



PROCESO PARA LA ATENCIÓN A USUARIOS.

1.0 Control del proceso.

1.1 Objetivos.

- Recibir, registrar y otorgar seguimiento hasta su consecución a las solicitudes (peticiones, incidentes, y problemas) que sean reportados por los usuarios de las tecnologías de información de la Universidad Autónoma de Chihuahua y por el personal de la Coordinación General de Tecnologías de Información.
- Apoyar para que la entrega de servicios se proporcionen dentro de los acuerdos de niveles de servicios.

1.2 Propietario del proceso.

El Jefe del Departamento de Atención a Usuarios, quien a su vez asumirá el rol de Gestor de la Mesa de Servicios.

1.3 Políticas.

Las políticas del proceso se encuentran descritas en el documento titulado “Acuerdos y Políticas de la Mesa de Servicios”

1.4 Detonador/iniciadores del proceso.

La solicitud de un usuario recibida a través de cualquiera de los canales de atención autorizados.

1.5 Retroalimentación.

La retroalimentación para la mejora continua del proceso se obtendrá de las siguientes fuentes:

- Análisis de indicadores del proceso para la atención a usuarios
- Análisis de las encuestas de satisfacción al usuario

1.6 Documentación asociada (Referencias y Formatos)

- Acuerdos y Políticas de la Mesa de Servicios
- Proceso de Gestión del Catálogo de Servicios
- Proceso de Gestión de Incidentes
- Proceso de Gestión de Problemas
- Acuerdos y Políticas de Servicios de TI
- Perfiles de puesto asociados con la prestación de servicios
- Manual de políticas de innovación

2.0 Proceso.

2.1 Definiciones y terminología.

Servicio de Tecnologías de Información

Es un medio para entregar valor a los usuarios al facilitarles los resultados que desean conseguir mediante el uso de las tecnologías de información, y que es administrado y/o proporcionado por la Coordinación de Tecnologías de Información.

Catálogo de Servicios Autorizado	Es la base de datos o un documento estructurado que contiene la información acerca de todos los servicios de Tecnologías de Información vigentes.
Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	Son parte integral de las políticas para la prestación de los servicios de tecnologías de información y describen los mismos y las metas de niveles del servicio. También especifica las responsabilidades de los usuarios del servicio y de la CGTI como prestador del servicio.
Acuerdo de Nivel Operacional (OLA)	Es un acuerdo entre las diferentes unidades administrativas de la CGTI, o entre la CGTI y las unidades administrativas externas a la CGTI para ayudar a proveer y soportar los servicios de tecnologías de información conforme a las políticas y SLA definidos.
Rol	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades definidas en un proceso y asignadas a una persona o equipo de trabajo.
Propietario del Servicio	Es el rol asignado al responsable ante el usuario de la entrega de un servicio en específico.
RACI	Es una matriz de autoridad que es utilizada para indicar las responsabilidades dentro de los procesos y actividades de cada rol en particular.
Mesa de Servicios	Es la unidad funcional que forma parte del DAU con personal dedicado al manejo responsable de una variedad de solicitudes de los usuarios.
Propietario del Proceso	Es la persona o equipo de trabajo de la CGTI responsable por la calidad del proceso, su supervisión y cumplimiento.
Alerta	Es una advertencia de que uno de los umbrales de alguno de los servicios o sus componentes tecnológicos ha sido alcanzado, o un cambio o falla ha ocurrido.
Incidente	Es una interrupción no planeada o una reducción en la calidad de un servicio
Escalamiento	Es la actividad de obtención de recursos adicionales necesarios para poder cumplir con los acuerdos de niveles de servicios, consiste en la transferencia y/o notificación de una solicitud de servicio del usuario a personal adicional dentro de la CGTI.
Evento	Es un cambio del estado de un componente tecnológico de un servicio, el cual es significativo para la gestión de un Elemento de Configuración o del servicio de TI.
Problema	Es la causa de uno o más incidentes. La causa comúnmente es desconocida al momento que el Registro de la Solicitud es realizado
Error Conocido	Es un problema cuya causa raíz y su alternativa de solución han sido documentadas.
Base de Datos de Errores Conocidos (KDB)	Es una base de datos que contiene todos los registros de Errores Conocidos creados por la Gestión de Problemas y utilizados por la Gestión de Incidencias y Problemas.
Alternativas	(Workaround) reduce o elimina el impacto de un incidente o de un problema, para el cual no hay una resolución total disponible.
Petición de Servicio	Es una solicitud de un usuario en la que pide información, asesoría, un nuevo servicio o un cambio estándar.

Impacto	Es la medición del efecto de un incidente, un problema, o un cambio en los procesos del negocio.
Urgencia	Es una medición de cuánto tiempo tarda un incidente, un problema, o un cambio en tener un impacto significativo en el negocio.
Prioridad	Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una incidente, un problema, o un cambio en base a la combinación de Impacto y Urgencia

2.2 Roles

ROL	PUESTO
Gestor de la Mesa de Servicios	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
Analista de la Mesa de Servicios (Ayuda primer nivel)	Personal del Departamento de Atención a Usuarios
Analista de Servicio (Ayuda de Segundo Nivel)	Personal de las unidades de la CGTI responsables del servicio.
Usuario	Personas acreditadas como tales conforme a los acuerdos y políticas del servicio.

