



SASET

SISTEMA
DE ATENCIÓN
A SERVICIOS
TECNOLÓGICOS

Manual de Operación

El presente manual proporciona información de los procesos y procedimientos para solicitar recursos tecnológicos a través del Sistema de Atención a Servicios Tecnológicos.

MARQUEZ RINCON JUAN NOE
gdh.webmastersaset@inegi.org.mx

Contenido

Autorización	2
Versiones	3
Introducción.....	4
Antecedentes	4
Objetivo General.....	5
Alcance	5
Ámbito de Aplicación	5
Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) en SASET	5
Políticas de gestión de servicios	6
Flujo del servicio.....	6
Sistema de Atención a Servicios Tecnológicos	8
Mis Solicitudes.....	9
Nueva Solicitud.....	20
Guía.....	24
Flujos	24
Acuerdos de nivel de servicio (SLAs).....	27
Directorio.....	28
Documentación	29
Estadísticas generales	31
Mis Servicios	32
Estadísticas.....	33
Solicitudes	35
Usuarios.....	36
Modificación y Registro de Usuarios	36



Autorización

En cumplimiento de los criterios de Seguridad Informática, **se autorizan los procesos y procedimientos** descritos en el manual de operaciones del **SASET** del INEGI. Estos procesos tienen como objetivo establecer bases sólidas y seguras para la asignación de servicios a los usuarios de INEGI. Además, permiten registrar, documentar y controlar los recursos, licencias y servicios asignados a los empleados del Instituto. Asimismo, se atienden los requerimientos de servicios tecnológicos informáticos necesarios para el desempeño de las funciones de los funcionarios del INEGI, garantizando la operatividad de los servicios autorizados en el Directorio Activo del Instituto y su asignación y operación en la nube.

Juan Noé Márquez Rincón

Enlace de Coordinación con Mandos

Elaboró:

Álvaro Jesús Olivares Castillo

Enlace de Coordinación de Proyecto

Revisó:

Gabriel Rangel Núñez

Jefe de Departamento de Gestión Centralizada

Visto Bueno

Nadia Ivette Martínez Palacios

Subdirectora de Servicios Centralizados

Visto Bueno

Carlos Alberto Camacho Bravo

Director de Seguridad Informática

Autorizó



Versiones

Nombre	Creación / Actualización	Cambio realizado	Fecha
Juan Noé Márquez Rincón	Creación		20-10-2025
Juan Noé Márquez Rincón	Actualización		25-11-2025
Juan Noé Márquez Rincón	Actualización		20-03-2026
Juan Noé Márquez Rincón	Actualización		19-05-2026



Introducción

Conforme a la experiencia que se ha adquirido en la atención y gestión de servicios informáticos que demandan los propios usuarios del Instituto, para la realización de sus actividades diarias. Se requirió la creación de una herramienta que permita llevar un control unificado de los servicios tecnológicos que ofrecen las diversas áreas técnicas a los usuarios del Instituto que así lo requieran.

Cabe destacar que la función primordial de esta herramienta es solo para solicitar los servicios tecnológicos que requieran autorización para proveerlos; y todo lo referente a problemas técnicos o algún tipo de anomalía en los servicios, se deberá reportar a la Mesa de Ayuda Institucional.

Antecedentes

Con base en las necesidades de herramientas por parte de los usuarios del INEGI, para realizar sus actividades y cumplir con sus objetivos, en ocasiones, es necesario contar con servicios especiales, activarlos y/o adquirirlos. Para esto, se tenía implementado una línea de Gestión y Atención rudimentaria, es decir, se contaba con un formulario por servicio, el cual se llenaba con la información solicitada por parte del área administradora de dicho servicio, para entonces imprimirlo en papel y posteriormente recabar las firmas necesarias para la autorización del servicio. Después se entregaba al área correspondiente para que fuese otorgado el servicio.

Esto ocasionaba un lapso de atención muy amplio, en ocasiones, se traspapelaban los formatos de servicio y no se daban por atendidos. Además, otro punto importante era cuando había alguna auditoría y se solicitaba información y/o estadísticas, era muy difícil obtener información verídica, haciendo visible una mala administración y explotación de información en cuanto a tiempos y cantidades de servicios atendidos, no atendidos o rechazados, en otras palabras, no era posible llevar un control adecuado de cada servicio y esto ocasionaba malos resultados en dichas auditorías.

Debido a lo mencionado anteriormente, se hizo necesaria la creación de una herramienta que pudiese otorgar y facilitar una adecuada administración y gestión de los servicios, sin mencionar el ahorro en papel que implica el dejar de contar con formatos de servicio impresos, evitando, además, el dejar de atender a todo el personal solicitante debido al extravío de los formatos.



Objetivo General

Establecer un canal de comunicación, eficaz y eficiente, entre las diferentes áreas de soporte técnico en servicios tecnológicos, Enlaces informáticos y los propios usuarios del Instituto que puedan requerir algún servicio para cumplir con sus actividades encomendadas. Además de garantizar la gestión efectiva de las Solicitudes de Atención de los usuarios.

Alcance

Los servicios relacionados con el negocio del INEGI se distribuyen en todo el Instituto, adaptándose a las necesidades de los proyectos y actividades sustantivas de cada área unidad administrativa. Los procesos de altas, bajas y cambios de servicios tecnológicos, tanto en el directorio activo local como en AzureAD en la nube, Exchange local y Office 365 en la nube, están a cargo del personal de la Dirección de Seguridad Informática y de los Administradores de Servicio por Unidad Ejecutora.

Todo esto se lleva a cabo con el firme propósito de mantener actualizados los procesos y procedimientos vigentes, con el objetivo de proporcionar de manera oportuna los servicios requeridos para proyectos del Instituto.

Ámbito de Aplicación

El presente manual está dirigido a los administradores de servicios tecnológicos del Instituto. Se fundamenta en los procesos y procedimientos establecidos por la Subdirección de Servicios Centralizados de la Dirección de Seguridad Informática.

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) en SASET

Los procesos automáticos quedan en línea para continuidad operativa las 24 horas del día durante los 365 días del año, sin embargo, los procesos semiautomáticos y/o manuales que requieren la intervención del personal del departamento quedan programados para ser ejecutados durante el tiempo laboral de lunes a viernes de 8:30 horas - 16:30 horas.; a excepción aquellas eventualidades o requerimientos de servicios sean programados fuera del horario laboral.

En caso de que no se atienda en 24:00 hrs., después de su autorización y visto bueno, favor de reportarlo con el responsable del servicio para su atención y seguimiento.



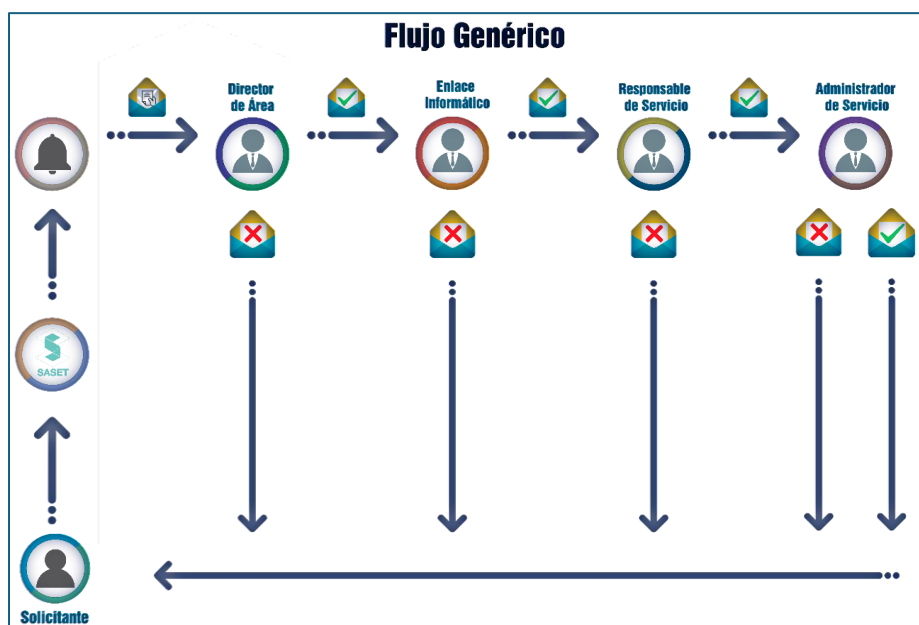
Políticas de gestión de servicios

1. Todos los servicios informáticos se proporcionan a través de cuentas regulares de empleados y cuentas especiales vinculadas al negocio de INEGI.
2. Todos los servicios gestionados en SASET se otorgan de acuerdo con los requerimientos del proyecto por los administradores, según el área de adscripción y previa autorización de su enlace informático.
3. Todos los recursos y servicios asociados a las cuentas de usuario regulares o especiales se revocan al término de obra, al final de la vigencia o al término del contrato de licenciamiento.

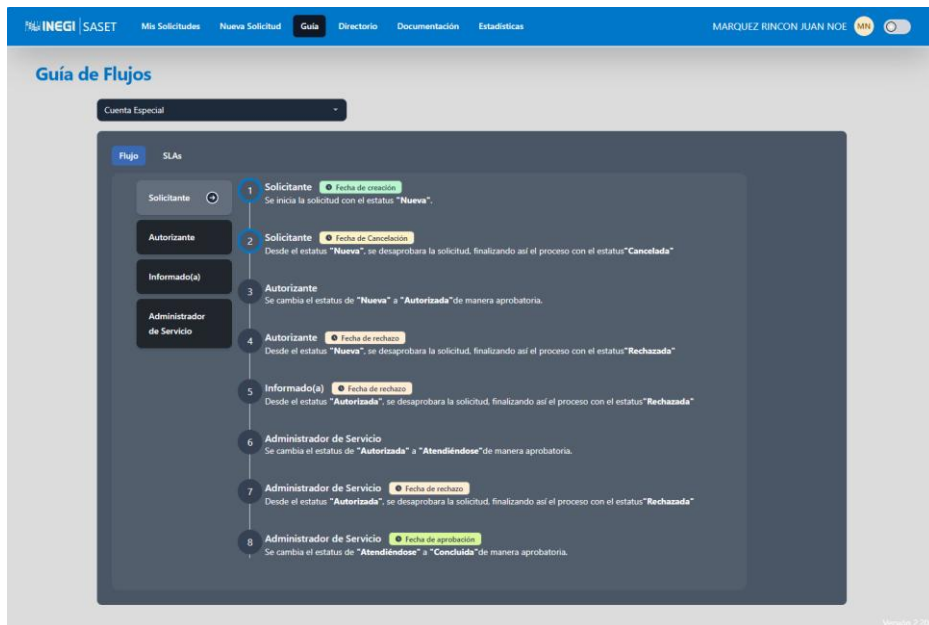
Flujo del servicio

A continuación, se muestra una breve descripción de cómo funciona el sistema y el flujo que sigue una solicitud desde que se registra hasta que se termina de atender, es decir, el usuario solicitante obtiene el servicio.

De manera general, siempre que se tiene contacto con las áreas dueñas de los servicios, se propone un flujo genérico, el cual se puede modificar con base en sus necesidades y cubriendo todos los requerimientos que tiene el servicio a integrar al SASET.

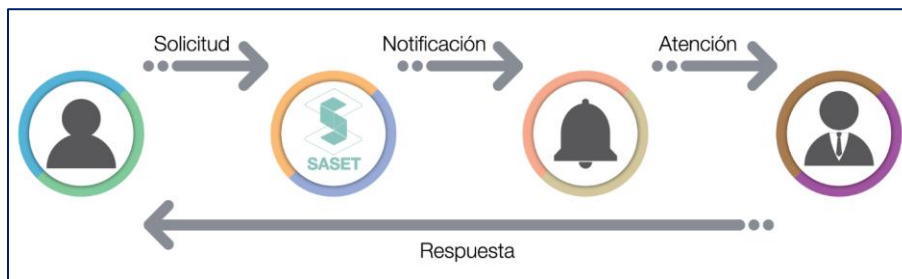


Cuando un servicio requiere un Flujo especial, se adecua el sistema para cumplir con los requerimientos del área encargada de dicho servicio, es cuando se puede observar en la sección de Guía la cual veremos a detalle más adelante.



Flujo de Cuentas especiales

Una vez que ingresa al SASET, puede solicitar el servicio que requiera en el apartado de "Nueva Solicitud". Llena los campos con la información requerida en el formato correspondiente y en ese momento se genera una solicitud en el sistema para su atención.



Ya que se ha registrado la solicitud, pasa por el flujo del servicio, siendo analizada y evaluada por cada Rol. Una vez que llega al Administrador del sistema (Soporte técnico), la solicitud es aprovisionada, se otorga el servicio y se notifica al solicitante vía correo electrónico.

