



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: IT-IN-01
NOMBRE:	FUNCIÓN MESA DE AYUDA	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 1 de 11

## 1. OBJETIVO

Establecer un instructivo que consolide todos los aspectos necesarios para la función mesa de ayuda, que permita garantizar que todos los casos de incidentes y requerimientos reportados a la mesa de ayuda sean atendidos con oportunidad y altos niveles de calidad en la atención.

## 2. ALCANCE

Este documento contiene la definición de las funciones de la mesa de ayuda para soporte de servicios de TI a usuarios, las responsabilidades, estructura, perfiles, herramientas tecnológicas requeridas, protocolos de interacción con usuarios e interesados, operación de la mesa de ayuda, escalamiento para soporte y métricas de rendimiento que permitan identificar oportunidades de mejora permanentemente.

## 3. DEFINICIONES

**Acuerdos de Niveles de Servicio-ANS:** Documento que incluye en un lenguaje no técnico, todos los detalles de los servicios ofrecidos

**Catálogo de servicios de TI:** Es un documento no técnico que contiene la descripción de los servicios de TI ofrecidos para ser utilizado como guía para orientar y dirigir a los usuarios, incluye los niveles de servicio, las condiciones de prestación de los servicios, así como las responsabilidades asociadas a cada uno de estos.

**Escalamiento:** Es una actividad que permite transferir el control del incidente o requerimiento de servicio a los diferentes niveles jerárquicos o funcionales para facilitar su solución.

**Incidente:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa una interrupción o degradación en la calidad del mismo

**Incidente Mayor:** Evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa una interrupción o degradación en la calidad del mismo que afecte al 60% de los usuarios o más.

**Listas de Chequeo:** Es un conjunto de pasos ordenados que deben seguir los técnicos de soporte de primer nivel al momento de gestionar un incidente o requerimiento de servicio.

**Requerimientos de Servicio:** Son solicitudes estándar asociadas a los servicios de TI para las cuales existe una aprobación predefinida y un impacto controlado.

**Servicio:** Es un medio para entregar valor al usuario final, facilitando los resultados que se desean en la ejecución sus funciones y estrategia de la Entidad

**TI:** Tecnología de la Información: Hace referencia a la utilización de tecnología, específicamente computadores, ordenadores electrónicos para manejo y procesamiento de la información

Elaboró	Fredy Monroy / Graciela Cajamarca
---------	-----------------------------------

FV: 20 / 09 / 16
------------------



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: IT-IN-01
NOMBRE:	FUNCIÓN MESA DE AYUDA	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 2 de 11

#### 4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- IT-PT-06 Proceso de Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI
- IT-MA-01 Manual de Seguridad de la Información
- DE-MA-01 Manual de Calidad
- ITIL ® Foundation – Gestión de servicios TI

#### 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

##### 5.1 POLÍTICAS DE LA FUNCIÓN MESA DE AYUDA

Todos los casos deberán ser registrados y documentados en la herramienta de gestión de mesa de ayuda.

El usuario al reportar un caso en la mesa de ayuda debe suministrar la información completa para la atención de su solicitud y es obligación del agente de la mesa de ayuda, solicitar la información complementaria requerida.

Los agentes de la mesa de ayuda deberán procurar atender y solucionar remotamente los incidentes antes de realizar visitas en sitio

Los agentes de la mesa de ayuda no deben resolver casos que se salen del alcance del primer nivel de servicio

Todos los casos deben ser cerrados por el agente de la mesa de ayuda, previa validación con el usuario

El usuario deberá ser notificado de todos los avances que se realicen sobre sus casos

Los incidentes y/o requerimientos serán atendidos cumpliendo los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos en el catálogo de servicios de TI

Todos los informes de evaluación mensuales deben incluir indicadores, análisis y propuesta de mejora

##### 5.2 FUNCION MESA DE AYUDA

###### 5.2.1 Función:

La mesa de ayuda tiene la responsabilidad de mantener la comunicación con usuarios finales y responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a los incidentes y requerimientos de servicios de TI que se presenten en la Entidad.

Elaboró Fredy Monroy / Graciela Cajamarca

FV: 20 / 09 / 16



TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: IT-IN-01
NOMBRE:	FUNCIÓN MESA DE AYUDA	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 3 de 11

### 5.2.2 Responsabilidades:

A continuación, se detallan las responsabilidades de la mesa de ayuda:

- **Recepción del incidente y/o requerimiento de servicio de TI**

Los agentes de la mesa de ayuda deberán recibir los incidentes o requerimientos de servicio de TI a través de los medios de comunicación establecidos por la Entidad, realizar una verificación de los datos personales y de ubicación del usuario y actualizarlos en caso de ser necesario.

- **Registro**

El agente de la mesa de ayuda que recibe el incidente y/o requerimiento de servicio de TI, debe proceder al registro de este en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda de la Entidad. Durante el registro, se realizarán las siguientes actividades:

1. Asignación de un número de caso, generado automáticamente por la herramienta de gestión de la mesa de ayuda, indicando al usuario que el número de caso asignado, le servirá para futuras referencias y consultas del estado del mismo.
2. Entendimiento y registro de información básica para el diagnóstico, como la hora, causas, usuarios afectados, comportamientos, imágenes representativas, equipos tecnológicos y software involucrados.

- **Clasificación**

El agente de primer nivel categorizará el incidente y/o requerimiento de servicio de TI según la tipificación definida con base en el diagnóstico inicial realizado. Luego de clasificar el incidente el agente deberá verificar la prioridad del caso según los acuerdos de niveles de servicio establecidos, grupo de clasificación del usuario (VIP) e identificar si es un incidente de seguridad o un incidente mayor.

- **Enrutamiento**

Si el incidente supera la capacidad de resolución del primer nivel deberá escalar el caso al especialista.

- **Administración del incidente y/o requerimiento de servicio de TI**

El agente de la mesa de ayuda deberá mantener informado al usuario sobre el tiempo estimado para la solución de su solicitud. Adicionalmente, el agente actualizará el estado del caso durante el ciclo de vida de este, de tal forma que el usuario o interesado pueda consultar en línea las novedades del mismo.

- **Base de datos de conocimiento**

El agente de primer nivel consultará si existen incidentes similares y/o soluciones publicadas en la base de datos de conocimiento, en caso de su inexistencia deberá actualizarla con el propósito de resolver el caso a futuro.

Elaboró	Fredy Monroy / Graciela Cajamarca	RV: 20/09/18
---------	-----------------------------------	--------------



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: IT-IN-01
NOMBRE:	FUNCIÓN MESA DE AYUDA	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 4 de 11

- **Investigación y diagnóstico**

El agente de primer nivel investigará y solucionará el incidente o requerimiento, buscando una solución temporal o definitiva al mismo, de no ser así, lo escalará al segundo nivel de atención o especialista, quien podrá recurrir al experto en caso de requerirse.

- **Solución y recuperación**

El agente o especialista asignado al caso, debe documentar detalladamente la solución aplicada al incidente o requerimiento.

- **Seguimiento y monitoreo de incidentes y requerimientos de servicio de TI**

El agente de la mesa de ayuda deberá realizar un seguimiento completo desde el momento de la apertura del incidente y/o requerimiento de servicio hasta el cierre, verificando que se cumplan los acuerdos de servicio establecidos y escalará al coordinador de mesa de ayuda situaciones que generen incumplimiento de los mismos.