2.3 Actividades/responsables.

(R: Responsable de la ejecución, A: Responsable de la actividad en conjunto; C: Consultado; I: Informado)

ACTIVIDAD	Usuario	Gestor de la Mesa de Servicios	Analista (ayuda de primer nivel)	Analista de Servicio (ayuda segundo nivel)	Propietario de Servicio	Coordinador General de Tecnologías de Información
(1) Realiza solicitud	R					
(2) Recibe, registra y clasifica la solicitud		A	R			
(3) Notifica al usuario los acuerdos y políticas del servicio	I	A	R			
(4) Proporciona ayuda de primer nivel y/o resuelve		A	R			
(5) Escalamiento y/o asignación de la solicitud	I	A	R	I	C	
(6) Otorga seguimiento al cumplimiento de la solicitud		A	R		I	
(7) Registra y/o actualiza la base de datos de conocimiento (KDB)		A	R	R	A	
(8) Resuelve ayuda de segundo nivel		I	I	R	A	
(9) Aplica encuesta de Satisfacción del Usuario	C	A	R		I	

ACTIVIDAD	Usuario	Gestor de la Mesa de Servicios	Analista (ayuda de primer nivel)	Analista de Servicio (ayuda segundo nivel)	Propietario de Servicio	Coordinador General de Tecnologías de Información
(10) Cierre de la Solicitud	I	A	R	R	I	
(11) Generación de reportes periódicos de indicadores		R				
(12) Análisis de indicadores		R			I	I
(13) Seguimiento a la implementación de actividades de mejora	I	R	R	R	R	I

2.4 Entradas y salidas del proceso.

2.4.1 Entradas principales.

- Una solicitud de usuario recibida por cualquiera de los canales en operación autorizados (petición o incidencia).
- La notificación de un problema por parte del personal de las áreas de la CGTI o de un proveedor de la CGTI.

2.4.2 Salidas principales.

- Atención de la solicitud recibida (petición/incidente/problema)
- Cierre de la solicitud recibida
- Registro y/o actualización de la base de conocimientos
- Encuesta de satisfacción del usuario
- Reportes periódicos de indicadores del proceso para la atención a usuarios

2.5 Indicadores/metás.

INDICADOR	META			META	
	TIPO			NIVEL	
	Petición	Incidente	Problema	Primer	Segundo
% de Solicitudes resueltas en cada nivel de soporte	NA			80%	20%
% de satisfacción de encuestas (muestra aleatoria anual)	NA			90%	
% de Solicitudes resueltas dentro del tiempo máximo de respuesta	92%	80%	80%	NA	
Cantidad y tipo de solicitudes recibidas por periodo	70%	20%	10%	NA	

2.6 Mejoras/proceso de revision.

- 2.6.1 Los indicadores deberán obtenerse al menos una vez al mes y serán la entrada para realizar un análisis por el Gestor de la Mesa de Servicios.
- 2.6.2 Una vez realizado el análisis el Gestor de la Mesa de Servicios presentará los resultados a los propietarios de servicios.
- 2.6.3 De acuerdo a los resultados los propietarios de servicios deberán generar acciones preventivas y correctivas para mejorar el desempeño de la Mesa de Servicios.
- 2.6.4 El Gestor de la Mesa de Servicios es el responsable de otorgar seguimiento a cada una de las acciones concertadas.
- 2.6.5 El Gestor de la Mesa de Servicios es el responsable de enviar los resultados de la medición del desempeño de la Mesa de Servicios en las juntas de revisión de la Dirección.

3.0 Habilitadores del proceso.

3.1 Recursos.

- Un Gestor de la Mesa de Servicios
- Espacio físico y mobiliario para la ubicación de la Mesa de Servicios.
- Papelería y suministros para soportar la actividad diaria.
- Al menos dos analistas de tiempo completo asignados para la recepción de solicitudes.
- Equipos de cómputo e impresora para la recepción y registro de solicitudes, así como para la impresión de reportes e indicadores.
- Sistema para el registro y seguimiento de solicitudes.
- Servicio de acceso a Internet y correo electrónico.
- Servicio de Telefonía con extensiones telefónicas dedicadas y con funcionalidades avanzadas (sígueme, transferencia automática, correo de voz, etc.).
- Analistas de ayuda de segundo nivel designados por cada una de las áreas de la CGTI (analistas y/o propietarios de los servicios).

3.2 Capacidades.

- Personal de la Mesa de Servicios que cumpla con el perfil necesario para desempeñar las actividades del proceso.
- Catálogo de servicios actualizado.
- Herramienta de Mesa de Servicios que satisfaga la utilidad y garantía del proceso y sus procedimientos.
- Personal designado como analistas de ayuda de segundo nivel con el perfil y los conocimientos necesarios para desempeñar el rol respectivo conforme al servicio en particular.
- Proceso de Gestión del Catálogo de Servicios
- Proceso de Gestión de Incidentes
- Proceso de Gestión de Problemas
- Base de Datos de Conocimiento/Errores Conocidos