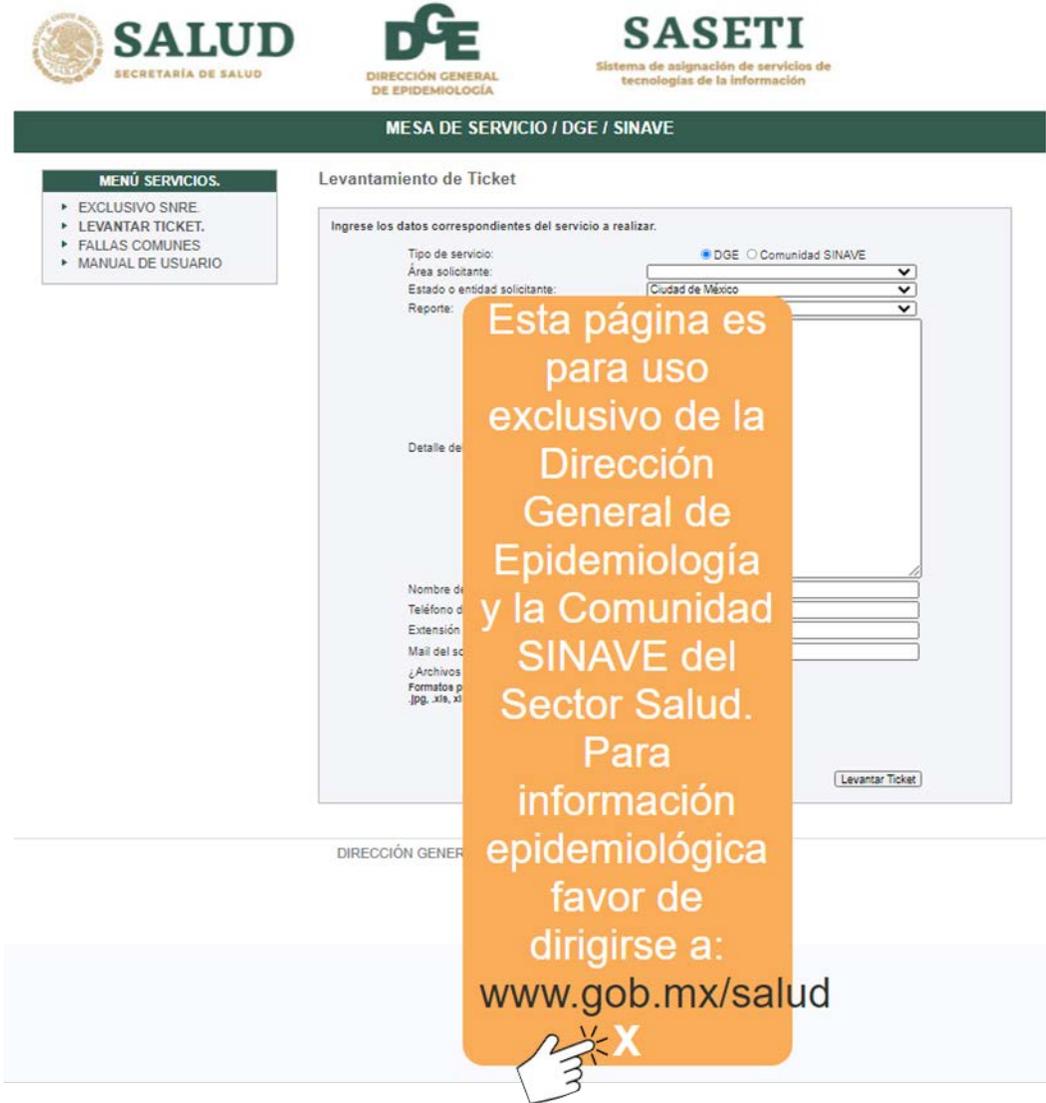


## MESA DE SERVICIO DGE / SINAVE Manual de Usuario

Octubre 2021



1. Entrar mediante un explorador web de su preferencia  a la siguiente dirección electrónica: <https://mesa.sinave.gob.mx>.
2. La página que abrirá para el Levantar Ticket será la siguiente:



**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD

**DGE** DIRECCIÓN GENERAL DE EPIDEMIOLOGÍA

**SASETI** Sistema de asignación de servicios de tecnologías de la información

MESA DE SERVICIO / DGE / SINAVE

**MENÚ SERVICIOS.**

- ▶ EXCLUSIVO SHRE.
- ▶ LEVANTAR TICKET.
- ▶ FALLAS COMUNES
- ▶ MANUAL DE USUARIO

Levantamiento de Ticket

Ingrese los datos correspondientes del servicio a realizar.

Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE

Área solicitante:

Estado o entidad solicitante: Ciudad de México

Reporte:

Detalle de

Nombre de

Teléfono de

Extensión

Mail del sc

Archivos

Formatos p

Jpg, .xls, .

Levantar Ticket

DIRECCIÓN GENERAL DE EPIDEMIOLOGÍA

Esta página es para uso exclusivo de la Dirección General de Epidemiología y la Comunidad SINAVE del Sector Salud. Para información epidemiológica favor de dirigirse a: [www.gob.mx/salud](http://www.gob.mx/salud)

3. Para cerrar la ventana de aviso “Esta página es para uso exclusivo de la Dirección General de Epidemiología y de la Comunidad SINAVE del Sector Salud. Para información epidemiológica favor de dirigirse a [www.gob.mx/salud](http://www.gob.mx/salud)”; dará click en la “X” al final del mensaje y podrá visualizar completamente la ventana de inicio de la Mesa de servicio como se muestra en la siguiente imagen:

MESA DE SERVICIO / DGE / SINAVE

MENÚ SERVICIOS.

- ▶ EXCLUSIVO SNRE.
- ▶ LEVANTAR TICKET.
- ▶ FALLAS COMUNES
- ▶ MANUAL DE USUARIO

Levantamiento de Ticket

Ingrese los datos correspondientes del servicio a realizar.

Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE  
Área solicitante:   
Estado o entidad solicitante:   
Reporte:

Detalle del servicio:

Nombre del solicitante:   
Teléfono del solicitante:   
Extensión del solicitante:   
Mail del solicitante:   
¿Archivos adjuntos?  Sí  No  
Formatos permitidos: .doc, .docx,  
.pdf, .png, .jpg, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx  
y .zip

Levantar Ticket

DIRECCIÓN GENERAL DE EPIDEMIOLOGÍA, MÉXICO © 2021

4. Al margen izquierdo de la pantalla se encuentra el “MENÚ SERVICIOS” con las siguientes opciones:

- 4.1. Exclusivo SNRE: Esta opción es para uso exclusivo del personal que colabora dentro de la Subdirección de Notificación y Registros Epidemiológicos (en adelante SNRE) y son los Técnicos de Soporte que se encargarán de la atención y/o solución de los servicios que hayan sido levantados en la Mesa de Servicio DGE / SINAVE.



4.2. Levantar Ticket: Esta opción le permitirá completar cada uno de los campos que se muestran en la pantalla “Levantamiento de Ticket” misma que se muestra desde que se accede a la dirección electrónica: <https://mesa.sinave.gob.mx>

4.3. Fallas Comunes: Encontrará una tabla de las fallas más recurrentes dentro del SASETI y la opción de reporte al que corresponde; con lo cual, evitará que el servicio sea asignado a otra área que no corresponda y que su atención se demore en ser atendida.

4.4. Manual de Usuario: Este manual será de utilidad para el llenado adecuado de los campos que le permitirán levantar el Ticket en la Mesa de Servicio.

## 5. Levantamiento de Ticket:

### 5.1. Consideraciones generales:

5.1.1. Esta es la pantalla que le permitirá levantar un ticket dentro del Sistema de Asignación de Servicios de Tecnologías de Información (en adelante SASETI).

5.1.2. La imagen que se muestra de la pantalla cuenta con numerales en cada uno de los campos a llenar y/o seleccionar; mismos que, no son visibles al momento de interactuar con el SASETI.

5.1.3. Al detallar cada uno de los campos de la pantalla se estará citando inicialmente lo que corresponde a las opciones de servicio “DGE” y “Comunidad SINAVE”.

