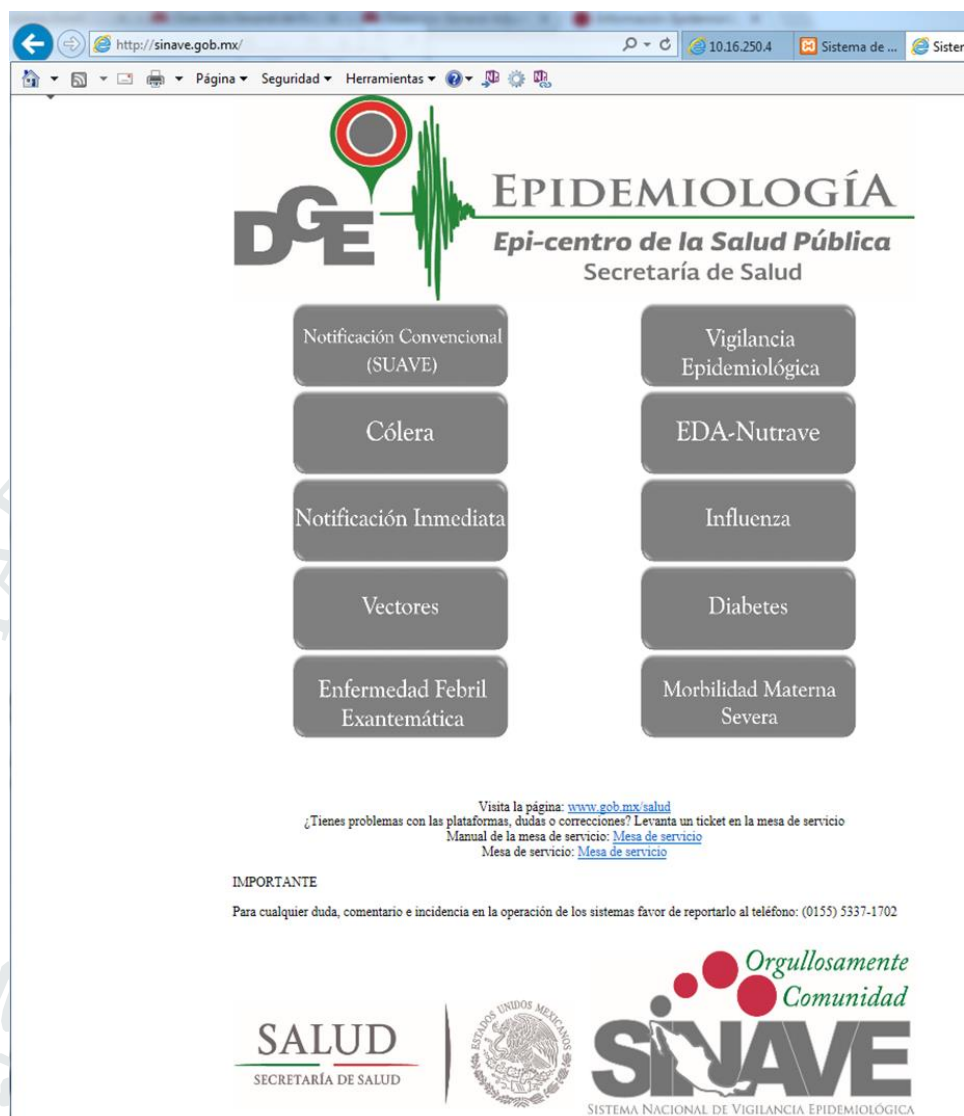


MESA DE SERVICIO DE LA DGAE SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN SASETI



1. Entrar mediante un explorador web  a la siguiente dirección electrónica: <http://187.210.186.157/servicios/> o ingresando al sitio: <http://sinave.gob.mx/> en cuya pantalla se encuentran los accesos a las diversas plataformas de información del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica, después de los botones grises encontrará las opciones: Manual de la Mesa de Servicio y Mesa de Servicio, cada una con un enlace de lado derecho para su consulta.).