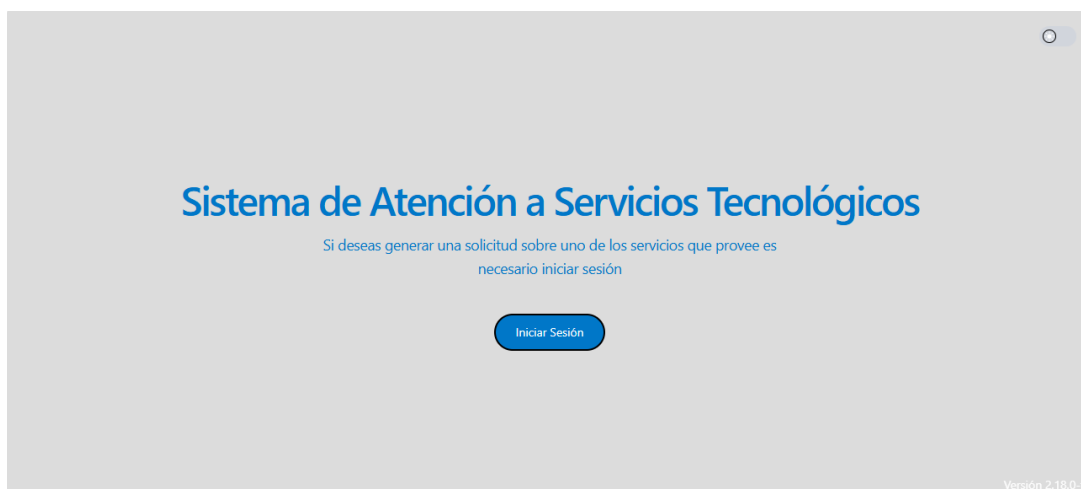
Cabe señalar que la solicitud puede ser rechazada en cualquier momento por cualquier rol, como ya lo mencionamos, dependiendo del análisis del requerimiento.



En este caso, se notificará al solicitante vía correo electrónico dicha resolución con una explicación del por qué se ha decidido no otorgar el servicio.

Sistema de Atención a Servicios Tecnológicos

Al ser un sistema institucional, y cubriendo los requerimientos mínimos de seguridad, además de ser un sistema personalizado, se necesita proporcionar las credenciales de usuario del instituto. Por lo que al ingresar a la liga principal del SASET se pedirá un inicio de sesión. Abra el siguiente enlace <https://saset.inegi.org.mx>



El sistema cuenta con varios módulos importantes, que a continuación se listan:

- **Mis Solicitudes:** Muestra las solicitudes que ha registrado o tiene pendiente por atender, según sea el caso.
- **Nueva Solicitud:** Muestra los servicios que están disponibles para solicitar.
- **Guía:** Detalla la funcionalidad general del sistema y describe los servicios en específico.
- **Directorio:** Muestra un listado de los usuarios que se encargan de atender un servicio determinado.
- **Documentación:** Muestra el listado de documentos de ayuda disponibles para su visualización en una pestaña nueva, o bien, para su descarga en el equipo que se esté usando.
- **Estadísticas Generales:** Muestra un conjunto de estadísticas generales sobre los datos registrados en el sistema para su análisis.

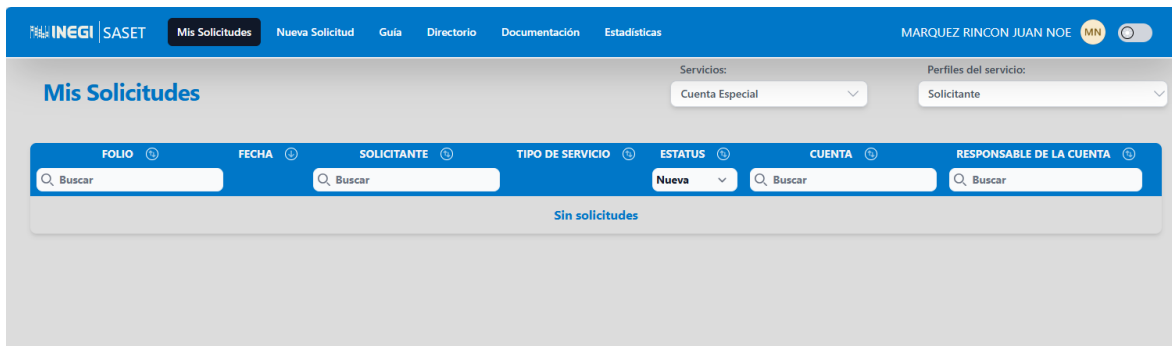


- **Mis Servicios:** Modulo donde se puede visualizar todos los registros por servicio, así como también, administrar los usuarios que intervienen en el proceso de atención de cada servicio del cual es dueño o encargado.
- **Estadísticas para responsables:** Despliega información sobre los servicios solicitados en general o detallado.

Mis Solicitudes

Este apartado es el que se muestra inmediatamente después de iniciar sesión, en él, se puede observar información básica sobre los perfiles que tiene asignados, las solicitudes que ha registrado, o bien, las solicitudes que son para atención (dependiendo el perfil).

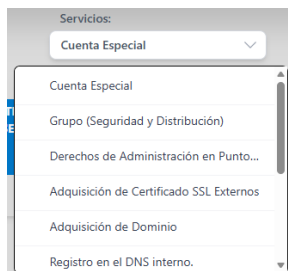
Como podemos observar en la imagen, tenemos disponible dos listados para seleccionar, **Servicios y Perfiles de Servicio**.



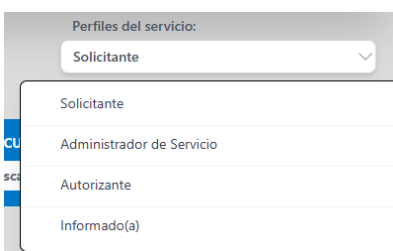
Solicitudes de Cuenta especial como solicitante



El primer listado corresponde a la sección de Servicios. En este apartado se mostrarán todos los servicios que se encuentren disponibles dentro del aplicativo. Sin embargo, la visualización de dichos servicios dependerá de los permisos de acceso que tenga asignados cada usuario en el sistema. Es decir, únicamente se desplegarán aquellos servicios sobre los cuales el usuario cuente con autorización para consultarlos o solicitarlos, garantizando así que cada persona acceda solo a las opciones que le corresponden según su perfil y nivel de acceso.



El segundo listado corresponde a la sección de Perfiles de servicio. En este apartado se mostrarán todos los Roles que han sido asignados al usuario dentro del sistema. La visualización de dichos Roles estará condicionada por el Servicio previamente seleccionado y por los permisos de acceso que el usuario tenga configurados en el aplicativo. De esta manera, únicamente se desplegarán los perfiles que el usuario esté autorizado a utilizar, garantizando que cada persona acceda solo a las funciones y responsabilidades que le corresponden según su nivel de acceso.



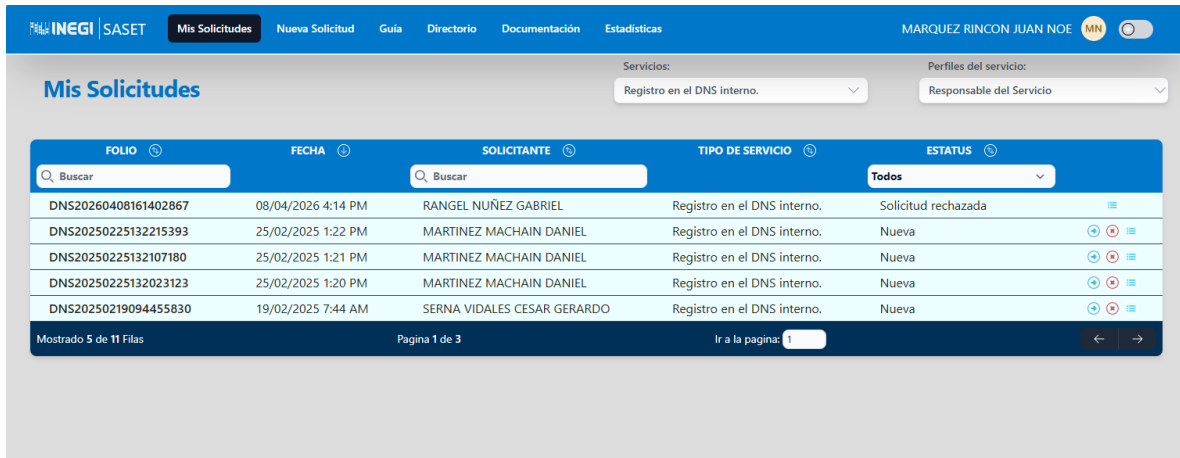
Se muestran los Perfiles del servicio que hay disponibles para el Servicio de **Cuenta Especial**

En la pantalla de *Mis solicitudes* se presenta una tabla que incluye diversas opciones de filtros, las cuales permiten al usuario organizar y localizar de manera más eficiente la información disponible.

Dentro de esta tabla se despliegan los registros asociados al usuario, ya sea aquellos que haya registrado previamente o los que se encuentren disponibles para su atención, de acuerdo con sus permisos de acceso en el sistema.



Para facilitar la comprensión del funcionamiento, a continuación, se muestra una tabla con registros de ejemplo, que ilustra cómo se visualizarán los datos y cómo pueden aplicarse los filtros para una mejor gestión de las solicitudes.



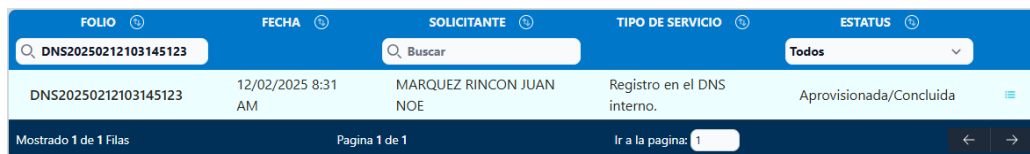
The screenshot shows the 'Mis Solicitudes' page with the following data:

FOLIO	FECHA	SOLICITANTE	TIPO DE SERVICIO	ESTATUS
DNS20260408161402867	08/04/2026 4:14 PM	RANGEL NUÑEZ GABRIEL	Registro en el DNS interno.	Solicitud rechazada
DNS20250225132215393	25/02/2025 1:22 PM	MARTINEZ MACHAIN DANIEL	Registro en el DNS interno.	Nueva
DNS20250225132107180	25/02/2025 1:21 PM	MARTINEZ MACHAIN DANIEL	Registro en el DNS interno.	Nueva
DNS20250225132023123	25/02/2025 1:20 PM	MARTINEZ MACHAIN DANIEL	Registro en el DNS interno.	Nueva
DNS20250219094455830	19/02/2025 7:44 AM	SERNA VIDALES CESAR GERARDO	Registro en el DNS interno.	Nueva

Se muestran los registros que hay disponibles del Servicio de **Registro en el DNS interno** con el Perfil de **Administrador de Servicio** con el filtro de **Estatus** en **Todos**.

Al analizar la tabla de *Mis solicitudes*, se observa que existen tres filtros disponibles para facilitar la búsqueda de registros.

- **Folio:** este filtro resulta especialmente útil cuando se cuenta con un gran número de registros en la tabla, lo que puede dificultar la identificación de una solicitud específica. Si el usuario dispone del número de Folio de la solicitud, basta con copiarlo y pegarlo en el recuadro correspondiente. De manera inmediata, el sistema realizará la búsqueda y mostrará únicamente el registro asociado a dicho Folio, agilizando así la localización de la información.



The screenshot shows the 'Mis Solicitudes' page with the following data:

FOLIO	FECHA	SOLICITANTE	TIPO DE SERVICIO	ESTATUS
DNS20250212103145123	12/02/2025 8:31 AM	MARQUEZ RINCON JUAN NOE	Registro en el DNS interno.	Aprovisionada/Concluida

Se muestran los registros que hay disponibles del Servicio de **Registro en el DNS interno** con el Perfil de **Administrador de Servicio** con el filtro de **Folio:** DNS20250212103145123.

- Solicitante:** este filtro permite buscar registros por nombre del solicitante, mostrando únicamente las solicitudes generadas por la persona indicada. De esta forma se facilita la identificación rápida de solicitudes asociadas a un usuario específico.

FOLIO	FECHA	SOLICITANTE	TIPO DE SERVICIO	ESTATUS
DNS20250212103145123	12/02/2025 8:31 AM	MARQUEZ RINCON JUAN NOE	Registro en el DNS interno.	Aprovisionada/Concluida

Mostrado 1 de 1 Filas Pagina 1 de 1 Ir a la pagina: 1

Se muestran los registros que hay disponibles del Servicio de **Registro en el DNS interno** con el Perfil de **Administrador de Servicio** con el filtro de **Solicitante: MARQUEZ** (Al ir escribiendo en el recuadro, se va aplicando el filtro)

- Estatus:** este filtro muestra los diferentes estados en que puede encontrarse una solicitud según el tipo de servicio. Al seleccionar una opción, el sistema aplicará el filtro y desplegará únicamente los registros que correspondan al estatus elegido.

FOLIO	FECHA	SOLICITANTE	TIPO DE SERVICIO	ESTATUS
DNS20260129160339440	29/01/2026 4:03 PM	OLIVARES CASTILLO ALVARO JESUS	Registro en el DNS interno.	Solicitud autorizada

Mostrado 1 de 1 Filas Pagina 1 de 1 Ir a la pagina: 1

Se muestran los registros que hay disponibles del Servicio de **Registro en el DNS interno** con el Perfil de **Administrador de Servicio** con el filtro de **Estatus: Solicitud autorizada** (para más información sobre los estatus, lo encontrará en la sección **3. Guía**)

En algunos casos, podrán visualizarse filtros adicionales dentro de la pantalla. Estos filtros se habilitan conforme a los requerimientos definidos por el área responsable de cada servicio, por lo que su disponibilidad puede variar según las necesidades específicas de gestión.