5.1.4. Combo / Flecha hacia abajo: Aquellos campos en los que usted vea este ícono:  (flecha hacia abajo); significa que, dicho campo cuenta con un menú desplegable de opciones para que elija la que corresponda.

5.1.5. En la descripción de cada campo se mostrarán las imágenes correspondientes a cada Opción de Servicio “DGE” y “Comunidad SINAVE” en el mismo orden del numeral 5.1.3 de estas condiciones generales.



5.2. Campos a llenar: Para que el Ticket pueda darse de alta dentro del SASETI deberán ser llenados y/o seleccionados los siguientes campos:

### Levantamiento de Ticket

Ingrese los datos correspondientes del servicio a realizar.

→ 1 Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE

→ 2 Área solicitante:

→ 3 Estado o entidad solicitante: Ciudad de México

→ 4 Reporte:

→ 5 Detalle del servicio:

→ 6 Nombre del solicitante:

→ 7 Teléfono del solicitante:

→ 8 Extensión del solicitante:

→ 9 Mail del solicitante:

→ 10 ¿Archivos adjuntos?  Sí  No  
Formatos permitidos: .doc, .docx, .pdf, .png, .jpg, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx y .zip

→ 11

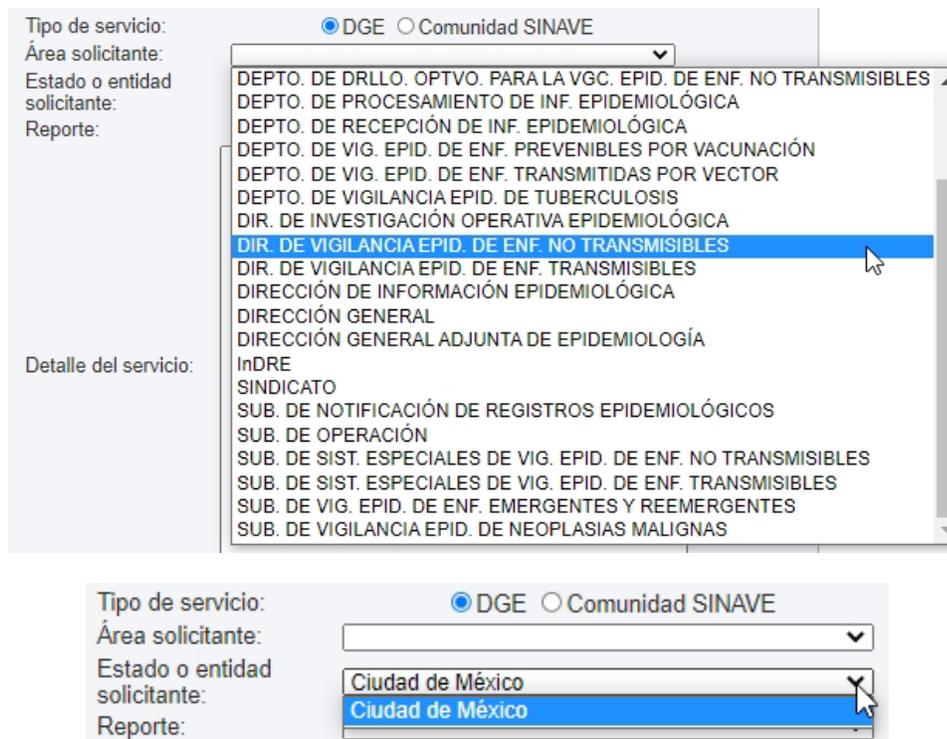
5.2.1. Opción de servicio: El SASETI tiene de manera predeterminada y activada la opción “DGE” siendo la que corresponde a cada uno del personal que trabaja en la DGE y en el InDRE (sea dentro o fuera de las instalaciones de la DGE); mientras que, “Comunidad SINAVE” deberá ser activada por los miembros del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SINAVE) y de la Red Nacional de Laboratorios Estatales de Salud Pública (en adelante RNLESP) en todo el país.

Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE

Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE



5.2.2. Área Solicitante: Este campo aplicará para servicio “DGE” ya que podrán elegir del menú desplegable (click en el catálogo desplegable) el área de la DGE o InDRE que le corresponda; en cambio, para servicio opción “Comunidad SINAVE” estará predeterminada y activada la palabra “ESTADOS” la cual, no podrá modificarse.



Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE

Área solicitante: [dropdown menu]

Estado o entidad solicitante: [dropdown menu]

Reporte: [dropdown menu]

Detalle del servicio:

- DEPTO. DE DR.LLO. OPTVO. PARA LA VGC. EPID. DE ENF. NO TRANSMISIBLES
- DEPTO. DE PROCESAMIENTO DE INF. EPIDEMIOLÓGICA
- DEPTO. DE RECEPCIÓN DE INF. EPIDEMIOLÓGICA
- DEPTO. DE VIG. EPID. DE ENF. PREVENIBLES POR VACUNACIÓN
- DEPTO. DE VIG. EPID. DE ENF. TRANSMITIDAS POR VECTOR
- DEPTO. DE VIGILANCIA EPID. DE TUBERCULOSIS
- DIR. DE INVESTIGACIÓN OPERATIVA EPIDEMIOLÓGICA
- DIR. DE VIGILANCIA EPID. DE ENF. NO TRANSMISIBLES**
- DIR. DE VIGILANCIA EPID. DE ENF. TRANSMISIBLES
- DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EPIDEMIOLÓGICA
- DIRECCIÓN GENERAL
- DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE EPIDEMIOLOGÍA
- InDRE
- SINDICATO
- SUB. DE NOTIFICACIÓN DE REGISTROS EPIDEMIOLÓGICOS
- SUB. DE OPERACIÓN
- SUB. DE SIST. ESPECIALES DE VIG. EPID. DE ENF. NO TRANSMISIBLES
- SUB. DE SIST. ESPECIALES DE VIG. EPID. DE ENF. TRANSMISIBLES
- SUB. DE VIG. EPID. DE ENF. EMERGENTES Y REEMERGENTES
- SUB. DE VIGILANCIA EPID. DE NEOPLASIAS MALIGNAS

Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE

Área solicitante: [dropdown menu]

Estado o entidad solicitante: Ciudad de México

Reporte: Ciudad de México

5.2.3. Estado Solicitante: A la inversa del numeral anterior; este campo, no aplicará para servicio opción “DGE” ya que “Ciudad de México” está predeterminado para nivel federal, aunque se encuentren fuera de esta entidad federativa; mientras para el opción “Comunidad SINAVE” podrán elegir del menú desplegable (click en el catálogo desplegable) el estado de la República que le corresponda.



Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE  
Área solicitante: ESTADOS  
Estado o entidad solicitante: ESTADOS

Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE  
Área solicitante: ESTADOS  
Estado o entidad solicitante: ESTADOS  
Reporte:  
Detalle del servicio:

- Guerrero
- Hidalgo
- Jalisco
- Michoacán
- Morelos
- Nayarit
- Nuevo León
- Oaxaca
- Puebla
- Querétaro
- Quintana Roo
- San Luis Potosí
- Sinaloa
- Sonora
- Tabasco**
- Tamaulipas
- Tlaxcala
- Veracruz
- Yucatán
- Zacatecas

5.2.4. Reporte: En este campo podrá elegir el opción de servicio, reporte o falla que requiera; a diferencia de los campos anteriores; este, aplicará para ambos usuarios opción “DGE” y “Comunidad SINAVE”; sin embargo, el listado que podrá visualizar cada uno es diferente ya que los usuarios opción “DGE” pueden reportar fallas a sus equipos de cómputo, infraestructura (telefonía y red) y plataformas de información; para la opción “Comunidad SINAVE” solamente podrán visualizar el listado correspondiente a Plataforma de Información.



Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE

Área solicitante: SUB. DE NOTIFICACIÓN DE REGISTROS EPIDEI

Estado o entidad solicitante: Ciudad de México

Reporte:

Detalle del servicio:

- Hardware
- Impresoras
- Intranet
- Mainbit
- Página GOB.MX**
- Plataforma Cáncer en Niños y Adolescentes
- Plataforma Cólera
- Plataforma COVID-19
- Plataforma Defunciones Maternas
- Plataforma Diabetes
- Plataforma EDAS
- Plataforma EFE
- Plataforma IAAS
- Plataforma Influenza
- Plataforma Morbilidad Materna
- Plataforma NOTINMED
- Plataforma Parálisis flácida aguda
- Plataforma REDVE
- Plataforma SISVEA
- Plataforma SISVER