La imagen muestra la interfaz de usuario del sitio web <http://sinave.gob.mx/>. En la parte superior, se encuentra el logo de la Dirección General de Epidemiología (DGE) con el texto "EPIDEMIOLOGÍA Epi-centro de la Salud Pública Secretaría de Salud". Debajo del logo, hay una cuadrícula de botones grises que permiten acceder a diferentes servicios:

Notificación Convencional (SUAVE)	Vigilancia Epidemiológica
Cólera	EDA-Nutrave
Notificación Inmediata	Influenza
Vectores	Diabetes
Enfermedad Febril Exantemática	Morbilidad Materna Severa

Debajo de los botones, hay un mensaje que dice: "Visita la página: www.gob.mx/salud. ¿Tienes problemas con las plataformas, dudas o correcciones? Levanta un ticket en la mesa de servicio. Manual de la mesa de servicio: [Mesa de servicio](#). Mesa de servicio: [Mesa de servicio](#)".

En la parte inferior, se encuentra el texto "IMPORTANTE" seguido de: "Para cualquier duda, comentario e incidencia en la operación de los sistemas favor de reportarlo al teléfono: (0155) 5337-1702".

En la parte inferior, se encuentran los logos de la Secretaría de Salud, el Escudo Nacional de México y el logo del SINAVE (Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica) con el lema "Orgullosamente Comunidad".

2. Al final de los botones de acceso a las diferentes Plataformas de Información SiNaVE (botones grises) encontrarás el enlace para descargar el “Manual de la mesa de servicio y Mesa de servicio” para que mediante esta aplicación solicites los problemas, dudas o correcciones que requieras en alguna(s) Plataforma(s) de Información SiNaVE; bastará con dar clic a los enlaces que cada opción tiene de lado derecho ([Mesa de servicio](#))

Visita la página: www.gob.mx/salud

¿Tienes problemas con las plataformas, dudas o correcciones? Levanta un ticket en la mesa de servicio

Manual de la mesa de servicio: [Mesa de servicio](#)
Mesa de servicio: [Mesa de servicio](#)

3. Una vez que ingresas a la Mesa de Servicio mediante el enlace directo: <http://187.210.186.157/servicios/> o mediante el dominio <http://sinave.gob.mx/> a la se mostrará la página de inicio del Sistema Automatizado de Servicios de Tecnologías de la Información (SASETI); en la cual; podrá ver dos partes: 1.- MENÚ DE SERVICIOS y 2.- LEVANTAMIENTO DE TICKET.
En “Menú de Servicios” se encuentran las opciones: Exclusivo SNRE, Levantar Ticket, Fallas Comunes y Manual de Usuario. Opciones para tu consulta: Levantar Ticket, Fallas Comunes y Manual de Usuario.



SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

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: ☒ Interno a DGAE ☐ Externo a DGAE

Área solicitante:

Estado Solicitante:

Reporte:

[MENÚ DE SERVICIOS: EXCLUSIVO SNRE, LEVANTAR TICKET, FALLAS COMUNES, MANUAL DE USUARIO]

4. Puedes comenzar a llenar los campos del apartado “Levantamiento de Ticket” o dar click en “LEVANTAR TICKET”.

Levantamiento de Ticket

Ingrese los datos correspondientes del servicio a realizar.

- 1 → tipo de servicio: ☒ Interno a DGAE ☐ Externo a DGAE
- 2 → Área solicitante:
- 3 → Estado Solicitante:
- 4 → Reporte:

5 → Detalle del servicio:

- 6 → Nombre del solicitante:
- 7 → Teléfono del solicitante:
- 8 → Extensión:
- 9 → Mail del solicitante:

10 → ¿Archivos adjuntos? ☐ Sí ☒ No

Formatos permitidos:
.doc, .docx, .pdf, .png,
.jpg

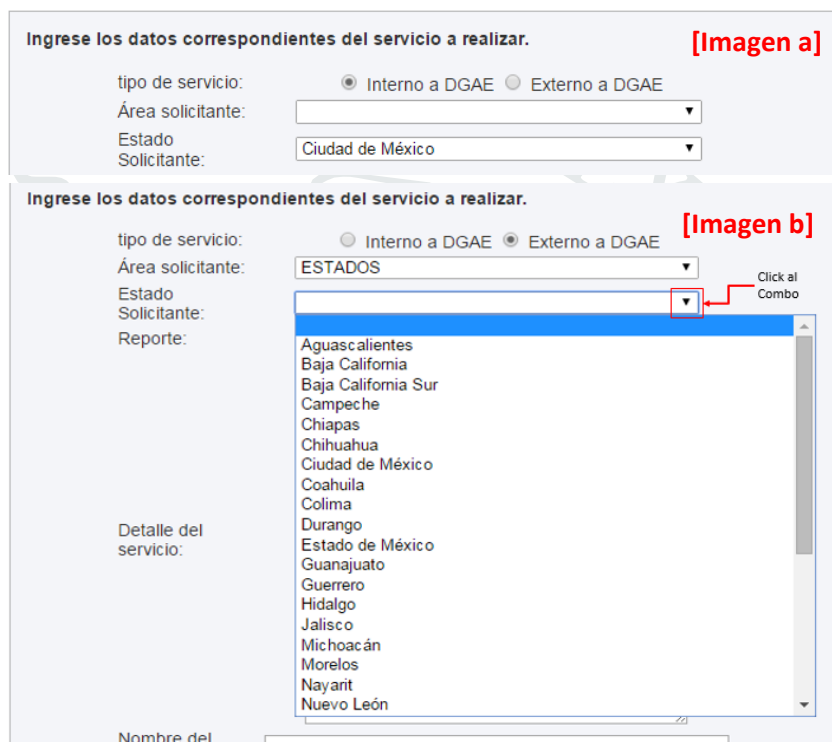
11 →

4.1. Levantamiento de Ticket

4.1.1. **Tipo de Servicio:** Si usted es usuario de la DGE, DGAE o DGA InDRE debe seleccionar la opción: Interno a DGAE (Int-DGAE) y en el caso de ser usuario de algún otro estado de la República debe elegir la opción: Externo a DGAE (Ext-DGAE).

4.1.2. **Área Solicitante:** Esto aplica para el caso de un tipo de servicio Int-DGAE; mientras que, para el tipo Ext-DGAE “NO APLICA” (N/A) por estar ya predefinida por el sistema.

4.1.3. **Estado Solicitante:** Para el caso de tipo Int-DGAE “N/A” por estar ya definida por el sistema como “Ciudad de México” (imagen a) y para el caso de usuario Ext-DGAE dará clic en el combo para desplegar el listado de los 32 estados de la República y elegir el estado que le corresponda (imagen b).



Ingrese los datos correspondientes del servicio a realizar. [Imagen a]

tipo de servicio: ☒ Interno a DGAE ☐ Externo a DGAE

Área solicitante:

Estado Solicitante:

Ingrese los datos correspondientes del servicio a realizar. [Imagen b]

tipo de servicio: ☐ Interno a DGAE ☒ Externo a DGAE

Área solicitante:

Estado Solicitante:

Reporte:

Detalle del servicio:

Nombre del

Click al Combo

Aguascalientes
Baja California
Baja California Sur
Campeche
Chiapas
Chihuahua
Ciudad de México
Coahuila
Colima
Durango
Estado de México
Guanajuato
Guerrero
Hidalgo
Jalisco
Michoacán
Morelos
Nayarit
Nuevo León

4.1.4. **Reporte:** Esta opción se encuentra el listado con los diferentes tipos de servicios que en cuestión de tecnologías de información la SUBDIRECCIÓN DE Notificación y Registros Epidemiológicos (SNRE) atiende dentro y fuera de la DGE.

Int-DGAE:

Ext-DGAE:

4.1.5. **Detalle del Servicio:** Describirá los detalles del servicio que requiere para que la asignación del técnico por parte de la SNRE sea la acorde para dar seguimiento y solución al mismo. (aplica para tipo Int-DGAE y Ext-DGAE).

4.1.6. **Nombre del Solicitante:** Escribirá su nombre completo. (aplica para tipo Int-DGAE y Ext-DGAE).

- 4.1.7. **Teléfono del Solicitante:** Indique el número telefónico, en el que se le pueda localizar para efectos de dar seguimiento y/o solución al servicio que haya solicitado; en caso de no haber llenado este campo no podrá levantar el ticket de servicio (aplica para tipo Int-DGAE y Ext-DGAE), ya que el sistema le habilitará dicho campo y le mostrará la advertencia: “Completa este campo”.
Nota: los Ext-DGAE deberán indicar Clave Lada de su estado.

Teléfono del solicitante: [input field]
Extensión: 41662 [input field]
Mail del [input field]

! Completa este campo

- 4.1.8. **Extensión:** Indique el número de extensión en caso de que cuente con ella. Extensión CISCO para los usuarios de DGE (DGAE y DGA InDRE). (Aplica para Int-DGAE y Ext-DGAE)

- 4.1.9. **Mail del Solicitante:** Debe escribir su cuenta de correo electrónico institucional con dominio: @dgepi.salud.gob.mx o @salud.gob.mx o personal con dominio @hotmail.com, @gmail.com, @yahoo.com.mx, etc. la cuenta de correo electrónico debe ser correcta de lo contrario aparecerá la ventana de advertencia con el siguiente mensaje “La dirección de correo electrónico linda8ag@ gmail.com es incorrecta y no podrá levantar el ticket, es de suma importancia poner el correo electrónico de manera correcta ya que a dicho correo se enviara la confirmación del número de Folio asignado al servicio que acaba de levantar.