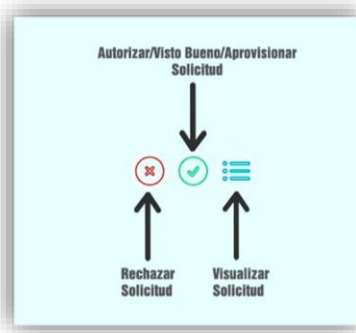
FOLIO	FECHA	SOLICITANTE	TIPO DE SERVICIO	ESTATUS	CUENTA	RESPONSABLE DE LA CUENTA
CES20220422164242775	22/04/2022 4:42 PM	PIÑA ESCALANTE JUANA MARIA	Cuenta Especial	Concluida	ADM.SASET	MARQUEZ RINCON JUAN NOE (noe.marquez@inegi.org.mx)
CES20220613134554778	13/06/2022 1:45 PM	MACIAS CALVILLO ERNESTO	Cuenta Especial	Concluida	CAP.301 ... CAP.400	Julieta Araceli Brito García
CES2022061314013584	13/06/2022 2:01 PM	MACIAS CALVILLO ERNESTO	Cuenta Especial	Concluida	CAP. 401...500	Julieta Araceli Brito García
CES20220715145656925	15/07/2022 2:56 PM	DE SANTIAGO BURNES ERNESTO ARTURO	Cuenta Especial	Concluida	ADM.OFFICE365	DE SANTIAGO BURNES ERNESTO ARTURO (ernesto.burnes@inegi.org.mx)
CES20220831144126458	31/08/2022 2:41 PM	RUIZ SANCHEZ CARLOS ALBERTO	Cuenta Especial	Concluida	CEN.ProyCens	RUIZ SANCHEZ CARLOS ALBERTO (alberto.ruiz@inegi.org.mx)

Mostrado 5 de 518 Filas Pagina 1 de 104 Ir a la pagina: 1

Se muestran los registros que hay disponibles del Servicio de **Cuenta Especial** con el Perfil de **Administrador de Servicio** y un Filtro extra que es **Cuenta**.



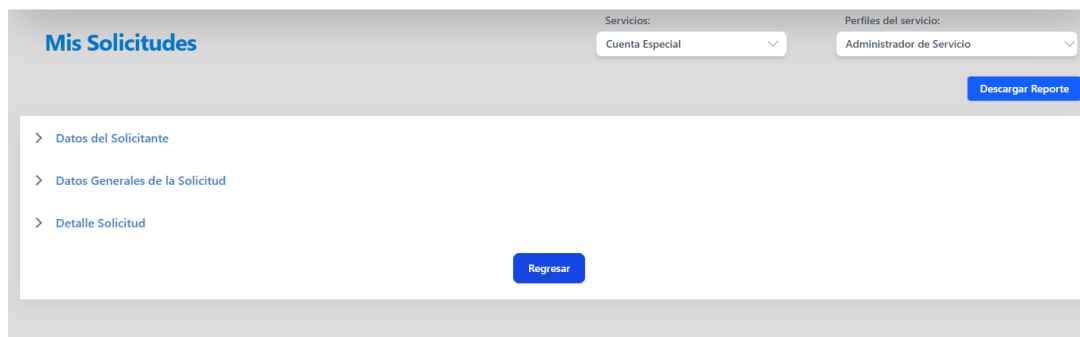
Continuando con el análisis de la sección Mis Solicitudes, en la Tabla de Solicitudes se observa que, al final de cada registro, aparecen tres íconos que funcionan como botones. Su disponibilidad y uso dependen del caso específico y de los perfiles asignados a la persona que ingresa al sistema.



Para los usuarios con perfil de Solicitante, únicamente estará disponible el botón Visualizar Solicitud. En cambio, el personal que cuente con Roles especiales tendrá habilitadas las opciones de Autorizar o Rechazar Solicitudes, según corresponda. A continuación, se describen las funciones de cada uno de estos botones.

Visualizar Solicitud

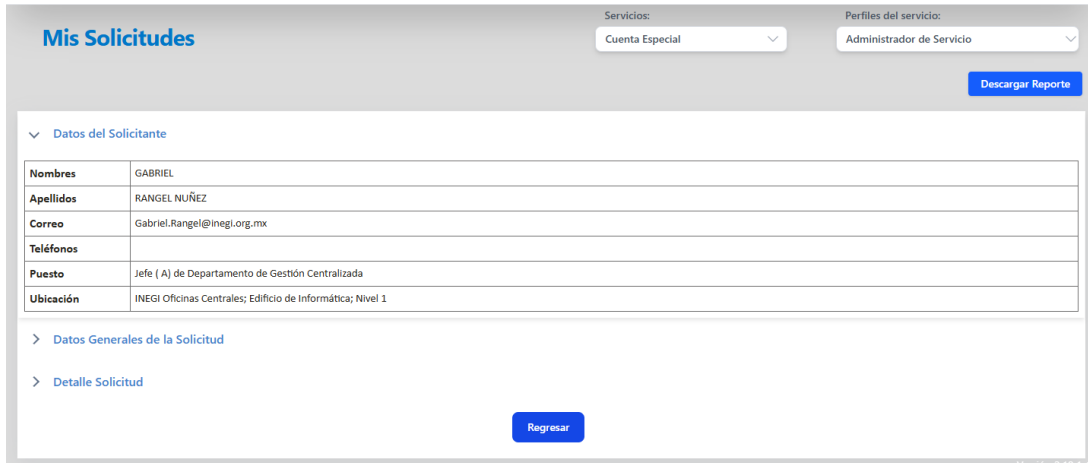
Con este botón se puede acceder a una nueva pantalla donde se visualiza, en el formulario del servicio, la información registrada por el Solicitante.



Todos los formularios de servicio cuentan con tres áreas específicas contenedoras de información: Datos del solicitante, datos generales de la solicitud y detalle de la solicitud.



- a. **Datos del Solicitante:** Se muestran los datos generales de la persona que registro la Solicitud de servicio tales como, su nombre, correo electrónico, teléfonos, puesto y ubicación.



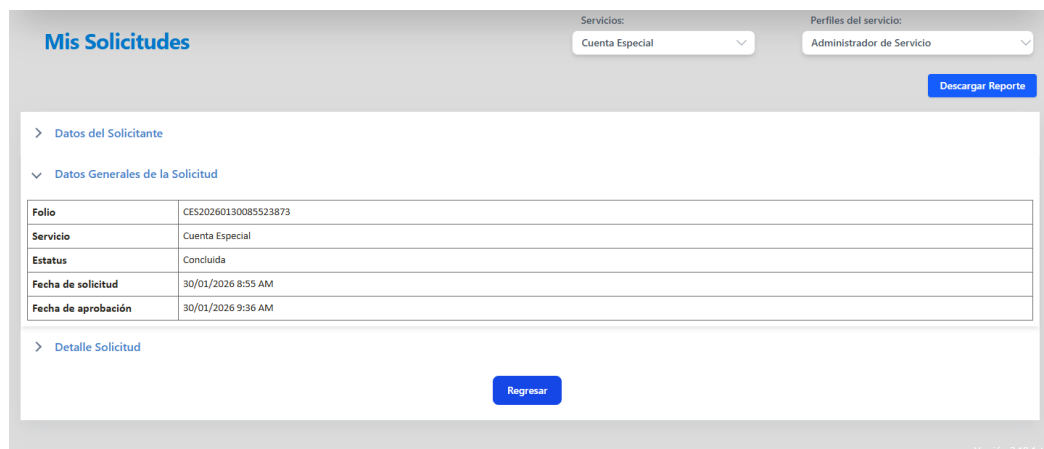
The screenshot shows the 'Mis Solicitudes' page with the following details:

- Services: Cuenta Especial
- Service Profiles: Administrador de Servicio
- Buttons: Descargar Reporte, Regresar
- Section: Datos del Solicitante

Nombres	GABRIEL
Apellidos	RANGEL NUÑEZ
Correo	Gabriel.Rangel@inegi.org.mx
Teléfonos	
Puesto	Jefe (A) de Departamento de Gestión Centralizada
Ubicación	INEGI Oficinas Centrales; Edificio de Informática; Nivel 1

Ejemplo: Datos de Solicitante de una solicitud de Servicio de **Cuenta Especial**

- b. **Datos Generales de la Solicitud:** Se muestran los datos principales de la solicitud de servicio registrada, esto con el fin de optimizar espacio de visión para los usuarios que autorizan los servicios.



The screenshot shows the 'Mis Solicitudes' page with the following details:

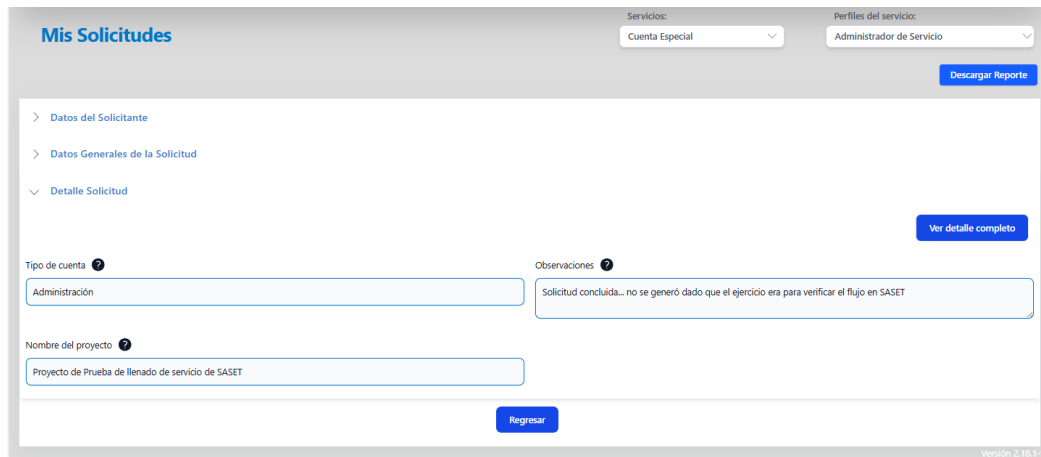
- Services: Cuenta Especial
- Service Profiles: Administrador de Servicio
- Buttons: Descargar Reporte, Regresar
- Section: Datos Generales de la Solicitud

Folio	CES20260130085523873
Servicio	Cuenta Especial
Estatus	Concluida
Fecha de solicitud	30/01/2026 8:55 AM
Fecha de aprobación	30/01/2026 9:36 AM

Ejemplo: Datos de Generales de una solicitud de Servicio de **Cuenta Especial**



c. **Detalle de la Solicitud:** Se despliega la información complementaria de la Solicitud de servicio registrada por el usuario solicitante.



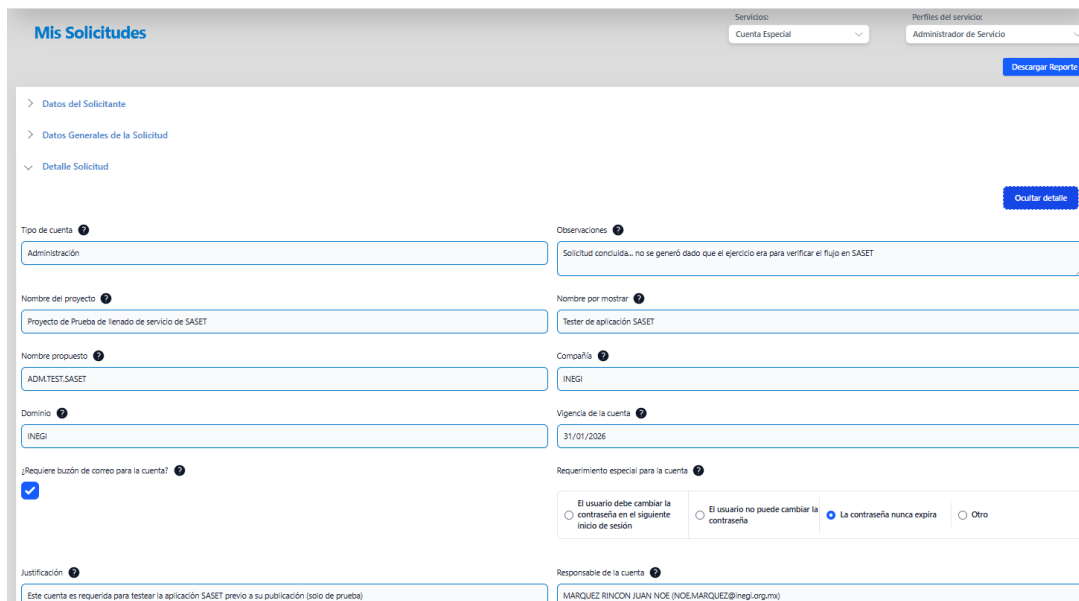
The screenshot shows the 'Mis Solicitudes' interface. At the top, there are dropdown menus for 'Servicios' (set to 'Cuenta Especial') and 'Perfiles del servicio' (set to 'Administrador de Servicio'). A 'Descargar Reporte' button is in the top right. The left sidebar has a tree view with 'Detalle Solicitud' expanded. The main content area shows a form with fields for 'Tipo de cuenta' (Administración), 'Observaciones' (Solicitud concluida... no se generó dado que el ejercicio era para verificar el flujo en SASET), and 'Nombre del proyecto' (Proyecto de Prueba de llenado de servicio de SASET). A 'Regresar' button is at the bottom. A 'Ver detalle completo' button is on the right side of the form.

Ejemplo: Detalle de una solicitud (Información complementaria del formulario) de Servicio de **Cuenta Especial**

Si el formulario contiene muchos campos de información requerida, se muestra un botón que indica que hay más información por desplegar.

Ver detalle completo

Basta con dar clic en el para hacer visible el formulario en su totalidad.

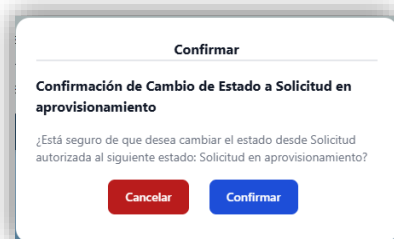


The screenshot shows the 'Mis Solicitudes' interface with the 'Detalle Solicitud' section fully expanded. The 'Ocultar detalle' button is now visible in the top right of the section. The form contains the following fields: 'Tipo de cuenta' (Administración), 'Observaciones' (Solicitud concluida... no se generó dado que el ejercicio era para verificar el flujo en SASET), 'Nombre del proyecto' (Proyecto de Prueba de llenado de servicio de SASET), 'Nombre por mostrar' (Tester de aplicación SASET), 'Nombre propuesto' (ADMTEST.SASET), 'Compañía' (INEGI), 'Dominio' (INEGI), 'Vigencia de la cuenta' (31/01/2026), '¿Requiere buzón de correo para la cuenta?' (checked), 'Requerimiento especial para la cuenta' (La contraseña nunca expira selected), and 'Justificación' (Este cuenta es requerida para testear la aplicación SASET previo a su publicación (solo de prueba)). The 'Responsable de la cuenta' is listed as MARQUEZ RINCON JUAN NOE (NOEMARQUEZ@inegi.org.mx).

Ejemplo: Detalle completo de una solicitud (Información complementaria del formulario) de Servicio de **Cuenta Especial**

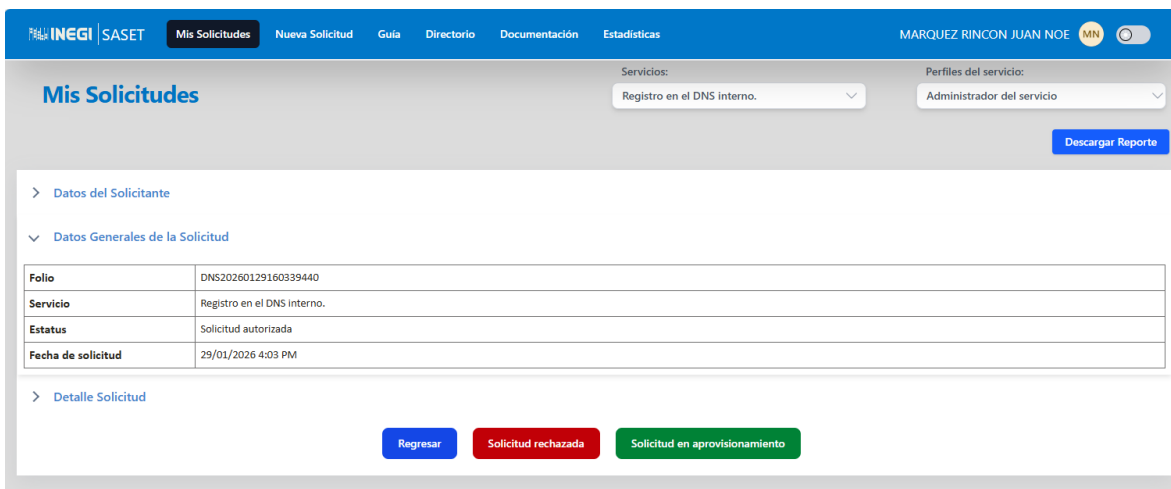
 Autorizar Solicitud

Como ya se mencionó antes, este botón solamente aparece para los perfiles que tienen la función de Atender solicitudes y tiene como función el Autorizar la solicitud directamente desde el listado de las solicitudes, es decir, sin tener que ingresar a visualizar el detalle de la solicitud. Basta con dar clic en él y se procede a pedir una confirmación de cambio de estatus (Autorización del servicio).



Ejemplo: Pregunta de Confirmación de Cambio de estado de una solicitud de Servicio de **Registro en el DNS Interno** con el perfil de **Administrador de Servicio**

Otra forma de autorizar una solicitud es Ingresando a la visualización de la solicitud e ir a la parte final del formulario, ahí se encuentra un botón en color verde.

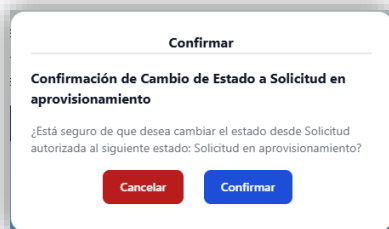


Folio	DNS20260129160339440
Servicio	Registro en el DNS interno.
Estatus	Solicitud autorizada
Fecha de solicitud	29/01/2026 4:03 PM


Ejemplo: Visualización de solicitud de Servicio de **Registro en el DNS Interno** con el perfil de **Administrador de Servicio**. Para identificar el botón de Autorización.

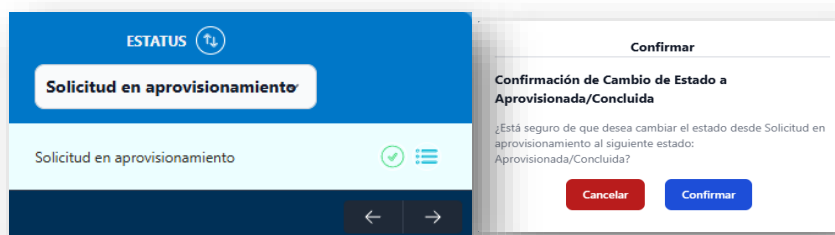


Al dar clic en este botón, se procede a mostrar la misma pregunta de confirmación, esto por seguridad en la atención de los servicios y así evitar posibles errores o confusiones.



Ejemplo: Pregunta de Confirmación de Cambio de estado de una solicitud de Servicio de **Registro en el DNS Interno** con el perfil de **Administrador de Servicio**

Después de confirmar que la solicitud pasa al estatus de “Solicitud en aprovisionamiento” y de haber realizado la actividad de dicho servicio, el administrador que se encuentra atendiendo la solicitud debe buscar en la tabla de mis solicitudes filtrando por estatus “Solicitud en aprovisionamiento” dependiendo del servicio que está atendiendo, y oprimir el botón de “Aprovisionada/Concluida”,  después confirma la conclusión de la solicitud en el recuadro que le sale. Dependiendo del servicio... en caso de que el recuadro lo solicite poner las observaciones correspondientes del servicio (ejemplo: Nombre de la cuenta y la contraseña con un test de prueba).



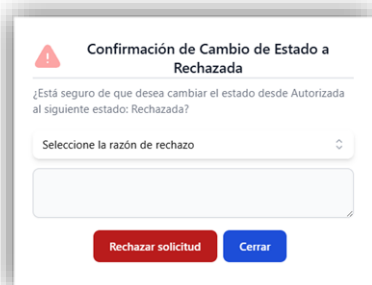
Ejemplo: Pregunta de Confirmación de Cambio de estado a **Aprovisionada/Concluida**

Rechazar Solicitud

Al igual que el botón de Aceptar Solicitud, el botón de Rechazar Solicitud aparece únicamente para aquellos Roles que sean de atención dentro del Sistema. Como su nombre lo indica, se rechaza la solicitud de servicio con un previo análisis y verificación de la disponibilidad del servicio. Además, apartando la función rápida en la tabla de Mis Solicitudes, está la opción dentro de la visualización de la solicitud de servicio.

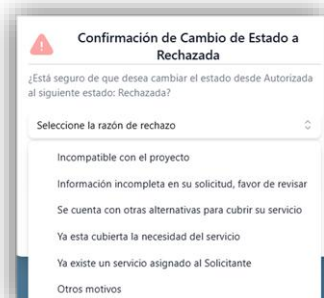


Al momento de oprimir el botón de rechazo, de cualquiera de las dos opciones mencionadas, aparece esta ventana de confirmación, se tiene que seleccionar una razón de rechazo.



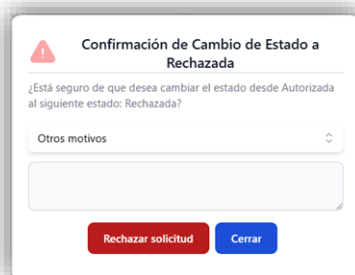
Ejemplo: Pregunta de Confirmación de Cambio de estado a **Rechazada** de una solicitud de Servicio de **Cuenta especial** con el perfil de **Administrador de**

Al dar clic en el listado de opciones de **razón del rechazo**, se debe elegir la que concuerde con los motivos del rechazo, en caso de que no esté la opción deseada, se puede elegir **Otros motivos**.



Ejemplo: Opciones disponibles para elegir la **razón del rechazo** en una solicitud de Servicio de **Cuenta especial** con el perfil de **Administrador de Servicio**

En la parte inferior del listado de opciones, hay un recuadro de texto que se puede utilizar para ahondar más en la justificación del rechazo, o bien, cuando se elige **Otros motivos**, se puede ingresar en este recuadro.



Por último, se debe oprimir el botón de **Rechazar Solicitud** para confirmar el cambio de estatus a Rechazada y dar por terminado el servicio. A continuación, aparece un recuadro del cambio realizado y el sistema procede a enviar un correo electrónico al usuario Solicitante notificándole que su solicitud fue rechazada, además del motivo del rechazo que se registró en sistema.




SASET | Sistema de Atención a Servicios Tecnológicos

Estimados: Administradores del servicio de cuenta especial.
 Les informamos que una solicitud fue autorizada para el servicio de cuenta especial, la cual requiere su **atención**.

Solicitud autorizada en el sistema por: NAVARRO ROMO JUAN PABLO

En caso de considerar que la solicitud no es procedente, le solicitamos ingresar al sitio indicado para realizar su **rechazo**.

A continuación, le compartimos información de la solicitud.

Solicitud					
Folio	Nombre Propuesto	A nombre de	Proyecto	Justificación	Vigencia
CES20280512140320500	ESTADIA	AVALOS ALBA MAYRA ALEJANDRA	Investigación y Pruebas de Nuevas Tecnologías	Se solicita la creación de una cuenta especial para personal de estadía profesional con fin de facilitar su integración técnica en las actividades de investigación y desarrollo del proyecto. Esta cuenta permitirá tener un acceso seguro y controlado a los recursos y entornos, manteniendo la trazabilidad de las operaciones y la protección de la infraestructura institucional, asegurando que el alumno disponga de las herramientas necesarias para contribuir al cumplimiento de los objetivos del proyecto.	21-06-2026

Para consultar solicitudes, ingrese al sitio: <https://saset.inegi.org.mx>

Importante no responder:
 1 - Este mensaje fue generado de forma automática por la aplicación **SASET**

¡Todos somos INEGI!

Contactos
Cuenta Especial
 gdn.gestiox.centralizada@inegi.org.mx
SASET | Sistema de Atención a Servicios Tecnológicos
 gdn.webmastersaset@inegi.org.mx

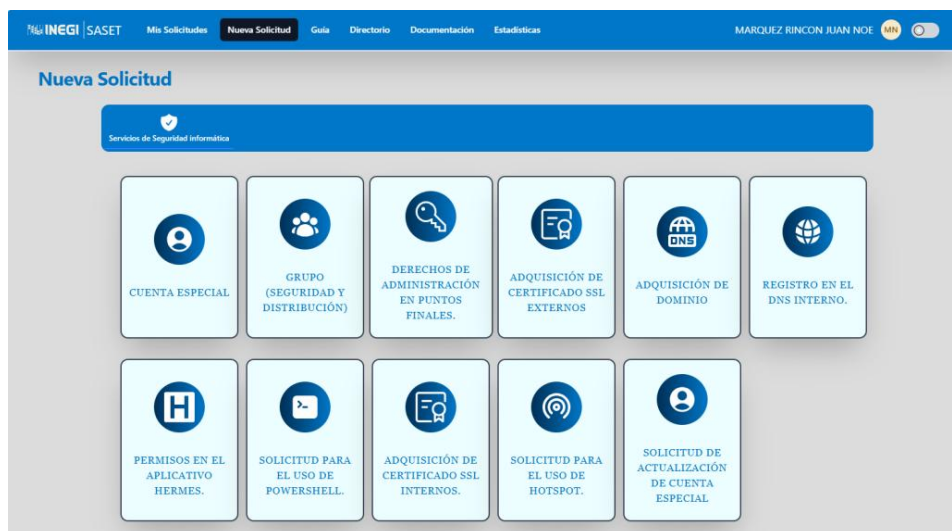


Ejemplo: Notificación de correo electrónico, a los administradores, de una solicitud de Servicio de **Cuenta especial**

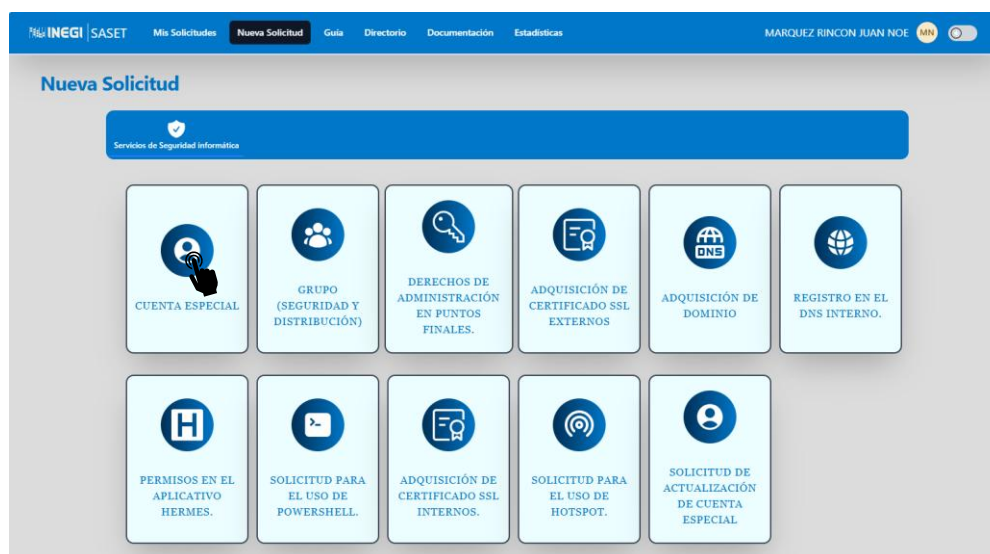


Nueva Solicitud

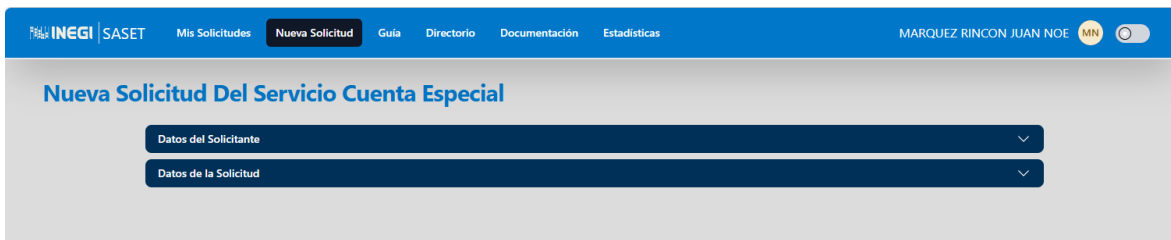
En este apartado se puede visualizar los servicios que se tienen disponibles para solicitarse, con base en los permisos y roles que se tengan asignados al Usuario en el sistema.



Como ejemplo, se visualiza un usuario que cuenta con permisos para registrar solicitudes en varios servicios: Cuenta especial, Grupos, Derechos de administración en puntos finales, Adquisición de certificados SSL, Adquisición de dominio, Registro en el DNS interno, Permisos en el aplicativo Hermes, Solicitud para el uso de PowerShell, Adquisición de Certificado SSL internos, Solicitud para uso de HOTSPOT y Solicitud de actualización de cuenta especial.



Del listado que se muestra en la pantalla de **Nueva solicitud**, basta con seleccionar el servicio que se quiere solicitar, a continuación, en una nueva pantalla, aparece el formulario del servicio. Como ejemplo se muestra el formulario de **Cuenta especial**:



The screenshot shows the top navigation bar with 'INEGI SASET' and 'Nueva Solicitud' selected. The main heading is 'Nueva Solicitud Del Servicio Cuenta Especial'. Below it are two dark blue buttons with white text and downward arrows: 'Datos del Solicitante' and 'Datos de la Solicitud'.

Ejemplo: Nueva Solicitud de Servicio de **Cuenta especial**

Todos los formularios cuentan con 2 secciones principales, **Datos del solicitante** y **Datos de la solicitud**. Como sus nombres lo indican, cada una de estas secciones muestra un apartado en el cual se requieren datos específicos.

Datos del solicitante

En este apartado, no es necesario proporcionar datos por parte del usuario, ya que el propio sistema toma los datos de la sesión y rellena los campos de la información general del solicitante.



The screenshot shows the same form as above, but the 'Datos del Solicitante' section is expanded. It contains a table with the following data:

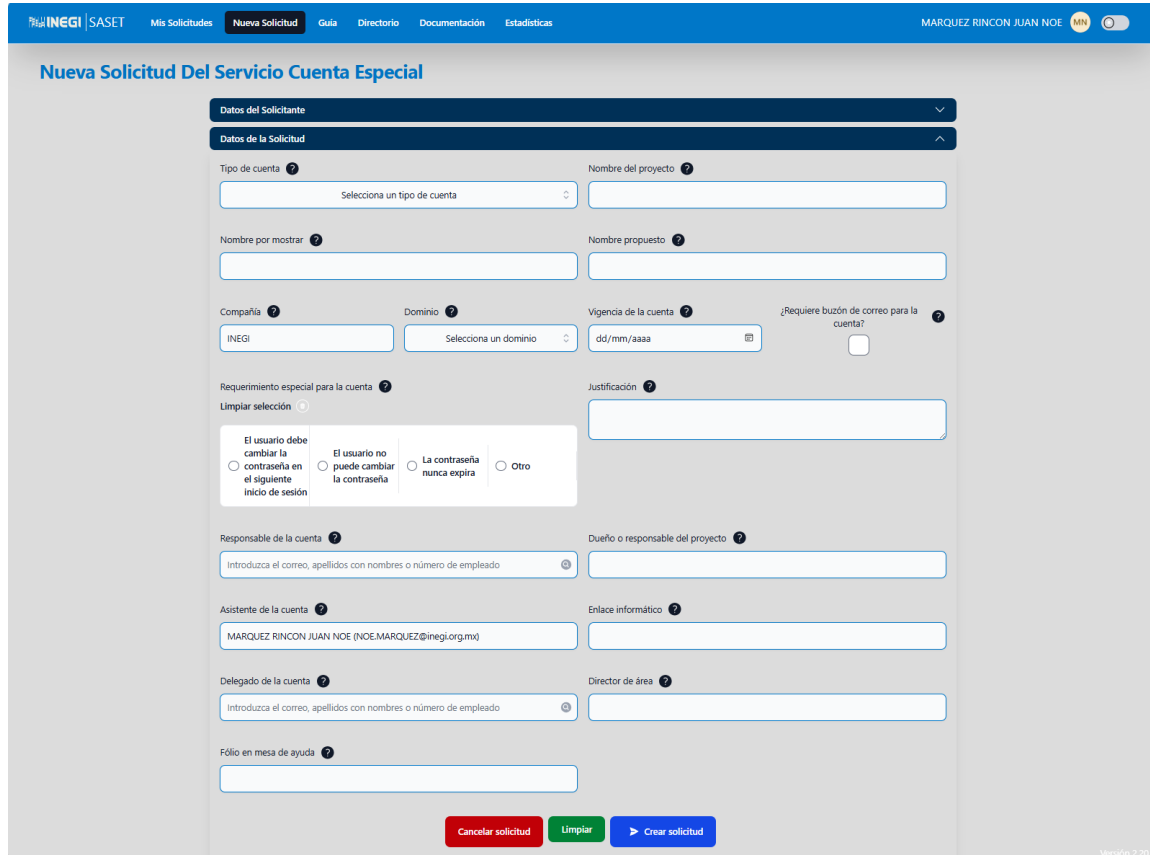
Nombres	JUAN NOE
Apellidos	MARQUEZ RINCON
Correo	NOE.MARQUEZ@inegi.org.mx
Teléfonos	Tel:4499105300, Ext:4029, Tel:4499105300, Ext:5000,
Puesto	Enlace de Coordinación con Mandos
Ubicación	INEGI Oficinas Centrales; Edificio de Informática; Nivel 1

Ejemplo: Nueva Solicitud de Servicio de **Cuenta especial**



Datos de la solicitud

En esta sección, se tiene que proporcionar los datos del servicio solicitado, estos varían en cada uno de ellos.



The screenshot shows a web form titled "Nueva Solicitud Del Servicio Cuenta Especial". The form is organized into several sections:

- Datos del Solicitante:** A dropdown menu.
- Datos de la Solicitud:** A dropdown menu.
- Tipo de cuenta:** A dropdown menu with the text "Selecciona un tipo de cuenta".
- Nombre del proyecto:** A text input field.
- Nombre por mostrar:** A text input field.
- Nombre propuesto:** A text input field.
- Compañía:** A dropdown menu with "INEGI" selected.
- Dominio:** A dropdown menu with "Selecciona un dominio".
- Vigencia de la cuenta:** A date input field with the format "dd/mm/aaaa".
- ¿Requiere buzón de correo para la cuenta?:** A checkbox.
- Requerimiento especial para la cuenta:** A section with a "Limpiar selección" button and four radio button options:
 - El usuario debe cambiar la contraseña en el siguiente inicio de sesión
 - El usuario no puede cambiar la contraseña
 - La contraseña nunca expira
 - Otro
- Justificación:** A text input field.
- Responsable de la cuenta:** A text input field with the placeholder "Introduzca el correo, apellidos con nombres o número de empleado".
- Dueño o responsable del proyecto:** A text input field.
- Asistente de la cuenta:** A text input field with the value "MARQUEZ RINCON JUAN NOE (NOE.MARQUEZ@inegi.org.mx)".
- Enlace informático:** A text input field.
- Delegado de la cuenta:** A text input field with the placeholder "Introduzca el correo, apellidos con nombres o número de empleado".
- Director de área:** A text input field.
- Fólio en mesa de ayuda:** A text input field.

At the bottom of the form, there are three buttons: "Cancelar solicitud" (red), "Limpiar" (green), and "Crear solicitud" (blue).

Ejemplo: Nueva Solicitud de Servicio de **Cuenta especial**

Además, en la parte inferior del formulario, podemos observar 3 botones:



- **Cancelar solicitud:** Se regresa a la sección de nueva solicitud, donde se encuentra el listado de servicios disponibles para su registro, cancelando el registro de la solicitud.
- **Limpiar:** Se limpia lo registrado en el formulario hasta ese momento, es decir, deja en blanco los campos que ya contenían información por parte del usuario.



- **Crear solicitud:** Se procede a registrar la solicitud en la base de datos y notificar a los distintos roles que están involucrados en la atención del servicio.

Una vez que se ingresa la información requerida en cada uno de los campos de la solicitud, se crea un registro en la base de datos de SASET, además, se envía un correo electrónico al propio solicitante notificándole que se ha registrado una solicitud de servicio a su nombre, copiando el mismo a los demás usuarios participantes en la atención de este.

 **SASET | Sistema de Atención a Servicios Tecnológicos**

Estimado (a): **PALOMINO SERRANO CARLOS IGNACIO**

Le informamos que se ha generado una solicitud para registro en el dns interno, la cual requiere su **autorización**.

Solicitud generada en el sistema por: SERNA VIDALES CESAR GERARDO

En caso de considerar que la solicitud no es procedente, le solicitamos ingresar al sitio indicado para realizar su **rechazo**.

A continuación, le compartimos información de la solicitud.

Solicitud							
Folio	Tipo Solicitud	Tipo Servicio	Nombre Dominio	Justificación	Vigencia	A Nombre De	
DNS20260427134455383	Alta	Registro	hermes-test.inegi.org.mx	Es necesario vincular los servicios internos del aplicativo Hermes en ambientes controlados y preproductivos para asegurar su funcionamiento óptimo antes del lanzamiento, minimizando riesgos y garantizando una transición exitosa.	5 años	RANGEL NUÑEZ GABRIEL (Gabriel.Rangel@inegi.org.mx)	

Para consultar solicitudes, ingrese al sitio: <https://saset.inegi.org.mx>

Importante no responder:

1.- Este mensaje fue generado de forma automática por la aplicación **SASET**

¡Todos somos INEGI!

Contactos
Registro en el DNS Interno.
 gdh.gestion.centralizada@inegi.org.mx
SASET | Sistema de Atención a Servicios Tecnológicos
 gdh.webmastersaset@inegi.org.mx



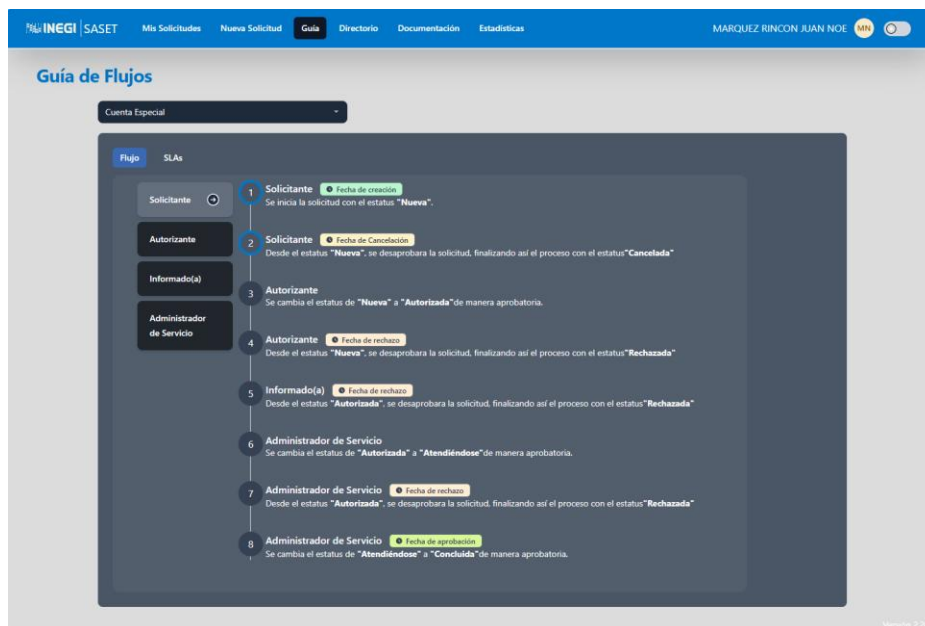
Ejemplo: Notificación de correo electrónico, al usuario solicitante, de una solicitud de Servicio de **Registro en el DNS interno** generada.