Nombre del solicitante:

Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE

Área solicitante: ESTADOS

Estado o entidad solicitante: Tabasco

Reporte:

Detalle del servicio:

- Plataforma Cáncer en Niños y Adolescentes
- Plataforma Cólera
- Plataforma COVID-19**
- Plataforma Defunciones Maternas
- Plataforma Diabetes
- Plataforma EDAS
- Plataforma EFE
- Plataforma IAAS
- Plataforma Influenza
- Plataforma Morbilidad Materna
- Plataforma NOTINMED
- Plataforma Parálisis flácida aguda
- Plataforma REDVE
- Plataforma SISVEA
- Plataforma SISVER
- Plataforma SIVEPAB
- Plataforma SUAVE
- Plataforma Tuberculosis
- Plataforma Vectores

Nombre del solicitante:

5.2.5. Detalle del Servicio: Es en este campo donde se podrá detallar el servicio requerido; en las imágenes que se muestran a continuación, se visualiza un ejemplo para cada opción de servicio “DGE” y “Comunidad SINAVE”.





Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE

Área solicitante: DIR. DE VIGILANCIA EPID. DE ENF. NO TRANSM ▼

Estado o entidad solicitante: Ciudad de México ▼

Reporte: Página GOB.MX ▼

Detalle del servicio:

Favor de publicar dentro del portal gob.mx las presentaciones que corresponden a la sesión de pulso epidemiológico correspondiente al día de mes del año y cuyo título es: \_\_\_\_\_.

Los archivos se enviaron al correo electrónico cuentadecorreo@dominio

Tipo de servicio:  DGE  Comunidad SINAVE

Área solicitante: ESTADOS ▼

Estado o entidad solicitante: Tabasco ▼

Reporte: Plataforma COVID-19 ▼

Detalle del servicio:

Por este medio se solicita el usuario y contraseña para ingresar a la plataforma covid-19 de nivel unidad médica.

Los datos correspondientes se envían en el formato correspondiente y se adjunta en este ticket.



La imagen que se muestra a continuación aplicará para los numerales del 5.2.6 al 5.2.9.

Nombre del solicitante:	<input type="text" value="Nombre ApellidoPaterno ApellidoMaterno"/>
Teléfono del solicitante:	<input type="text" value="5553371788"/> <b>Indicar número a 10 dígitos</b>
Extensión del solicitante:	<input type="text" value="41788"/> <b>indicar "TELÉFONO SOLICITANTE" si no tienen extensión</b>
Mail del solicitante:	<input type="text" value="nombre.apellido@salud.gob.mx"/>

5.2.6. Nombre del Solicitante: A partir de este campo y hasta el campo "Mail del Solicitante" los datos aplicaran para ambas opciones de servicio "DGE" y "Comunidad SINAVE". Donde deberán indicar el nombre de quien este reportando la falla y/o servicio requerido.

5.2.6.1. Ejemplo 1: Opción de Servicio DGE

*Área Solicitante:* "Dirección General"

*Nombre del Solicitante:* No implica escribir el nombre del "Director General" si quien solicita el servicio es alguno de los que colaboran dentro de esta área.

5.2.6.2. Ejemplo 2: Opción de Servicio Comunidad SINAVE

*Área Solicitante:* "ESTADOS"

*Estado o entidad solicitante:* "Tabasco"

*Nombre del Solicitante:* No implica que en este campo se tenga que escribir el nombre del "Secretario de Salud", "Director de Programas Preventivos" o "Epidemiólogo Estatal/Jurisdiccional" si se trata de algún otro colaborador dentro de las unidades médicas y de la RNLSP que hacen uso de las Plataformas de Información si así fuese el caso.

5.2.7. Teléfono del Solicitante: Favor de indicar el número telefónico a 10 dígitos y que sea el número telefónico institucional al que el usuario tenga acceso. Ejemplo: 5553371788 o 9933100000

5.2.8. Extensión del Solicitante: Indicar el número de extensión en caso de que se cuente con ella; de lo contrario, puede indicar el número telefónico anterior.

