



1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la realización de las actividades de la mesa de ayuda.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los funcionarios de la entidad. La mesa de ayuda registrará todos los casos de hardware y software reportados por el usuario, esto lo hará en el sistema dispuesto para ello.

3. RESPONSABLES

Usuario: Es la persona que solicita soporte por algún problema. Puede ser telefónico o por la aplicación de mesa de ayuda.

Coordinador de Mesa de ayuda: Es el encargado de recepcionar todas las peticiones de soporte que se generan y asignar los servicios, dependiendo el caso. También da apoyo por la aplicación, por teléfono o en forma remota.

Soporte Técnico: Encargado de revisar la mesa de ayuda, realizar visitas para dar el diagnóstico y la correcta solución al problema registrado. Para luego documentar y finalizar el soporte.


El Profesional de Soporte Especializado: Es el responsable de garantizar, hacer seguimiento a los incidentes o solicitudes escalados a proveedores, y confirmar si la solución brindada es acorde a la solicitud realizada por el usuario

El personal profesional / técnico de Sistemas: Será el encargado de gestionar los servicios solicitados a través de los medios establecidos en la actividad 2, a su vez es el responsable de garantizar la gestión de todos los incidentes y requerimientos reportados a la mesa de ayuda, generar análisis y reportes que lleven a la mejora continua de los procedimientos de resolución de incidentes y solicitudes

4. CONDICIONES GENERALES

Teniendo en cuenta la naturaleza de cada caso se hace necesario definir los niveles de escalamiento que requiera cada caso.

Los NIVELES DE ESCALAMIENTO estarán determinados por: Nivel 1: Se denomina soporte técnico de primer nivel al grupo que proporciona asistencia física y/o remota a reportes relacionados con en equipos de cómputo, impresión, conectividad, entre otros. Nivel 2: Grupo de especialistas encargados de brindar soporte técnico especializado a los incidentes reportados a la mesa de ayuda. Nivel 3: Grupo de proveedores que brindan

	PROCEDIMIENTO	
	ATENCION MESA DE AYUDA	Código: PR-136
		Fecha: 10/01/2018

soporte a requerimientos que no fueron solucionados en nivel 1 y 2 y que hacen parte del trámite de garantías de los componentes y servicios afectados.

5. DEFINICIONES


- ✓ **Ticket:** Es un archivo o dato numérico contenido y generado en el sistema de seguimiento que contiene información acerca de intervenciones a los incidentes reportados por un usuario final a la mesa de ayuda de soporte técnico.
- ✓ **Estado del Ticket:** Indica su posición en las fases previas a su finalización de acuerdo a la gestión realizada por el agente de mesa de ayuda, los cuales pueden ser:
 - **En proceso y asignado:** Significa que la solicitud ha sido asignada a un técnico que está trabajando para resolverla.
 - **Sin cambio:** Aun está siendo diagnosticado y resuelto.
 - **Esperando Tercero:** El ticket está pendiente de una acción, es decir el tratamiento del problema, incidente o solicitud está sujeto a un factor exterior. Por ejemplo, el trabajo no puede continuar hasta que se reciba un repuesto o respuesta de un proveedor.
 - **Esperando Respuesta Usuario:** Significa que la persona de soporte técnico está esperando la autorización del usuario para realizar algún proceso ej.: formateo de la máquina o cambio de puesto.
 - **Finalizado:** Una vez que el usuario que reportó el problema o solicitud ha confirmado que el problema está resuelto, el caso puede ser cerrado.

Si la confirmación no se recibe dentro de la notificación siguiente a la solución, el caso pasará al estado “CERRADO” automáticamente. Así mismo, este estado es un archivo histórico y su estado no se puede cambiar.

- ✓ **Tiempos de respuesta:** Tiempo máximo para contactar al usuario personalmente o vía telefónica, después de haber solicitado un servicio o soporte técnico.

Tiempo de solución del servicio: Tiempo estipulado para la solución del servicio.

- Los servicios de soporte técnico solo se proporcionarán a equipos, periféricos y servicios que hagan parte de la Entidad.

	PROCEDIMIENTO	
	ATENCION MESA DE AYUDA	
	Código: PR-136	Versión 01
		Fecha: 10/01/2018

- Solo se atenderán casos que son competencia del área como:
 - ✓ Reparar, instalar y configurar equipos informáticos de la Entidad.
 - ✓ Acudir a los puestos de trabajo de los usuarios y dar solución a los problemas de software y/o hardware.
 - ✓ Mantener en operatividad los equipos de computación de la Entidad.

