llamadas de acuerdo a lo siguiente:

- Monitoreo vía internet
- Monitoreo en tiempo real
- Grabación y consulta del 100% de interacciones (llamadas con el usuario), que incluya audio y video
- Descarga de audio y video en los formatos mp3 y mp4 respectivamente



Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"

- Descarga y exportación de reportes de las llamadas en formato Excel
- Todas las descargas deberán permitir elegir de manera libre el periodo de tiempo a consultar

5.4 De los reportes

La herramienta CCIMSS que proporcione el proveedor deberá contar con al menos las funcionalidades que a continuación se enlistan de manera enunciativa más no limitativa:

- Opción para generar reportes.
- Distribución de llamadas y monitoreo de las mismas.
- Configurar el menú interactivo de voz (IVR por sus siglas en inglés) con las especificaciones que indique el administrador de la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos.

El proveedor registrará durante la vigencia del servicio, la estadística de las llamadas atendidas por los Agentes PS-P y PS-I Especializado MST, y permitirá generar a través de la herramienta de CCIMSS para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisión, horario, Marcación Interna Directa (DID-Direct Inward Dialing, por sus siglas en inglés) del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto; Mediante solicitud del Administrador de la Campaña de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

El proveedor deberá proporcionar la cantidad de 4 (cuatro) pantallas para monitoreo y Supervisión de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos.

5.5 De las integraciones

El proveedor deberá facilitar toda la información relacionada con su servicio del CCIMSS, en los formatos y orden que le solicite el Administrador de la Campaña sin generar ningún costo adicional para el Instituto, con el fin de obtener reportes en otras herramientas que tiene a su disposición.

Es obligatorio que la herramienta tecnológica que oferte el proveedor se encuentre integrada con la herramienta tecnológica de la Mesa de Servicios Tecnológicos de forma automática para el registro de solicitudes desde el primer día de operaciones.

El Proveedor deberá como parte de su oferta económica considerar que las herramientas de gestión y operación del CCIMSS deberán comunicarse de manera automática con la herramienta y los aplicativos de gestión utilizados por la Mesa de Servicios Tecnológicos, tales como la herramienta de gestión de la Mesa de Servicios Tecnológicos, las integraciones podrán ser a través de servicios web services, URL's y/o los que el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos determine.

El Proveedor ganador deberá presentar el plan de trabajo correspondiente para esta actividad, la cual será aprobado por el Instituto. Debiendo estar operando el primer día del servicio.



Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"

5.6 De la infraestructura Tecnológica

Debido a la importante y crítica operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos, el proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de infraestructura tecnológica descritos en el Anexo Técnico que sea requerida por la Campaña.

Las posiciones PS-P y los agentes PS-I Especializado MST se encontrarán operando en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Mesa de Servicios Tecnológicos y deberán tener acceso tanto a la red de cómputo del proveedor, como a la red de datos del Instituto, para lo cual, el proveedor deberá considerar todo el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls) que permita habilitar esta funcionalidad considerando las definiciones establecidas en el Anexo Técnico.

El Licitante deberá habilitar todo lo necesario para que los componentes habilitadores accedan a los servicios en sus instalaciones, a través del enlace que instalará en el inmueble ubicado en Tokio 80 y que se describe en el documento Anexo Técnico. Debiendo estar operando el primer día del servicio.

5.7 De las posiciones

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos contará con las posiciones (PS-P) que haya solicitado el administrador de la campaña para los agentes telefónicos, de acuerdo a lo descrito en el documento Anexo Técnico. Durante la vigencia del servicio de CCIMSS se podrán modificar las posiciones PS-P y PS-I Especializado MST.

5.8 Del IVR

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos requiere contar con la configuración y operación del menú interactivo de voz (IVR) como lo indique el Administrador de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, para lo cual, proporcionará al proveedor el árbol de decisiones.

5.9 De las instalaciones del proveedor

En caso de alguna contingencia, la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos hará uso de especificado en el Anexo Técnico.

5.10 De las Herramientas del CCIMSS

El proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de herramienta del CCIMSS, descritos en el Anexo Técnico.

5.11 De la Conectividad

El proveedor deberá incluir los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio establecidos en el Anexo Técnico.



Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"

5.12 Ventana de Servicio

El CCIMSS de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos proporciona atención telefónica a los usuarios institucionales dentro de la ventana de servicio la cual se describe en la tabla 3:

Tabla 3 Ventana de Servicio de la Mesa de Servicios Tecnológicos

Día (s)	Horario
Lunes	De las 07:00 a las 24:00 horas
Martes - Viernes	De las 00:00 a las 24:00 horas
Sábados	De las 00:00 a las 22:00 horas
Domingos	De las 07:00 a las 22:00 horas
Días festivos	<ul style="list-style-type: none">• Inicia el día festivo a las 07:00 horas y termina a las 22:00 horas del mismo día• Si precede de un día hábil se tiene servicio desde las 00:00 horas por parte del agente del turno nocturno.• Cuando preceda de un día inhábil el servicio iniciará a partir de las 07:00 horas y terminará a las 22:00 horas del mismo día• Para los casos que se presenten dos o más días festivos juntos el servicio iniciará a las 07:00 horas y terminará a las 22:00 horas cada día

Nota: El Instituto podrá modificar las horas antes citadas

6. Entregables

Remitirse a los reportes indicados en el Anexo Técnico para el caso de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

Asimismo, el Administrador de la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos durante la vigencia del servicio, podrá solicitar con al menos 5 (cinco) días hábiles a la fecha requerida de entrega de los reportes, modificaciones a la estructura de los mismos y reportes adicionales, sin costo adicional al Instituto.

7. Niveles de servicio

Los niveles de servicio serán los mencionados en el Anexo Técnico y adicionalmente los enlistados a continuación:

Ítem	Concepto u obligación	Nivel de Servicio a cumplir	Unidad de medida
1	Tiempo que debe estar disponible el servicio para la atención de llamadas durante el horario de la ventana de servicio	Para PS-P y PS-I Especializado MST, incluyendo la infraestructura para el servicio de IVR. Hasta 30 (treinta) minutos de indisponibilidad diaria	Por cada hora o fracción que exceda el nivel de servicio establecido
2	Presencia de agente eventual	Hasta 2 (dos) horas de atraso para cubrir inasistencia de agente PSI-Especializado MST	Por cada hora de atraso posterior a las 2 (dos) horas, hasta que se presente el agente eventual
3	Tiempo de asignación y sustitución de agentes PS-I Especializado MST	Máximo 8 (ocho) días naturales contados a partir de la fecha de solicitud	Por cada día naturales de atraso



Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"

8. Implementación de los servicios

El proveedor se obliga a proporcionar todo el equipamiento necesario para la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, a partir del primer día del servicio.

El proveedor será responsable del seguimiento y éxito de las pruebas de integración de todos los dispositivos, sistemas y productos de entrega del servicio que se requiera, considerando que la totalidad de las pruebas de funcionalidad deberán estar concluidas de manera satisfactoria por parte del proveedor previo al inicio de la operación y aprobadas por el responsable de la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos y el Administrador de la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, con la finalidad de no afectar la operación y se concluya la totalidad de las actividades de transferencia del plan de trabajo establecido.

9. Componentes habilitadores PS-P

El Administrador de la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos entregará al proveedor al día hábil siguiente a la fecha de comunicación de fallo, un mapa de distribución de los agentes PS-P con el fin de instalar las Posiciones Propias del Servicio PS-P dentro de la campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos, como se detalla en el Anexo Técnico.

10. Personal de Soporte Técnico

Para el caso de la Campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos el horario de soporte técnico requerido se apegará a los horarios establecidos para el soporte en sitio en el Anexo Técnico.

Fuera de estos horarios el soporte será vía remota o en sitio de acuerdo con la falla o problema que se presente, derivado de la operación 7x24x365 de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos.

Se informará de la falla y/o problema al proveedor a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalación del proveedor. La Mesa de Servicios Tecnológicos dispondrá de un lugar para soporte técnico si el proveedor lo requiriera.

11. Finalización de los Servicios

Al concluir la vigencia del contrato del CCIMSS, el proveedor deberá proporcionar toda la información que se haya generado durante la vigencia del mismo, bajo protocolos y estándares que solicite en ese momento la MST, con el fin de facilitar la transición y/o la migración de los servicios; para lo anterior, el Instituto proporcionará al proveedor las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con sus servicios y/o aplicativos, así como las instrucciones de trabajo.

Asimismo, al finalizar la vigencia del contrato, el proveedor está obligado a brindar el apoyo necesario al nuevo proveedor para la transición del servicio, con la finalidad de que



Apéndice "Mesa de Servicios Tecnológicos"

la operación de la MST no se vea afectada, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró

C. Elizabeth Mendoza Quintanar
Coordinadora de Proyectos de
la División de Mesa de Servicios
Tecnológicos

Revisó

Mtra. María de Jesús Morales Valle
Jefe de Área de la División de Mesa de
Servicios Tecnológicos

Aprobó

Lic. Cibeles Torres Henestrosa
Titular de la División de
Mesa de Servicios Tecnológicos

Firmas Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos

Nombre	Cargo	Firma
Lic. Omar Saúl Hernández García	Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo	
Lic. Cibeles Torres Henestrosa	Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos	