

1. OBJETIVO

Crear un punto único de contacto a los diferentes usuarios de cada uno de los países para la solución de casos donde se determina el flujo de información, responsables y resultados, del procedimiento realizado en la mesa de ayuda.

2. ALCANCE

Gestionar los incidentes de todos los usuarios por medio de la herramienta de mesa de ayuda, para formar ordenadamente el proceso de gestión de problemas que se les presenten, para así mismo dar solución de forma eficiente.

Centralizar todos los casos de los usuarios, para llevar un registro cuantitativo de los incidentes que se presentan, el tiempo en respuesta y solución, usuarios a los cuales se les presentan más problemas, y con esto evitar que se sigan repitiendo.

3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Son los usuarios que van a interactuar con la mesa de ayuda. Cada usuario tiene un rol dependiendo de lo que requiera.

- **Usuarios.** Son las personas que hacen las solicitudes de acuerdo a los eventos presentados en el sistema de información SID o recursos informáticos.
- **Coordinador Mesa de Ayuda.** Roll responsable de actualizar la información del caso en el GLPI, dar prioridades, re-direccionar los incidentes a los agentes responsables con el fin de dar trámite y solución a cada uno de los eventos presentados. Es el primer nivel de autoridad de la mesa de ayuda.
- **Agentes Mesa de Ayuda.** Son los encargados de dar una respuesta a los incidentes reportados. Dependiendo del tipo de problema, se puede brindar una solución al incidente reportado a una respuesta ya sea final o temporal, hasta que se pueda atender el suceso. Este grupo de agentes está dividido en tres grupos, el grupo de desarrollo, grupo de soporte técnico y grupo de infraestructura.
 - **Grupo de Desarrollo.** Área donde se realiza todo el ciclo de desarrollo de software: análisis, diseño, programación, set pruebas, documentación, implementación y mantenimiento.
 - **Grupo de Soporte Técnico.** Es la encargada de soporte a usuarios, del manejo de los incidentes como son: software de ofimática, servicios de impresoras, hardware, mantenimiento de computadores y red de área local.

- **Grupo de Infraestructura:** Es la encargada de la gestión de todos los servidores, red (wan, lan y wifi) y accesos.

- **Horario de Atención.** El horario de atención de la mesa de ayuda es de lunes a viernes de 7:15 am a 1 pm y de 2pm a 5:45 pm y sábados de 6:00 am a 2:00 pm siempre y cuando no se programen eventos de actualización y mantenimiento del aplicativo.