Guía

Flujos

En esta sección se puede observar un listado, por servicio, donde se detalla cada paso que sigue la solicitud de servicio desde su inicio hasta su resolución, incluyendo las autorizaciones necesarias y las acciones realizadas por cada área involucrada.



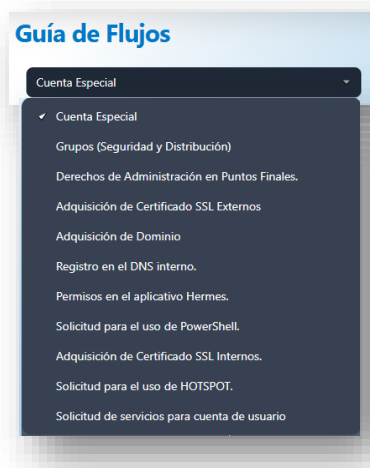
En esta imagen se puede observar el flujo de atención de **Cuenta especial**, en el cual, se listan 8 posibles pasos de una solicitud de este tipo de servicio.

Cabe señalar que, una solicitud de servicio no necesariamente tiene que pasar por la totalidad de pasos listados para poder dar por terminada la atención de cada solicitud, es decir, cualquiera de los actores que intervengan en la atención de la solicitud puede **cancelar** o **rechazar** y es ahí cuando se da por terminada la atención del servicio.

En caso de que sea autorizada por cada uno de los usuarios que intervienen en el proceso, se puede decir que quedó completamente atendida cuando el **Administrador de Servicio** atiende, provisiona y da por concluida dicha atención en el sistema.



Debido a que esta información es pública, se encuentra al alcance de cualquier usuario que ingrese al sistema. Primeramente, se muestra un listado de los Servicios que están disponibles actualmente en el SASET, para que se pueda conocer más a fondo el funcionamiento y comportamiento de cada uno de estos servicios.

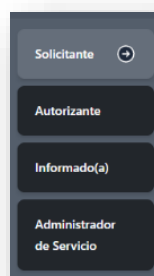


Al seleccionar cada uno de ellos se despliega el flujo correspondiente y demás información en esta sección, tal como:

Roles

Como ya se mencionó anteriormente, al seleccionar un servicio se muestra un listado de los perfiles o roles que participan en la atención de cada servicio registrado en el SASET para dicho servicio.

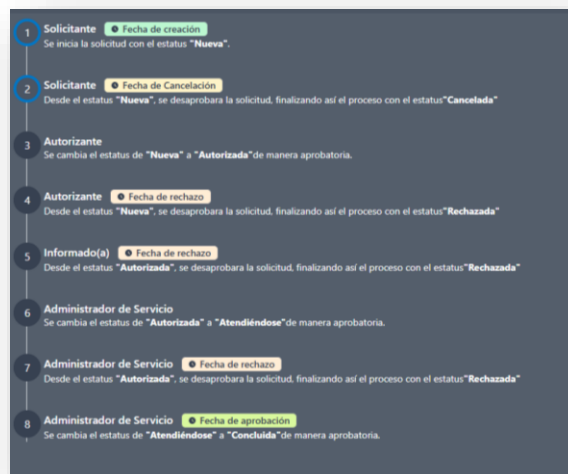
Como ejemplo, en el servicio de **Cuentas especiales** participan 4 roles:



- **Solicitante:** usuario que realiza el registro de la solicitud en el SASET, basándose en la necesidad del servicio y proporcionando la información necesaria.
- **Autorizante:** usuario que da el visto bueno a la solicitud registrada por el Solicitante, autorizando el servicio ingresando al sistema y a la solicitud previamente registrada.
- **Informado (a):** este perfil, mayormente, lo tienen los usuarios que fungen como Enlaces informáticos en el Instituto. Estos, tienen la facultad de poder ingresar al servicio y rechazar el servicio, proporcionando los motivos de dicho rechazo, en caso contrario no tiene que hacer nada, como el nombre del perfil lo indica, se le informa del registro y proceso de atención del servicio.
- **Administrador del Servicio:** usuario que es el encargado de atender y aprovisionar el servicio a los usuarios solicitantes, revisando y analizando dicha solicitud, pudiendo autorizar o rechazar la solicitud. En ambos casos se notifica, vía correo electrónico, al solicitante sobre la respuesta al servicio.

Listado del flujo

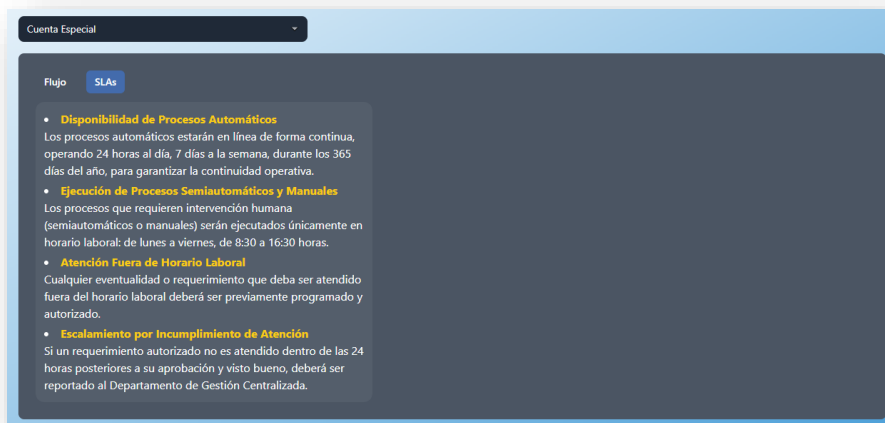
En esta área se muestra paso a paso el flujo que sigue una solicitud del servicio seleccionado, según sea el caso, avanzando positivamente o siendo rechazada en algún punto.



Acuerdos de nivel de servicio (SLAs)

También, al momento de seleccionar un tipo de servicio del listado, mencionado anteriormente, se puede observar en la pestaña de “SLAs” hay información sobre acuerdos de niveles de servicio en la atención de las solicitudes registradas en SASET, es decir, previamente se establecen estos acuerdos en conjunto con las áreas dueñas de los servicios para así recomendar que la atención de cada servicio sea cumplida en un tiempo límite, con el fin de mantener una fluidez en la misma atención.

Además, se muestra información general sobre los tiempos de atención, y el proceso de escalamiento por incumplimiento de dicho acuerdo de nivel de servicio.



The screenshot shows a web interface for 'Cuenta Especial' with a 'SLAs' tab selected. It contains the following information:

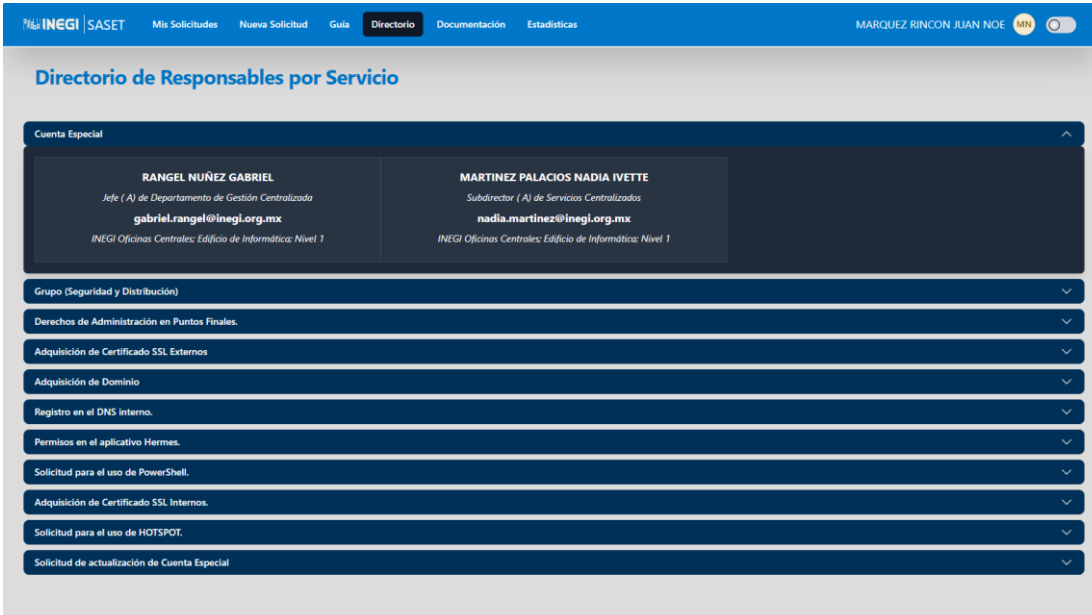
- Disponibilidad de Procesos Automáticos**
Los procesos automáticos estarán en línea de forma continua, operando 24 horas al día, 7 días a la semana, durante los 365 días del año, para garantizar la continuidad operativa.
- Ejecución de Procesos Semiautomáticos y Manuales**
Los procesos que requieren intervención humana (semiautomáticos o manuales) serán ejecutados únicamente en horario laboral: de lunes a viernes, de 8:30 a 16:30 horas.
- Atención Fuera de Horario Laboral**
Cualquier eventualidad o requerimiento que deba ser atendido fuera del horario laboral deberá ser previamente programado y autorizado.
- Escalamiento por Incumplimiento de Atención**
Si un requerimiento autorizado no es atendido dentro de las 24 horas posteriores a su aprobación y visto bueno, deberá ser reportado al Departamento de Gestión Centralizada.

SLAs de Cuenta especial



Directorio

Como su nombre lo indica, esta sección ofrece un listado de usuarios que tienen asignado el perfil de **responsables de atención de servicio**, con el fin de ofrecer un área de consulta rápida que permite identificar a aquellos usuarios que funcionan como encargados o dueños del servicio, junto con sus datos de contacto. Esta sección facilita la comunicación directa y eficiente entre usuarios y personal de atención.

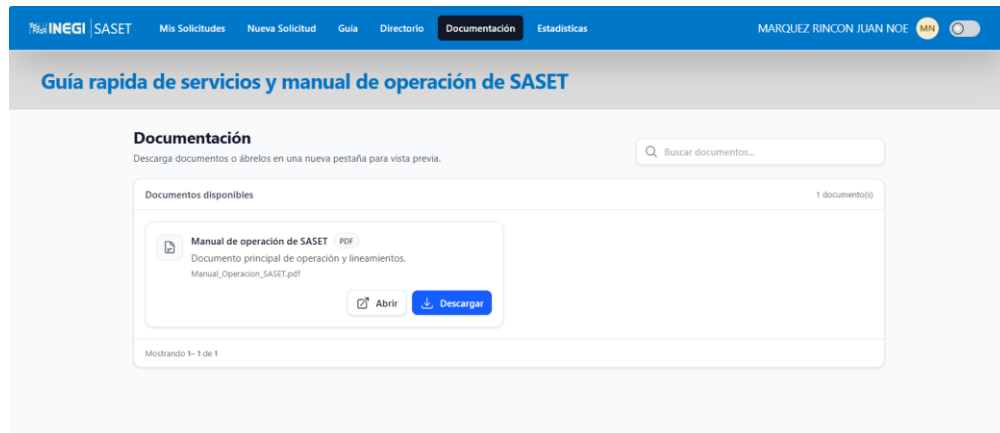


Usuarios con perfil de atención para el servicio de: **Cuentas especiales.**

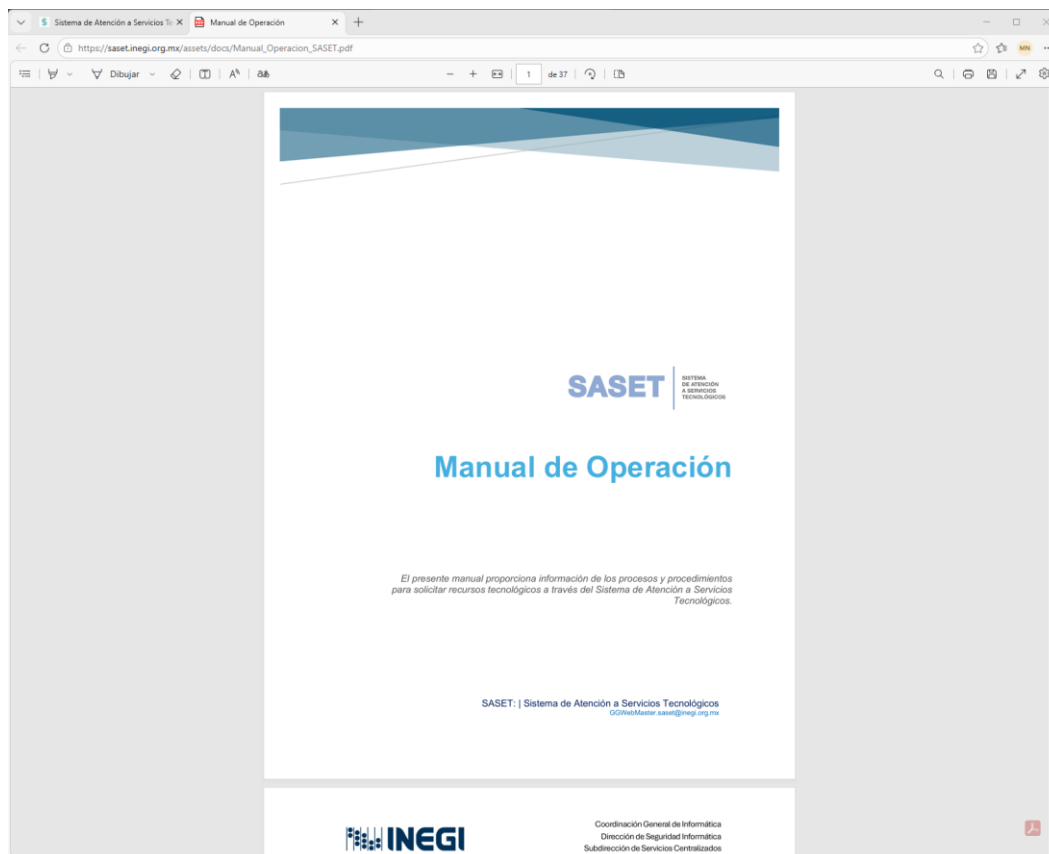


Documentación

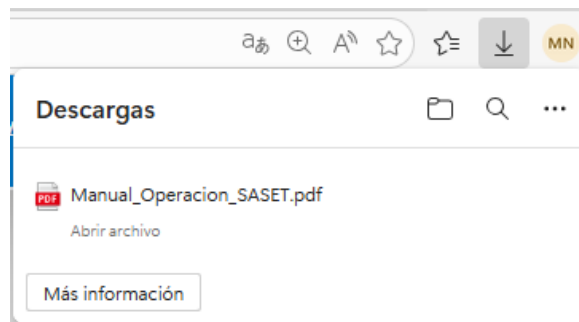
En este apartado, se puede observar los documentos de ayuda sobre el funcionamiento del SASET y las guías rápidas sobre cada servicio ofrecido y disponible.