5.2.9. Mail el Solicitante: Se solicita indicar de preferencia un **correo electrónico institucional.**





5.2.10. ¿Archivos adjuntos?: Aplicará para ambas opciones de servicio “DGE” y “Comunidad SINAVE”. De manera predeterminada se encuentra activa la opción “No”; si desea adjuntar algún documento, elegirá la opción “Si”; con ello se mostrarán tres opciones para adjuntar su(s) documento(s). sugerimos considere las observaciones de los numerales 5.2.10.1 y 5.10.2.2.

5.2.10.1. Formatos Permitidos: Para tal efecto los tipos de formatos que podrá adjuntar son: office \* (.doc, .docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf), imágenes (.png, .jpg, .jpeg) y archivos comprimidos (.zip, .rar).

5.2.10.2. Tamaño del Archivo: Hace referencia a la capacidad de espacio que ocupa el archivo, también se le conoce como peso y para este caso el tamaño máximo es de **4 Megabytes**. Es importante señalar que, si bien se pueden adjuntar hasta **3 archivos** de 4 Megabytes, no implica que pueda adjuntar **1 archivo** de menor o igual a 4 Megabytes.

5.2.10.3. Si requiere enviar archivos mayores; deberá especificar dentro del detalle del servicio: que la información se entregará vía correo electrónico y *proceder a levantar su ticket*; con ello, se mostrará la ventana “Alta de Servicio” con los datos de su ticket y la cuenta de correo electrónico del técnico a quién fue asignado el servicio.

**ALTA DE SERVICIO**

El servicio al área **ESTADOS** con fecha **2021-09-24 09:38:00** y folio **#DGE-3K7OX** fue dado de alta exitosamente.  
Se ha mandado un mail a la dirección: [joel.flores@salud.gob.mx](mailto:joel.flores@salud.gob.mx) solicitando la atención de su solicitud.

Ejemplo: El ticket con folio **#DGE-3K7OX** fue enviado a [joel.flores@salud.gob.mx](mailto:joel.flores@salud.gob.mx); si se tuvieran que enviar archivos mayores a 4MB; deberían enviarse a dicha cuenta de correo.





5.2.10.4. Es importante que al realizar el envío de su(s) archivo(s) indique en ASUNTO o en la redacción de su mensaje el número de folio “#Folio” asignado a su ticket; dónde #Folio corresponderá al que el SASETI asignó a la solicitud. Ejemplo:

#DGE-3K7OX f

5.2.11. Levantar Ticket, una vez que han llenado los datos correspondientes a cada campo, debe dar click al botón “Levantar Ticket”.

Levantar Ticket

Posteriormente, se mostrará la siguiente pantalla con la cual, usted ya habrá de finalizar el levantamiento del Ticket en la Mesa de Servicio DGE/SINAVE.

La primera imagen mostrada corresponde a un servicio en el cual, no se adjuntaron documentos; mientras que la segunda se muestra un servicio en el que indica que documentos fueron enviados:

MESA DE SERVICIO / DGE / SINAVE

**MENÚ SERVICIOS.**

- ▶ EXCLUSIVO SNRE.
- ▶ LEVANTAR TICKET.
- ▶ FALLAS COMUNES
- ▶ MANUAL DE USUARIO

**ALTA DE SERVICIO**

El servicio al área **ESTADOS** con fecha **2021-09-24 09:38:00** y folio **#DGE-3K7OX** fue dado de alta exitosamente.

Se ha mandado un mail a la dirección: joel.flores@salud.gob.mx solicitando la atención de su solicitud.

MESA DE SERVICIO / DGE / SINAVE

**MENÚ SERVICIOS.**

- ▶ EXCLUSIVO SNRE.
- ▶ LEVANTAR TICKET.
- ▶ FALLAS COMUNES
- ▶ MANUAL DE USUARIO

**ALTA DE SERVICIO**

El servicio al área **NOMBRE DEL ÁREA SOLICITANTE** con fecha **2021-09-27 11:45:00** y folio **#DGE-2XDDN** fue dado de alta exitosamente.

Se adjunto un archivo con nombre: **datos nombre\_del\_archivo1.pdf**

Se adjunto un archivo con nombre: **datos nombre\_der\_archivo2.pdf**

Se ha mandado un mail a la dirección: carmelinda.ochoa@dgepi.salud.gob.mx solicitando la atención de su solicitud.