No se atenderán casos de ofimática pues son competencias básicas de cada funcionario.

- Todas las solicitudes para el otorgamiento de Servicios de Soporte se levantarán vía telefónica o por la aplicación de mesa de ayuda.
- En caso de cambio o formateo de equipo se debe diligenciar el formato FO-xxx LISTA DE CHEQUEO PARA CAMBIO DE EQUIPO O FORMATEO
- Cuando el usuario requiera una copia de respaldo de la información contenida en el equipo, deberá diligenciar el formato de solicitud de recuperación de la información FO-319 Solicitud Recuperación de la Información y se podrá realizar en un medio magnético. Será responsabilidad del usuario final la custodia de la información.
- Se atenderán únicamente los requerimientos registrados mediante un consecutivo de ticket en la mesa de ayuda.
- Todo ticket creado y/o registrado en la herramienta de repositorio debe cumplir con un ciclo de estados, desde la solicitud del requerimiento hasta su cierre a satisfacción.



PROCEDIMIENTO

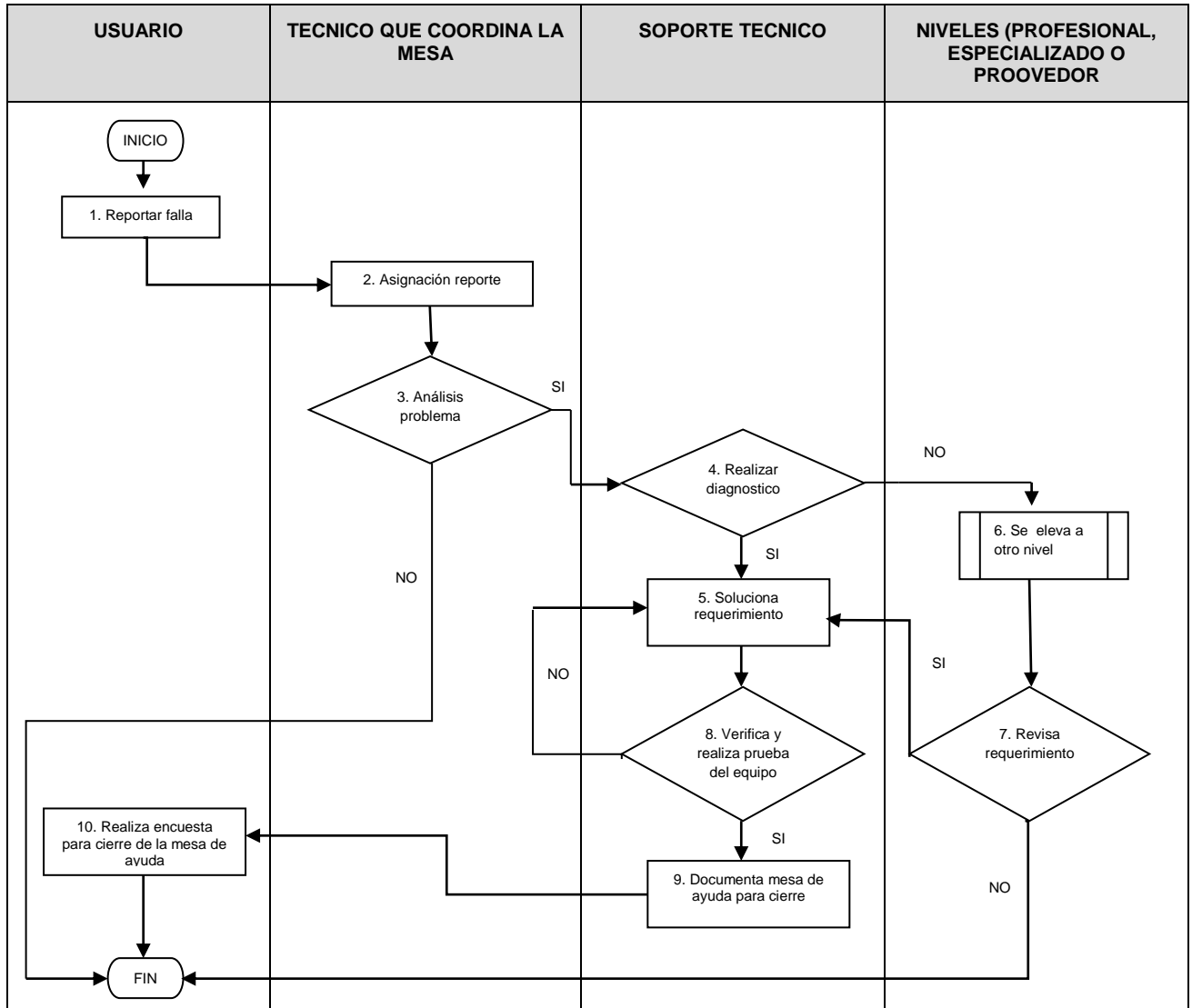
ATENCIÓN MESA DE AYUDA


Código: PR-136

Versión 01


Fecha: 10/01/2018

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



	PROCEDIMIENTO	
	ATENCION MESA DE AYUDA	
	Código: PR-136	Versión 01
		Fecha: 10/01/2018