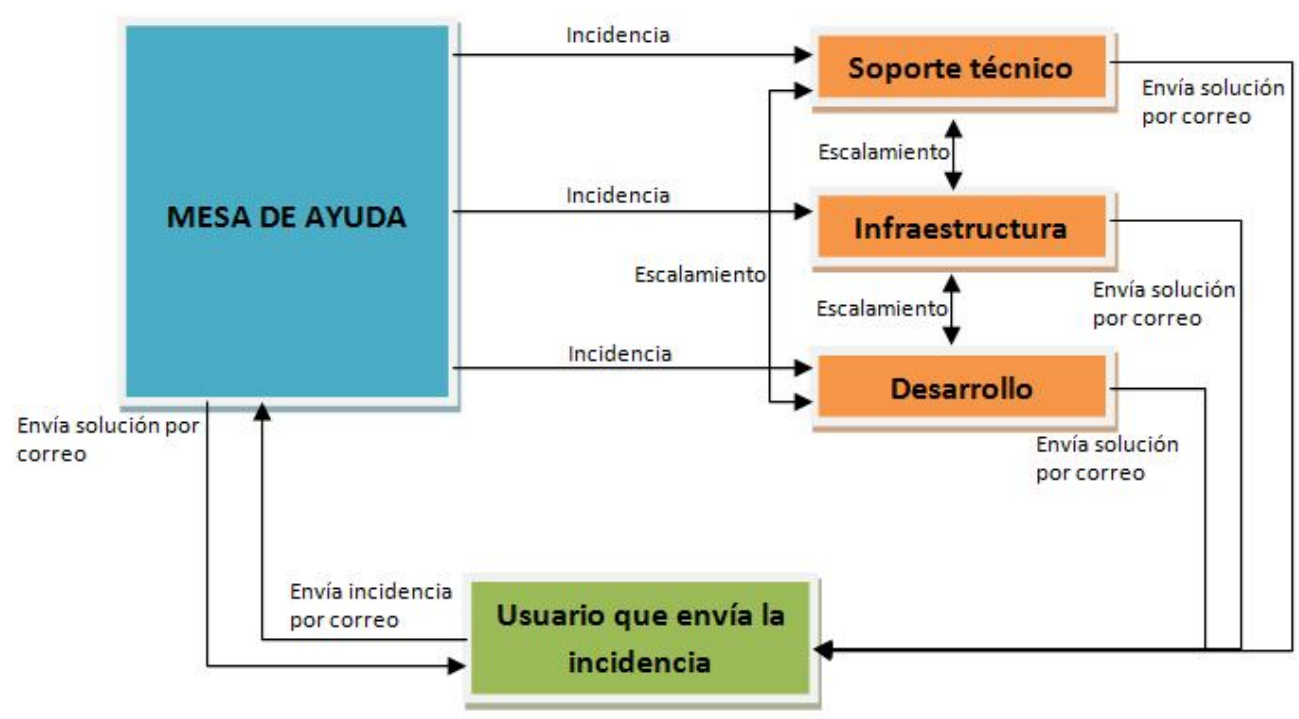


Figura 1. Diagrama de bloque de procesos

4. DESCRIPCION DEL PROCESO

El Coordinador de Mesa de Ayuda recibe el correo por parte del usuario que es automáticamente cargada a la herramienta de mesa de ayuda siempre teniendo en cuenta el alcance y conocimiento del negocio.

El coordinador asigna el incidente al grupo dependiendo del tipo de problema.

El Agente de Mesa de Ayuda deberá seleccionar la incidencia que este en estado nuevo y se la asignara. Una vez asignada la incidencia procederá a comunicarse con el usuario solicitante si el caso lo requiere.

El agente asignado deberá dar solución a dicho incidente, de lo contrario escalará el caso a un nivel superior.

El agente debe diligenciar adecuadamente la información en la herramienta GLPI al momento de dar solución al incidente.

4.1. Políticas de Mesa de Ayuda

- El usuario deberá enviar la información necesaria del problema con los adjuntos necesarios para poderle dar una solución satisfactoria.
- El Coordinador y los agentes de Mesa de Ayuda deben monitorear el cumplimiento de los compromisos pactados con el cliente.
- El Coordinador de Mesa de Ayuda deberá retroalimentar semanalmente y realizar seguimiento a todos los Agentes de Mesa de Ayuda para un mejor desempeño de la operación.
- Los avances reportados por los usuarios y funcionarios deben ser actualizados en la herramienta GLPI.
- El Coordinador de Mesa de Ayuda debe revisar constantemente los casos que se encuentren abiertos de la mesa de ayuda y tomar acciones frente a casos fuera de estándares.
- Todos los casos escalados se registrarán en GLPI para su respectivo seguimiento.
- Los agentes deberán dar solución de los incidentes dependiendo del tiempo que requiera.
- Se permitirá escalar los casos, al momento de escalar los casos el responsable directo cambiará y será el agente al cual se le escalo el caso.
- Al momento de dar una solución se deberá redactar de forma clara y concisa el procedimiento realizado.

Las prioridades definidas de los incidentes contractualmente son las siguientes:

Prioridad	Descripción	Tiempo máximo de atención en horas hábiles
Prioridad 1 (alta)	Causa una completa pérdida del servicio, sin importar el ambiente en el que se está trabajando (producción, pruebas, desarrollo, etc.). La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida.	15 min
Prioridad 2 (Media)	Causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un impacto menor o produce algún inconveniente. Comprende características importantes inoperables, pero con una solución alterna o características no tan importantes inoperables sin solución alterna.	1 hora
Prioridad 3 (Baja)	No causa pérdida del servicio. El resultado del problema es un error menor, comportamiento incorrecto o error en la documentación que, de ninguna manera, impide la operación del sistema.	8 horas

4.2. Niveles de Escalamiento

Los niveles de escalamiento son de vital importancia dentro del proceso y dependen de ciertos factores como son la complejidad, tipo y prioridad de la incidencia estos son definitivos a la hora del análisis del problema para la toma de decisiones y consecución de la solución de la solicitud.

5. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO MESA DE AYUDA

[Diagrama de flujo mesa de ayuda.xlsx](#)

6. PROCESO BACKUPS DE GLPI

La copia de la base de datos de GLPI se realiza todos los días a las 12am y se mantendrán los últimos 15 días

7. REPORTE

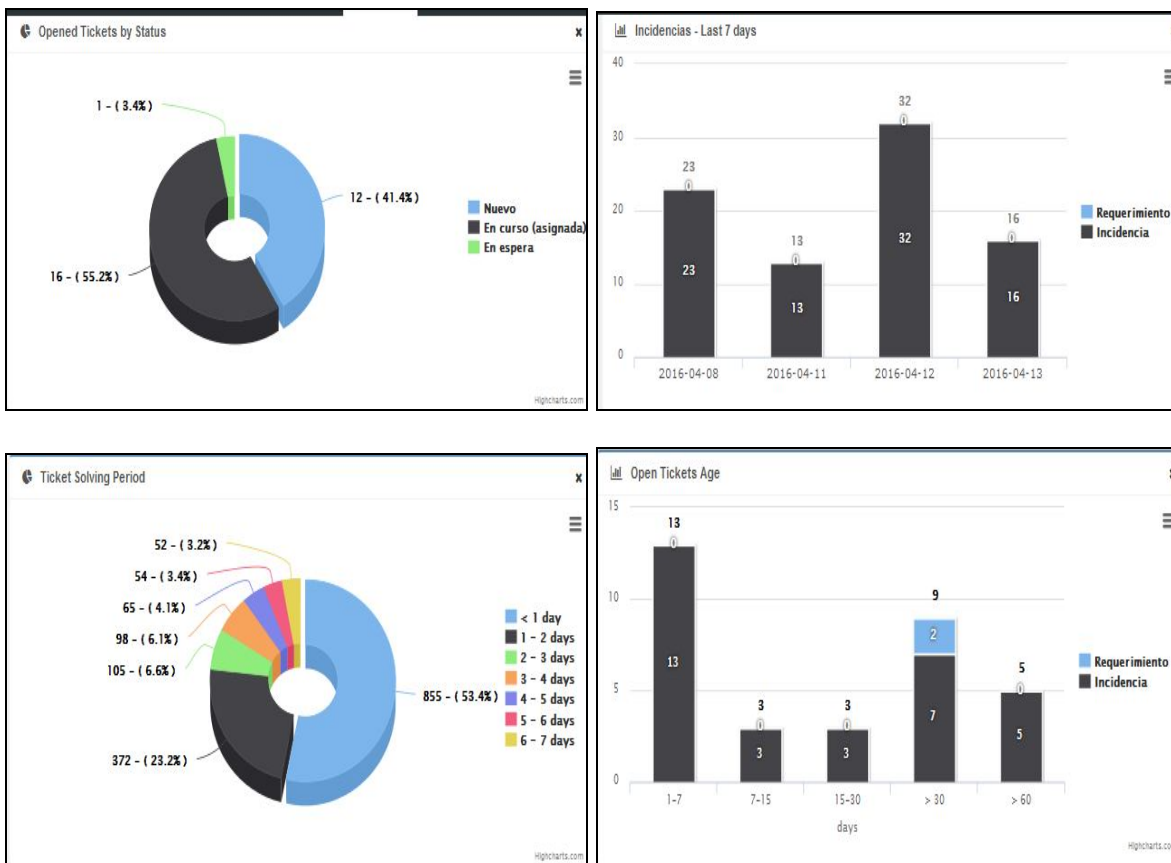
Reportes es la recolección de información necesaria para visualizar, rangos de datos, que son tenidos en cuenta para su respectivo análisis, sugerencias, recomendaciones, conclusiones o toma de decisiones.

