

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 1 de 5	
Procedimiento: Gestión de Mesa de Ayuda	Código: MPFT0302P	Versión: 01

#### Objetivo

Ser el único punto de contacto entre el proveedor de servicios y los usuarios del Acueducto, donde se registren todas las llamadas, y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad, a las peticiones que dichos usuarios realicen, con relación a los diversos aspectos de la Tecnología de la Información.

Gestionar todas los servicios y solicitudes registrados, vía telefónica, web, correo electrónico, SRM, por medio de la herramienta de mesa de ayuda. Centralizando todos los casos de los usuarios, para llevar un registro de los incidentes y requerimientos que se presentan; el tiempo de respuesta y solución; repetibilidad de los problemas. Que los servicios y solicitudes correspondan a lo contratado entre el proveedor del servicio de Mesa de Ayuda y la EAAB.

#### Alcance

Inicia con el registro de la incidencia, petición o problema en la aplicación de Mesa de Servicio para el soporte técnico; culminando con la solución y cierre de la solicitud

#### Términos y definiciones

**ACD:** Automatic Call Distributor. Es un sistema que distribuye las llamadas entrantes a un grupo determinado de terminales que utilizan los agentes de mesa de servicios.

**Administradores de los servicios de informática:** Contratistas que forman parte del grupo de soporte en los diferentes niveles, con experiencia, competentes para optimizar los tiempos de respuesta y los niveles de servicio.

**Agente del centro de servicios (MESA DE AYUDA):** Contratista responsable de recepcionar y dar solución a las inquietudes presentadas por el cliente a través de los diferentes canales: 7777 (vía telefónica), vía correo electrónico, 7777 en Línea (a través de intranet de EAAB).

**Coordinador de centro de servicios:** Contratista responsable de coordinar, controlar, asegurar cumplimiento de ANS, coordinar tareas del grupo de los agentes de la mesa de ayuda, realizar análisis y seguimiento de casos prioritarios y gestión de incidentes y requerimientos, realizar seguimiento y análisis diario y mensual de la gestión de los agentes de la mesa.

**DSI:** Abreviatura de Dirección de Servicios de Informática.

**Función:** Es un equipo de personas y las herramientas u otros recursos que ellos utilizan para llevar a cabo uno o más procesos o actividades - por ejemplo, el Service Desk.

**Llamadas Abandonadas:** es cuando una petición de servicio se retira o deja el sistema de atención.

**Service desk (Mesa de Servicio – Mesa de Ayuda):** Es el único punto de contacto entre el proveedor de servicios y los usuarios. Un Service Desk típico maneja incidentes y solicitudes de servicio, y también maneja la comunicación con los usuarios.

**Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC):** Se entiende por TIC, al conocimiento que permite y facilita formar mensajes y compartir información. Las TIC se encargan del estudio, diseño, desarrollo, fomento y distribución de información, utilizando hardware y software.

Elaboró: Javier Martín García Díaz	Revisó: Héctor Manuel Monroy Moreno	F. Revisión: 15/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 13/04/2018

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 2 de 5	
Procedimiento: Gestión de Mesa de Ayuda	Código: MPFT0302P	Versión: 01

**Respuesta Interactiva de voz (IVR):** (ITIL Operación del Servicio) Es una forma de distribución automática de llamadas que acepta entradas del usuario, tales como pulsar teclas y comandos de voz, para identificar el direccionamiento correcto de las llamadas entrantes.

**Servicio de TI:** Es un servicio proporcionado por un proveedor de servicios de TI. Un servicio de TI se compone de una combinación de tecnología de información, personas y procesos.

**Usuario:** Son las personas que hacen las solicitudes de acuerdo a los eventos presentados en los sistemas de información o recursos informáticos.

#### Normatividad

1. Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación Bogotá D.C. 2007 - 2019 Comisión Distrital de Ciencia, Tecnología e Innovación.
2. Resolución 305 de 2008 "Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones" Octubre 20 de 2008.
3. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 20000-1 Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Capítulo 8.

#### Políticas Generales y de Operación

1. Las recepciones de los servicios y solicitudes a la mesa de ayuda, se recibirán por vía telefónica, a través de la extensión 7777, SRM y correo electrónico.
2. El usuario deberá suministrar la información necesaria de la solicitud y/o servicio, con los adjuntos necesarios, para poder dar una solución satisfactoria. Para solicitar el servicio de Soporte técnico, el Usuario(a) debe de proporcionar los siguientes datos: descripción del incidente o solicitud; nombre y ubicación del sistema, equipo o periférico; modelo y número de serie, en su caso.
3. Todo requerimiento o solicitud se debe crear y asignar un número de servicio el cual es informado al usuario.
4. El Coordinador y los agentes de Mesa de Ayuda deben monitorear y realizar el seguimiento al cumplimiento de los compromisos pactados con el cliente.
5. 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.
6. La Mesa de Ayuda debe registrar y dar soporte a solicitudes de eventos especiales que solicite el Acueducto
7. Los horarios de servicio de Mesa de Ayuda son de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Elaboró: Javier Martín García Díaz	Revisó: Héctor Manuel Monroy Moreno	F. Revisión: 15/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 13/04/2018

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 3 de 5	
Procedimiento: Gestión de Mesa de Ayuda	Código: MPFT0302P	Versión: 01

8. Cualquier queja, petición, sugerencia o agradecimiento con respecto a la atención recibida una vez hecho el reporte a la Mesa de Ayuda podrá resolverse o comentarse con la DSI por correo electrónico al correo electrónico [defensor.delusuarioinformatico@acueducto](mailto:defensor.delusuarioinformatico@acueducto).