DIRECCIÓN GENERAL DE EPIDEMIOLOGÍA, MÉXICO © 2021

En las imágenes se observa que los datos comunes para ambas son: **área solicitante** “área/Nombre del área solicitante”, **fecha** en la que se ha generado el ticket en formato año-mes-día, seguido de la **hora** en formato hora: minutos: segundos y el **folio** asignado a su solicitud.

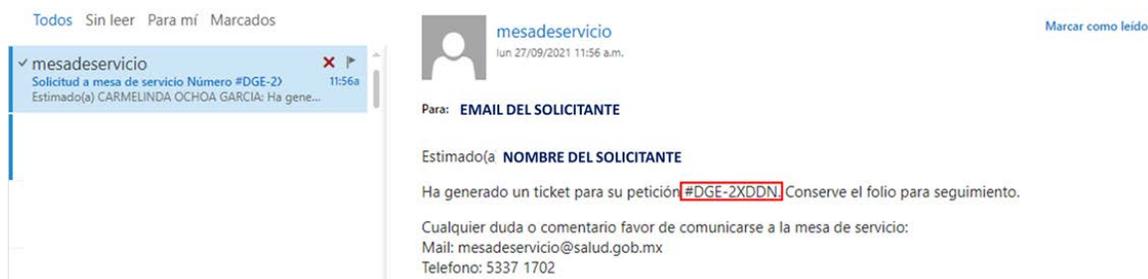


la siguiente nomenclatura: #DGE-clave alfanumérica (esta clave es para uso interno de la SNRE, del SASETI y para el seguimiento de su ticket); así mismo se muestra el **correo electrónico del Técnico de Soporte** de la SNRE a quien fue asignado el servicio; mientras que para el caso donde se adjuntaron archivo(s), se mostrará el nombre y formato del archivo(s) adjunto(s).

Cabe mencionar, que cada técnico de soporte atiende el o los servicios que a través del SASETI le son notificados y los atenderá de acuerdo al orden cronológico según el número de folio, la fecha y la hora en la que fue levantado el ticket.

6. Correos de la Mesa de Servicio: Cuando ha si levantado el ticket en el SASETI; el usuario solicitante, recibirá en su bandeja de correo electrónico (mail del solicitante) un mensaje con el que se muestra a continuación:

6.1. Correo inicial: Es el primer correo que el SASETI enviará como parte del registro de la solicitud y para el seguimiento del ticket dentro de la mesa de servicio.



6.2. Correo Final: Cuando el Ticket ha sido atendido por el técnico de la SNRE; este deberá ingresar a la mesa de servicio y dar por realizado y cerrado el ticket; en cuanto el SASETI enviará nuevamente un mensaje al correo electrónico correspondiente tal como se muestra en la siguiente pantalla:





Todos Sin leer Para mí Marcados

✓ mesadeservicio Encuesta de satisfacción del servicio. Estimado(a) 12:32p

mesadeservicio lun 27/09/2021 12:32 p.m. Marcar como no leído

Para: **EMAIL DEL SOLICITANTE**

Estimado(a) **NOMBRE DEL SOLICITANTE**

Con el objetivo de poderle otorgar un mejor servicio en el Departamento de Tecnologías de la Información, le solicitamos nos ayude a contestar este breve cuestionario, sobre la asesoría, apoyo o servicio recibido por parte del personal de TI, haciendo click en el siguiente enlace:

[Encuesta de satisfacción del servicio de informática](#) 

El detalle del servicio realizado es el siguiente:

YA SE ENCUENTRAN PUBLICADOS DENTRO DEL PORTAL GOB.MX LOS DOCUMENTOS ENVIADOS EN EL TICKET DE SERVICIO, LOS CUALES PUEDE VISUALIZAR EN: [www.gob.mx/salud](http://www.gob.mx/salud)

En este mensaje se muestra un link (ver el ícono de la mano) para que deje su opinión en relación al servicio proporcionado por parte del Técnico de Soporte que atendió y/o solucionó el servicio; así como el detalle del servicio realizado (ver recuadro rojo).