Cada documento cuenta con dos opciones, Abrir y Descargar. Cuando se selecciona Abrir, el documento se visualiza en una nueva pestaña del navegador.



Y cuando se selecciona Descargar, el documento queda guardado en el dispositivo desde el que se está ingresando.

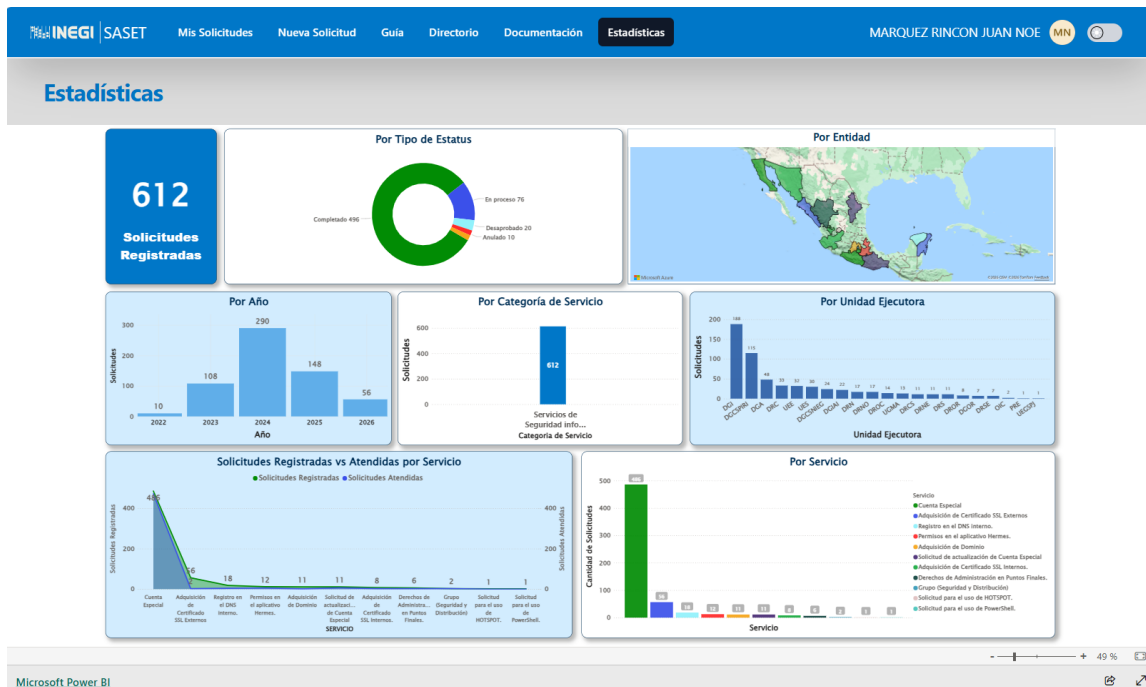


Estadísticas generales

En este módulo, se presenta una herramienta diseñada para brindar una visión integral y en tiempo real del desempeño y operación de los servicios tecnológicos.

Además, permite consultar, analizar y visualizar información relevante sobre:

- Número de solicitudes registradas
- Estatus de atención (Completado, en proceso, Desaprobado y Anulado)
- Tipos de servicios más solicitados
- Tendencias y comportamiento histórico de la atención

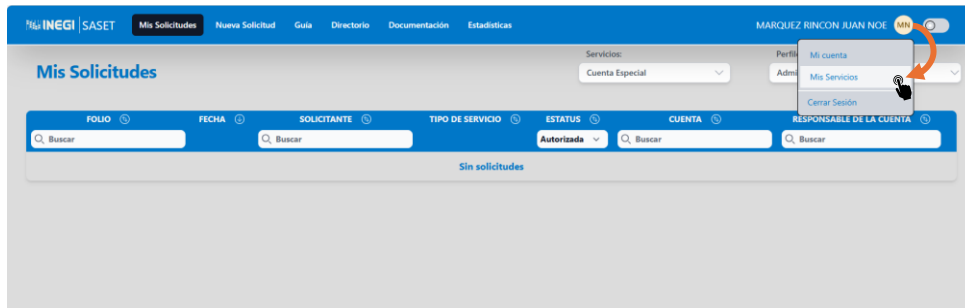


A través de gráficos dinámicos e indicadores clave, los usuarios pueden identificar áreas de mejora, optimizar la toma de decisiones y fortalecer la eficiencia en la gestión de servicios.

Mis Servicios

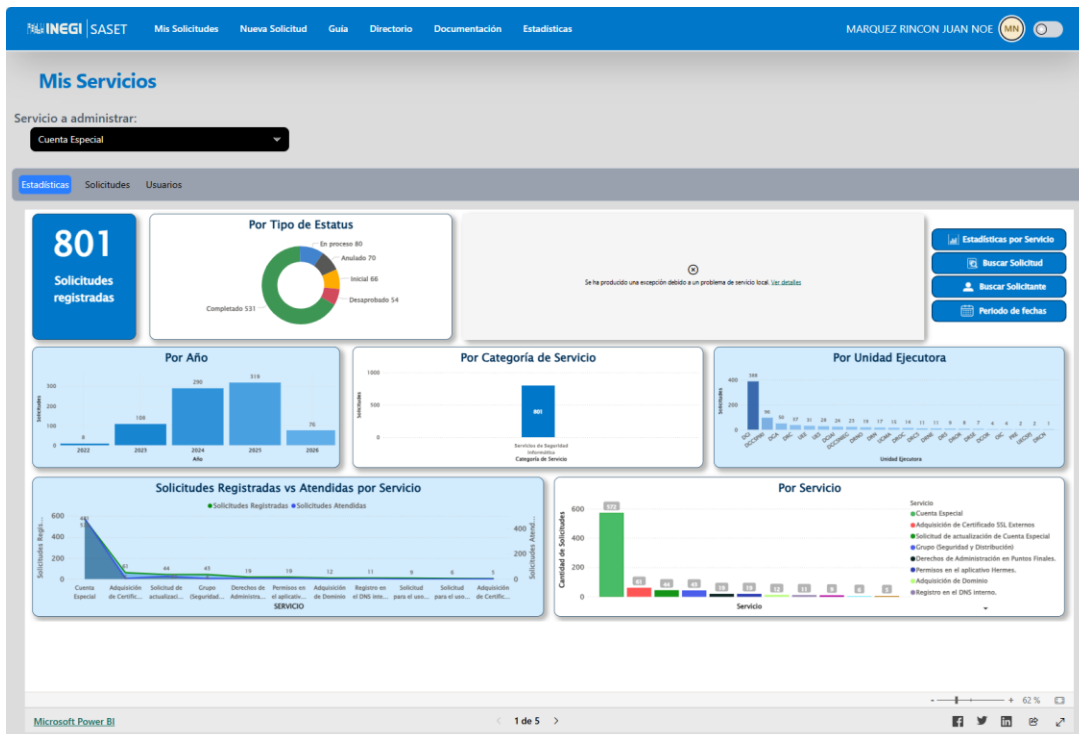
Esta sección está diseñada para brindar al **dueño/responsable** de cada servicio, que está integrado al SASET, una vista integral del estado operativo en el sistema.

Se puede acceder desde el menú desplegable del nombre del usuario que inicio sesión:



En caso de que el usuario que inicia sesión no sea dueño/responsable de algún servicio, esta opción no estará disponible

Al dar clic en la opción de **Mis Servicios**, se accede al siguiente modulo:

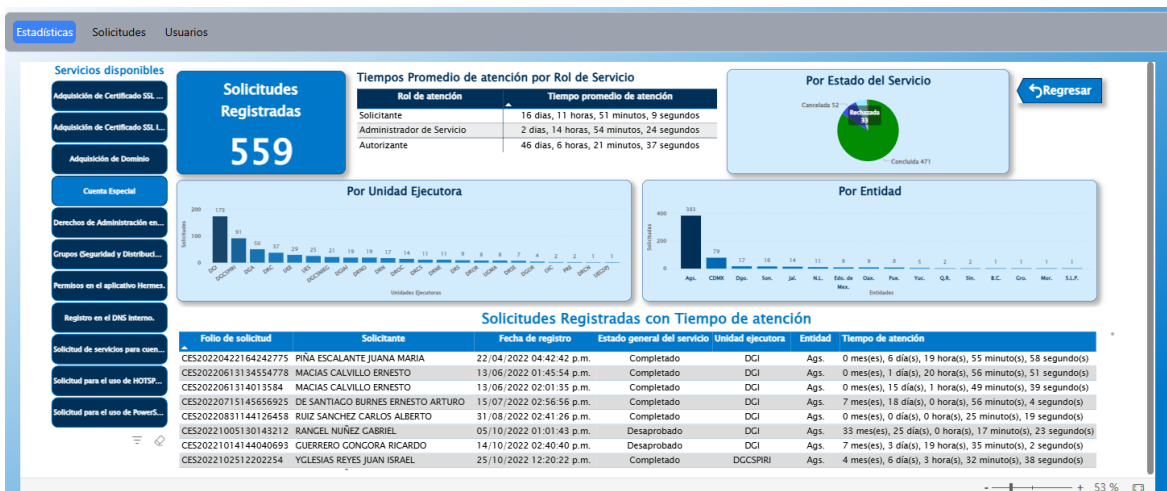


Estadísticas

En primera instancia, podemos observar un módulo de estadísticas en el cual se puede visualizar estadísticas generales sobre tópicos, estados de servicio, cantidades de registros por servicio, por año. Además, integra un pequeño menú que permite acceder a otros apartados o reportes más específicos, se describen a continuación:



Estadísticas por Servicio: visualiza estadísticas por servicio, integrando tiempos de atención.



Buscar Solicitud: consultar el historial de atención de cada solicitud filtrando por Folio, incluyendo tiempos de respuesta.

Fecha de Movimiento	Usuario Movimiento	Rol de Atención	Movimiento Realizado	Tiempo de Atención
26/02/2025 02:56:46 p.m.	GARCIA HERNANDEZ JORGE ADRIAN	Usuario SASET	41(ADM20250226145646727):cambio el estatus de la solicitud a Nueva el día fecha: 2025-02-26 02:56:46.770	Registro Solicitud
27/02/2025 10:03:56 a.m.	GARCIA HERNANDEZ JORGE ADRIAN	Director de Área	Vo.Ba. por el director de area	0 días, 19 horas, 7 minutos, 10 segundos
27/02/2025 02:25:21 p.m.	GARCIA HERNANDEZ JORGE ADRIAN	Enlace Informático	Autorizada por enlace informatico	0 días, 4 horas, 21 minutos, 25 segundos
28/02/2025 11:49:56 a.m.	MARQUEZ RINCON JUAN NOE	Soporte Informático	En proceso de aprovisionamiento	0 días, 21 horas, 24 minutos, 35 segundos

Buscar Solicitante: consultar el historial de solicitudes registradas por un usuario, filtrado por nombre.