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<b>1. GENERACIÓN DE INFORMATIVOS</b>			
1.1 Se identifican las solicitudes y/o servicios, enviados por e-mail masivos e ingresados por correo electrónico,  <b>Vía correo electrónico.</b> El usuario reporta el incidente enviando un correo al buzón. <a href="mailto:7777@acueducto.com.co">7777@acueducto.com.co</a> .		Agente del Centro de Servicios	Correo de Solicitud
1.2 Se valida la autorización del Director o Gerente de Área.		Agente del Centro de Servicios	Correo de autorización
1.3 Se solicita publicación masiva a la Dirección de Comunicaciones.		Agente del Centro de Servicios	Correo de envío a todo el EAAB
<b>2. REGISTRO DE LLAMADAS</b>			
2.1. Se registran las llamadas recibidas por : ACD Agente Recibidas por día Abandonadas	Registro llamadas por ACD	Agente del Centro de Servicios	Informe de llamadas recibidas
<b>3. GESTIONAR SERVICIOS TECNOLOGICOS ESPECIALES DEL ACUEDUCTO</b>			
3.1. Solicitar las autorizaciones al Líder de Cuidado al Usuario de la DSI.		Agente del Centro de Servicios	Remitir Correo
3.2. Identifica recursos informáticos necesarios para la actividad a desarrollar.			Registro BMC
3.3. Gestiona con los diferentes grupos la atención con el registro de las Solicitudes.			
<b>4. PROGRAMAR BRIGADAS PARA ATENDER SERVICIOS TECNOLOGICOS</b>		Grupo de Soporte en Sitio - 2° Nivel	

Elaboró: Javier Martín García Díaz	Revisó: Héctor Manuel Monroy Moreno	F. Revisión: 15/12/2017
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 13/04/2018

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	<b>Página:</b> 4 de 5	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Mesa de Ayuda	<b>Código:</b> MPFT0302P	<b>Versión:</b> 01

4.1. Programar Brigadas para puntos de atención lejanos			Mail al Responsable de la sede
4.2. Recepción de solicitudes para coordinar visita para atención.			
4.3. Convocar los diferentes Grupos de trabajo.			
4.4. Registrar los servicios de la Brigada de servicios tecnológicos realizados en la sede.			BMC
<b>5. GESTIONAR LAS PQR o AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS</b>			
5.1. Realizar seguimiento a los diferentes canales de comunicación que se tienen con el usuario, tales como: a. correo electrónico, <a href="mailto:defensor.delusuarioinformatico@acueducto">defensor.delusuarioinformatico@acueducto</a> b. <a href="mailto:7777@acueducto.com.co">7777@acueducto.com.co</a> c. línea del 7777		Coordinador Mesa de Ayuda	Correo electrónico
5.2. Consulta fuentes de información registrados por el Usuario. Grabación por ACD, Mail, Incidentes o solicitudes registradas.			
5.3. Brindar un diagnostico e informe de la situación presentada al Líder de Cuidado al usuario			
5.4. Restablecer el servicio y disponibilidad del usuario.			
<b>6. REALIZAR ASEGURAMIENTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>			
6.1. Realizar monitoreo a las llamadas gestionadas en la Mesa de Ayuda.		Coordinador Mesa de Ayuda	Informe de Calidad del Servicio
6.2. Realizar la retroalimentación a las fallas evidenciadas en el trato con el Usuario de Acueducto.			
6.3. Realizar Mejora continua a los agentes de Mesa de Ayuda con refuerzo en las diferentes líneas de servicio que maneja el Acueducto			Actas de Compromiso – capacitaciones a

<b>Elaboró:</b> Javier Martín García Díaz	<b>Revisó:</b> Héctor Manuel Monroy Moreno	<b>F. Revisión:</b> 15/12/2017
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Ricardo Abad Chacón I.	<b>F. Aprobación:</b> 13/04/2018

PROCEDIMIENTO		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	<b>Página:</b> 5 de 5	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Mesa de Ayuda	<b>Código:</b> MPFT0302P	<b>Versión:</b> 01

			la Mesa de servicios
--	--	--	----------------------

<b>Elaboró:</b> Javier Martín García Díaz	<b>Revisó:</b> Héctor Manuel Monroy Moreno	<b>F. Revisión:</b> 15/12/2017
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Ricardo Abad Chacón I.	<b>F. Aprobación:</b> 13/04/2018