Nombre del solicitante: M. E. Carmeli
Teléfono del solicitante: 53371679
Extensión: 41679
Mail del solicitante: linda8ag@ gmail.com

Mensaje de la página 10.16.250.27:
La dirección de correo electrónico: linda8ag@ gmail.com es incorrecta.
☐ Evita que esta página cree cuadros de diálogo adicionales.

Aceptar

Levantar Ticket

- 4.1.10. **¿Archivos Adjuntos?** “Los formatos permitidos son: .doc, .docx, .pdf, .png y .jpg”. En este campo se visualizan dos botones: SI y NO de los cuales de manera predeterminará estará activado el botón NO; por lo tanto, si desea adjuntar algún archivo deberá dar click en la opción SI y de desplegaran tres

campos para adjuntar documentos. No omitimos comentar que su(s) archivo(s) deberá(n) ser menor(es) de **4 Mega Bytes (MB)**. Tal como se muestra en la imagen.

¿Imágenes adjuntas? ☒ Sí ☐ No

1 → Archivo 1, menor a 4 MB:

2 → Archivo 2, menor a 4 MB:

3 → Archivo 3, menor a 4 MB:

Deberá dar clic en el botón “Examinar...” para que se abra una ventana de exploración y pueda realizar la búsqueda del documento (s) a adjuntar; para finalizar debe dar clic en el botón “Abrir” y con ello quedará adjunto su(s) documento(s)

Levantamiento de Ticket

Ingrese los datos correspondientes del servicio a realizar.

tipo de servicio: ☒ Interno a DGAE ☐ Externo a DGAE

Área solicitante:

Estado Solicitante: Ciudad de México

Reporte:

Elegir archivos para cargar

doctos > 2017 > servicios > Buscar servicios

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo
capacitacion	21/02/2017 10:02 a...	Carpeta d
calendario_capacitacion_2017	21/02/2017 08:58 a...	Adobe Ac
Manual_SASETI	20/02/2017 11:09 a...	Documen
Manual_SASETI	20/02/2017 11:10 a...	Adobe Ac
Manual_SASETI_Externos	20/02/2017 11:12 a...	Documen
Manual_SASETI_Externos	20/02/2017 11:13 a...	Adobe Ac
papeleria-catalogo	20/02/2017 10:00 a...	Adobe Ac
Red_Medicos_y_Hospitales_del_SGMM_j...	20/02/2017 10:00 a...	Hoja de c

Nombre: Manual_SASETI

¿Imágenes adjuntas? ☒ Sí ☐ No

Archivo 1, menor a 4 MB:

Archivo 2, menor a 4 MB:

Archivo 3, menor a 4 MB:

4.1.11. **Levantar Ticket:** Una vez que ha llenado cada uno de los campos deberá dar click al botón “Levantar Ticket” y le redireccionará a la pantalla de inicio del sistema; sin embargo, adicional a las dos partes que contiene (ya mencionadas al inicio de este manual) se encuentra una tercera parte llamada ALTA DE SERVICIO en la cual se le informa a usted que el **Servicio al área (Nombre del área) con fecha (año-mes-día hora (hr-min-seg)) y folio #DGE-XXXX**; tal y como se muestra en la imagen.

4.1.12. Por último, se enviará un correo con el folio y el detalle del servicio y servirá para darle seguimiento al TICKET levantado.



SALUD SECRETARÍA DE SALUD

DGE DIRECCIÓN GENERAL DE EPIDEMIOLOGÍA

SASETI
Sistema de asignación de servicios de tecnologías de la información

SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MENÚ SERVICIOS.

- ▶ INICIO.
- ▶ LEVANTAR TICKET.

INICIE SESIÓN

Introduzca su nombre de usuario y contraseña para ingresar al sistema.

Usuario:

Contraseña:

ALTA DE SERVICIO

El servicio al área **ESTADOS** con fecha **2017-02-14 12:20:00** y folio **#DGE-XXXX** fue dado de alta exitosamente.

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

DIRECCIÓN GENERAL DE EPIDEMIOLOGÍA, MÉXICO © 2017