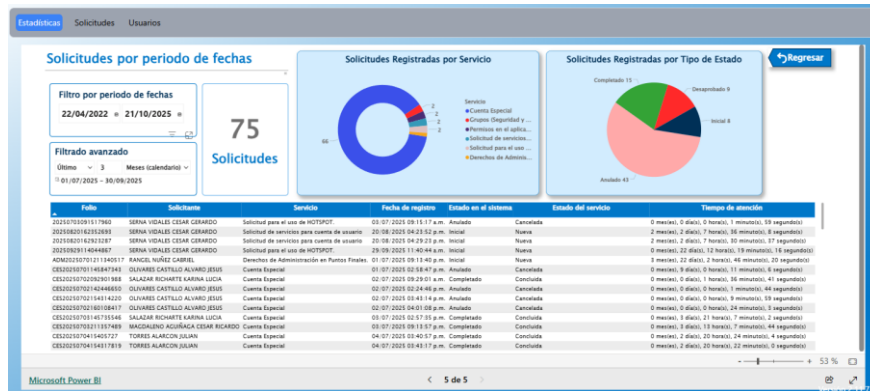
Solicitudes Registradas
12

Solicitudes Registradas por Tipo de Estado
 Completado 5 (41.67%)
 En proceso 7 (58.33%)

Solicitudes Registradas por Servicio
 Adquisición de Certif... 6 (50%)
 Cuenta Especial 5 (41.67%)
 Adquisición de Domi... 1 (8.33%)

ID Solicitud	Servicio	Fecha de Solicitud	Tipo de Estado	Estado de la Solicitud	Fecha Último Estatus	Tiempo de Atención
ADNS2023100311185613	Adquisición de Dominio	03/10/2023 11:18:56 a.m.	En proceso	Solicitud recibida	22/10/2025 12:00:00 a.m.	24 mes(es), 29 día(s), 12 hora(s), 41 minuto(s), 4 segundo(s)
ASSL2023101210373043	Adquisición de Certificado SSL Externos	12/10/2023 10:37:30 a.m.	En proceso	Suficiencia presupuestal	22/10/2025 12:00:00 a.m.	24 mes(es), 20 día(s), 13 hora(s), 22 minuto(s), 30 segundo(s)
ASSL2023110210392673	Adquisición de Certificado SSL Externos	12/10/2023 10:39:26 a.m.	En proceso	Suficiencia presupuestal	22/10/2025 12:00:00 a.m.	24 mes(es), 20 día(s), 13 hora(s), 20 minuto(s), 34 segundo(s)
ASSL2023110210392933	Adquisición de Certificado SSL Externos	07/11/2023 10:39:29 a.m.	En proceso	Solicitud recibida	22/10/2025 12:00:00 a.m.	23 mes(es), 24 día(s), 13 hora(s), 22 minuto(s), 31 segundo(s)
ASSL2024102409355551	Adquisición de Certificado SSL Externos	24/10/2024 09:35:55 a.m.	En proceso	Solicitud recibida	22/10/2025 12:00:00 a.m.	12 mes(es), 2 día(s), 14 hora(s), 24 minuto(s), 5 segundo(s)
ASSL2024102409375675	Adquisición de Certificado SSL Externos	24/10/2024 09:37:56 a.m.	En proceso	Solicitud recibida	22/10/2025 12:00:00 a.m.	12 mes(es), 2 día(s), 14 hora(s), 22 minuto(s), 4 segundo(s)
ASSL2025013016243046	Adquisición de Certificado SSL Externos	30/01/2025 04:24:30 p.m.	En proceso	Proceso de documentación y recolección de firmas	22/10/2025 12:00:00 a.m.	8 mes(es), 24 día(s), 7 hora(s), 35 minuto(s), 30 segundo(s)
CES2023092610060909	Cuenta Especial	26/09/2023 10:06:06 a.m.	Completado	Concluida	26/09/2023 11:12:24 a.m.	0 mes(es), 0 día(s), 1 hora(s), 6 minuto(s), 18 segundo(s)
CES20240506124011662	Cuenta Especial	06/05/2024 12:40:11 p.m.	Completado	Concluida	07/05/2024 08:56:15 a.m.	0 mes(es), 0 día(s), 20 hora(s), 16 minuto(s), 4 segundo(s)
CES20250117130437393	Cuenta Especial	17/01/2025 01:04:37 p.m.	Completado	Concluida	17/01/2025 02:43:19 p.m.	0 mes(es), 0 día(s), 1 hora(s), 38 minuto(s), 42 segundo(s)
CES20250129141900374	Cuenta Especial	29/01/2025 02:19:00 p.m.	Completado	Concluida	29/01/2025 03:32:30 p.m.	0 mes(es), 0 día(s), 1 hora(s), 13 minuto(s), 30 segundo(s)
CES20250219085442850	Cuenta Especial	19/02/2025 08:54:42 a.m.	Completado	Concluida	19/02/2025 10:31:58 a.m.	0 mes(es), 0 día(s), 1 hora(s), 37 minuto(s), 16 segundo(s)

Periodo de fechas:



Solicitudes

En primera instancia, se muestra un selector donde se carga previamente los servicios de los cuales la persona que inició sesión es dueña, es decir, aquellos servicios que son responsabilidad del usuario que ingresa a esta sección.

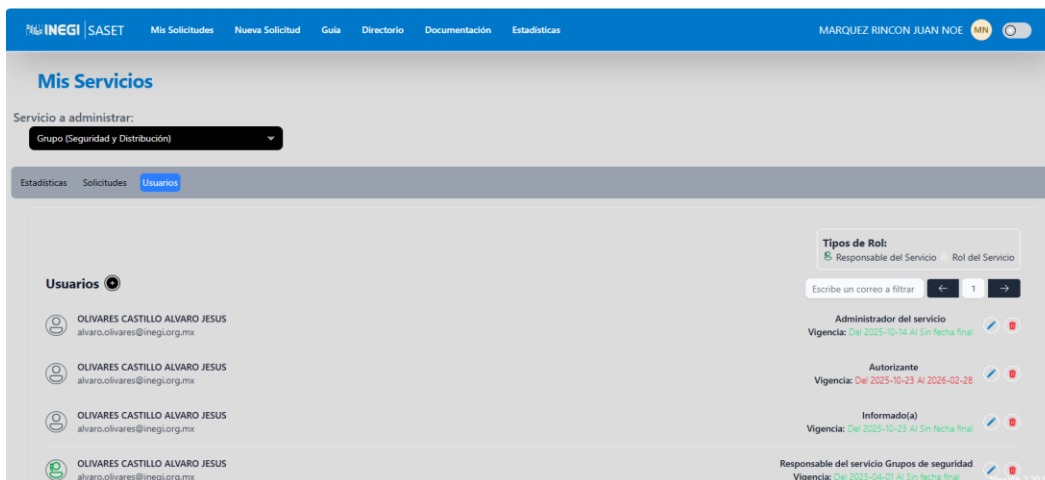
FOLIO	FECHA	SOLICITANTE	TIPO DE SERVICIO	ESTATUS	CUENTA	RESPONSABLE DE LA CUENTA
CE020260514132856027	14/05/2026 1:28 PM	OLIVARES CASTILLO ALVARO JESUS	Cuenta Especial	Nueva	EST.pruebas2	MARQUEZ RINCON JUAN NOE (NOE.MARQUEZ@inegi.org.mx)
CE020260130085523873	30/01/2026 8:55 AM	RANGEL NUÑEZ GABRIEL	Cuenta Especial	Concluida	ADM.TEST.SASET	MARQUEZ RINCON JUAN NOE (NOE.MARQUEZ@inegi.org.mx)
CE020251219104218940	19/12/2025 10:42 AM	OLIVARES CASTILLO ALVARO JESUS	Cuenta Especial	Nueva	CEN.prueba	MARQUEZ RINCON JUAN NOE (NOE.MARQUEZ@inegi.org.mx)
CE02025120102623493	01/12/2025 10:26 AM	OLIVARES CASTILLO ALVARO JESUS	Cuenta Especial	Concluida	ADM.prueba	MARQUEZ RINCON JUAN NOE (NOE.MARQUEZ@inegi.org.mx)
CE02025119090626080	19/11/2025 9:06 AM	OLIVARES CASTILLO ALVARO JESUS	Cuenta Especial	Concluida	EMP.pruebas	MARQUEZ RINCON JUAN NOE (NOE.MARQUEZ@inegi.org.mx)
CE02025118134958450	18/11/2025 1:49 PM	OLIVARES CASTILLO ALVARO JESUS	Cuenta Especial	Concluida	AUD.pruebas	MARQUEZ RINCON JUAN NOE (NOE.MARQUEZ@inegi.org.mx)
CE02025113132440583	13/11/2025 1:24 PM	OLIVARES CASTILLO ALVARO JESUS	Cuenta Especial	Concluida	CAP.pruebas1	MARQUEZ RINCON JUAN NOE (NOE.MARQUEZ@inegi.org.mx)
CE02025106150329130	06/11/2025 3:03 PM	OLIVARES CASTILLO ALVARO JESUS	Cuenta Especial	Concluida	CEN.pruebas	MARQUEZ RINCON JUAN NOE (NOE.MARQUEZ@inegi.org.mx)
CE02025031153346187	31/10/2025 3:33 PM	OLIVARES CASTILLO ALVARO JESUS	Cuenta Especial	Concluida	user.test4	OLIVARES CASTILLO BEATRIZ ADRIANA (BEATRIZ.OLIVARES@inegi.org.mx)
CE0202503114510250	31/10/2025 2:51 PM	OLIVARES CASTILLO ALVARO JESUS	Cuenta Especial	Concluida	CEN.prueba1	MARQUEZ RINCON JUAN NOE (NOE.MARQUEZ@inegi.org.mx)

- **Visualizar todas las solicitudes activas, en proceso y cerradas** relacionadas con el servicio que gestiona.
- **Filtrar y ordenar las solicitudes** por fecha, estado, folio, tipo de servicio o usuario solicitante.
- **Clic en el icono para ver detalle de la solicitud deseada, [clic aquí para ver apartado del manual.](#)**

Usuarios

Al igual que en **Solicitudes**, se muestra un selector donde se carga previamente los servicios de los cuales la persona que inició sesión es dueña, es decir, aquellos servicios que son responsabilidad del usuario que ingresa a esta sección.

- **Acceder al listado de usuarios que conforman la estructura de atención, incluyendo roles y vigencia.**



Modificación y Registro de Usuarios

Dentro de la sección Mis Servicios continuando con la pestaña Usuarios podrás: Registrar (dar de alta) nuevos usuarios, modificar y crear la fecha de vigencia a un usuario.

Pasos para dar de alta un usuario

1. **Clic en el ícono de “+”**
 - Este botón se utiliza para iniciar el registro de un nuevo usuario.
2. **Aparece un recuadro o ventana emergente (modal)**
 - Aquí se mostrarán los campos necesarios para completar el alta.
2. **Buscar al usuario en la caja de texto**
 - Escribe el nombre o correo electrónico en el campo de búsqueda.
3. **Autocompletado de datos**
 - El sistema llenará automáticamente los campos de nombre y correo electrónico correspondientes.



4. **Seleccionar el tipo de rol**
 - Define si el usuario tendrá un rol administrativo, de consulta u otro disponible.
5. **Asignar el rol específico**
 - Según el tipo de rol elegido, selecciona el rol adecuado dentro de las opciones.
6. **Configurar la vigencia inicial**
 - Por defecto aparece la fecha actual, pero puedes elegir una fecha posterior si lo deseas.
7. **Configurar la vigencia final**
 - Debe ser siempre posterior a la fecha actual y también posterior a la vigencia inicial.
8. **Guardar el registro**
 - Haz clic en el botón **Guardar** para confirmar el alta del usuario.
9. **Confirmación del registro**
 - El sistema mostrará un mensaje indicando: “Usuario guardado con éxito”.

Pasos para modificar un usuario existente

1. **Clic en el ícono de modificación**
 - Ubicado a la derecha del registro de cada usuario, permite iniciar la edición de datos.
2. **Aparece un recuadro o ventana emergente (modal)**
 - Aquí se mostrarán los campos necesarios para actualizar la información del usuario.
3. **Campos de nombre y correo no editables**
 - El sistema muestra estos datos únicamente para consulta, sin posibilidad de modificación.
4. **Seleccionar el tipo de rol**
 - Define si el usuario tendrá un rol de **responsable del servicio** o **rol de servicio**.



5. Asignar el rol específico

- Según el tipo de rol elegido, selecciona el rol adecuado dentro de las opciones disponibles.

6. Guardar los cambios

- Haz clic en el botón **Guardar** para confirmar la modificación del usuario.

7. Confirmación de la actualización

- El sistema mostrará un mensaje indicando: *“Usuario actualizado con éxito”*.

Pasos para eliminar un usuario existente

1. Clic en el ícono de eliminación (basurero)

- Ubicado a la derecha del registro de cada usuario, permite iniciar el proceso de baja.

2. Aparece un recuadro o ventana emergente (modal)

- Aquí se mostrarán los campos necesarios para finalizar la vigencia del usuario.

3. Campos no editables

- El sistema muestra los datos de nombre, correo, tipo de rol, rol y vigencia inicial únicamente para consulta.

4. Configurar la vigencia final

- Debe establecerse en el día actual o el día siguiente para revocar el permiso del rol asignado.

5. Guardar la eliminación

- Haz clic en el botón Guardar para confirmar la baja del usuario.

6. Confirmación de la acción

- El sistema mostrará un mensaje indicando: *“Usuario actualizado con éxito”*.



◆ **Recomendaciones para las altas y modificaciones de usuarios.**

- Antes de guardar, revisa que el rol asignado corresponda al servicio y a las funciones del usuario.
- Verifica las fechas de vigencia inicial y final para evitar inconsistencias en el acceso.
- Recuerda que los datos de nombre y correo no pueden modificarse desde la modificación a un usuario existente.