ELABORÓ Auxiliar Administrativo	REVISÓ / APROBO Gerencia de Sistemas	FECHA DE EMISION: 07/04/2016
------------------------------------	---	------------------------------

Para generar los reportes ingresamos a Plugins/DashBoard, una vez en el DashBoard seleccionamos el reporte que queremos generar.

La herramienta de GLPI nos ofrece una variedad de reportes entre los cuales tenemos:

- Por técnicos
- Grupos
- Categoría
- Lugares
- Satisfacción
- SLAs



8. GLOSARIO

Agentes. Son los encargados de reportar incidencias de la mesa de ayuda.

Auditoria. Es un proceso para evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades y otros acontecimientos.

Escalamiento. Es el cambio de nivel de la incidencia según su complejidad y

ELABORÓ Auxiliar Administrativo	REVISÓ / APROBO Gerencia de Sistemas	FECHA DE EMISION: 07/04/2016
------------------------------------	---	------------------------------

tratamiento.

GLPI. Es un administrador de recursos de información con una interfaz para su administración. GLPI dispone de funciones que facilitan el trabajo de los administradores así como un sistema de seguimiento de trabajo.

Incidencia. Es un evento o falla de un sistema que se reporta en busca de soluciones al problema.

Ofimática. Es el conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionados.

Proceso. Se define como un conjunto de tareas, actividades o acciones interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de información, materiales o de salidas de otros procesos, dan lugar a una o varias salidas de información con un valor añadido.

SID. Sistema de Información Dupree

Tiempo máximo de atención en horas hábiles: Corresponde al tiempo en que la mesa de ayuda informara al usuario que su caso será atendido y fue tomado por el responsable del área para que dé inicio a la solución del incidente. Todo esto aplica en el horario hábil descrito anteriormente.

Incidente: Cualquier evento que no forma parte usual o normal de la operación diaria del proceso de negocio, que causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio

Prioridad: Secuencia con la que un problema o incidente se resuelve, basado en impacto y urgencia.

Problema: Causa principal desconocida de uno o varios incidentes.

Proceso: Serie de acciones, actividades, cambios, etc. Conectadas. Realizadas por agentes que tienen el propósito de satisfacer o lograr un objetivo

Redes de Área Local (LAN): Son redes de propiedad privada, de hasta unos cuantos kilómetros de extensión. Por ejemplo una oficina o un centro educativo.

Redes de Área Amplia (WAN): Son redes que se extienden sobre un área geográfica extensa. Contiene una colección de máquinas dedicadas a ejecutar los programas de usuarios (hosts). Estos están conectados por la red que lleva los mensajes de un host a otro. Estas LAN de host acceden a la subred de la WAN por un router. Suelen ser por tanto redes punto a punto.

ELABORÓ Auxiliar Administrativo	REVISÓ / APROBO Gerencia de Sistemas	FECHA DE EMISION: 07/04/2016
---	--	-------------------------------------

Rede (WIFI): Tecnología de comunicación inalámbrica que permite conectar a internet equipos electrónicos

SLA: acuerdo contractual entre una empresa de servicios y su cliente, donde se define, fundamentalmente, el servicio y los compromisos de calidad.