7.1 TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMIENTO

No .	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
	INICIO					
1	Reportar la falla presentada y registrar mesa de ayuda. (o realizar llamada telefónica)	El usuario mediante el servicio telefónico o por mesa de ayuda, reportará o registra el problema presentado para que de esta manera sea gestionado y atendido.	Usuario		Aplicación Mesa de ayuda	5 Minutos
2	Coordinar la asignación (Según el problema)	El técnico que coordina revisa identifica y verifica el tipo de requerimiento. Vía telefónica: El personal designado para la atención indicará de manera explícita y remota al usuario para la atención y solución a su requerimiento. Mesa de ayuda: Se informará al usuario por este mismo medio el número del ticket que le fue asignado, el estado de ticket de su solicitud y el técnico asignado para su atención	Técnico		Aplicación Mesa de ayuda	15 Minutos
3	Analizar y asignar mesa de ayuda	Se realiza análisis y se asigna según el nivel La solicitud está dentro de la competencia? SI: Realizar diagnostico NO: Se rechaza se hace el cierre en el sistema. Fin del procedimiento	Técnico que Coordina Mesa de Ayuda		Aplicación Mesa de ayuda	5 Minutos
4	Realizar diagnostico	El personal que se encuentre designado para la atención de la solicitud, se desplazará al sitio donde se requiere la atención de la solicitud para brindar el diagnóstico y dar la solución de acuerdo al tipo de soporte.	Soporte Técnico		Documentación mesa de ayuda	15-20 Minutos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social





PROCEDIMIENTO


ATENCIÓN MESA DE AYUDA

Código: PR-136

Versión 01

Fecha: 10/01/2018

No	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
5	Solucionar requerimiento	El técnico asignado soluciona el requerimiento.	Soporte Técnico		Documentación de la Mesa	2 a más horas según se requiera
6	Elevar a otro nivel	En este segundo, nivel se ofrece un soporte más especializado. El personal que se encuentra atendiendo el caso, escala el requerimiento al tercer nivel de servicio (proveedores) y registra la justificación del escalamiento en el repositorio designado, informando nuevamente al usuario el estado del ticket.	Soporte Técnico 2º Nivel o 3er Nivel		Aplicación Mesa de ayuda	2 a 24 horas según requiera el proveedor
7	Revisar requerimiento	El especialista o proveedor revisa el requerimiento ¿ el requerimiento se soluciona? SI: Continúa con la actividad 6 NO: Fin del procedimiento	Profesional, Especializado o Proveedor		Aplicación Mesa de ayuda	2 a 48 horas según requiera el técnico
8	Verificar y realizar prueba del equipo	Se verifica que el equipo funcione bien, se realiza prueba. ¿Funciona el equipo? SI: Continúa con la actividad 10 NO: Regresa a la actividad 6	Soporte Técnico		Documentación Mesa de ayuda	15-20 Minutos
9	Documentar mesa de ayuda para cierre	El personal que se encuentre atendiendo el requerimiento reportará en el repositorio designado el estado del ticket, dando por terminada la gestión frente al usuario.	Soporte Técnico		Aplicación Mesa de ayuda	5 Minutos
10	Realizar encuesta para cierre de la mesa de ayuda	El usuario realiza la calificación de la mesa de ayuda atendida y realiza el cierre. Si el usuario no cierra la mesa de ayuda no se entregara paz y salvo.	Usuario		Aplicación Mesa de ayuda encuesta	5 Minutos
11	Reportar Estadísticas	Sacar estadística de mesas atendidas Estadística de los casos atendidos	Soporte Técnico Coordina			
	FIN					

	PROCEDIMIENTO	
	ATENCION MESA DE AYUDA	Código: PR-136
		Fecha: 10/01/2018

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

FO-319 Solicitud Recuperación de la Información.

FO-638 Lista De Chequeo Para Cambio De Equipo o Formateo

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	10/01/2018	Elaboración	