- **Cierre**

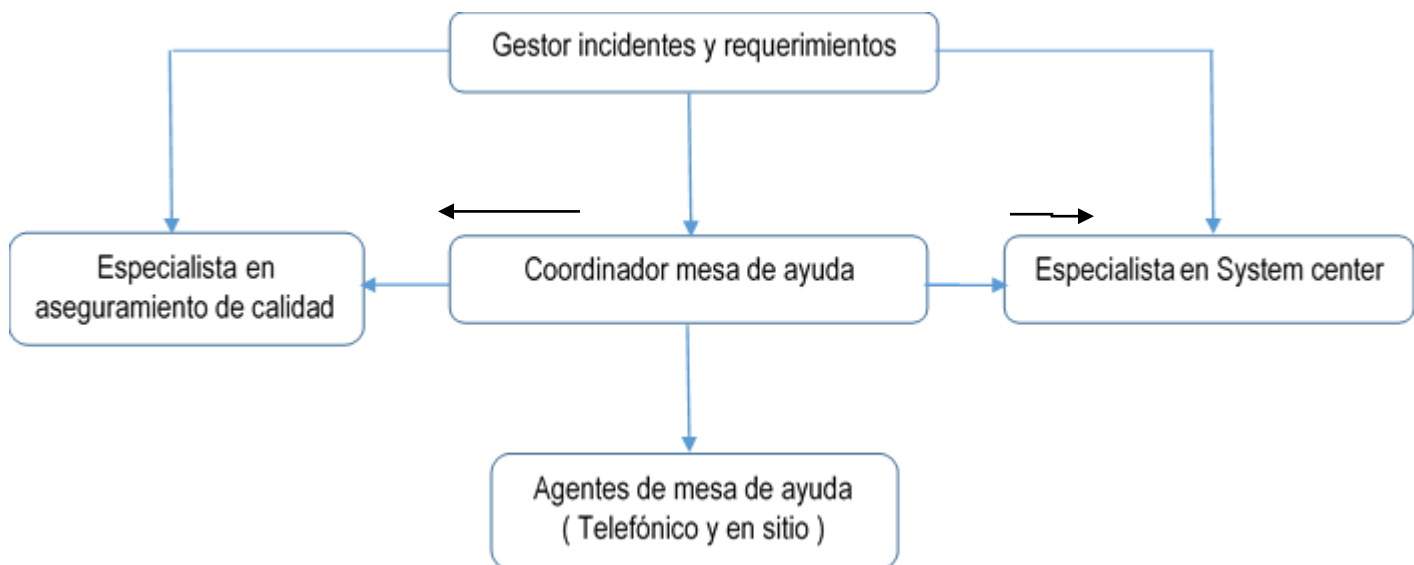
Después de implementadas las soluciones, el agente de primer nivel de la mesa de ayuda deberá verificar la solución dada al caso y la documentación asociada, si se confirma que realmente el incidente y/o requerimiento de servicio se encuentra resuelto, se cerrará en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda, en caso contrario, la herramienta de gestión permitirá reabrir el caso y lo enrutará al agente o especialista asignado con las respectivas observaciones para su gestión.



TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: IT-IN-01
NOMBRE:	FUNCIÓN MESA DE AYUDA	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 5 de 11

### 5.2.3 Estructura

La estructura organizacional de la mesa de ayuda estará compuesta por los siguientes roles:



**Gestor Incidentes y Requerimientos:** Dueño del proceso de Gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI, responsable de verificar el cumplimiento y mejoramiento del mismo.

Dentro de sus responsabilidades se destacan:

- Proponer e implementar acciones para garantizar que los incidentes y requerimientos registrados sean atendidos de manera profesional y con plena satisfacción del usuario.
- Explicar el proceso a los equipos de trabajo y a los usuarios
- Verificar que la información de la resolución de cada incidente sea completa y correcta (de modo que pueda ser útil más tarde para búsquedas en la base de datos de conocimiento)
- Documentar y mantener actualizadas la lista de verificación de análisis y resolución de incidentes de la Mesa de ayuda (Anexo No. 4. “Lista de Verificación de Análisis y Resolución de Incidentes de la Mesa Ayuda” del IT-PT-06 Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI, que debe realizar un agente de la Mesa de Ayuda para la atención de primer nivel en los diferentes servicios de TI)
- Verificar la configuración de la herramienta de mesa de ayuda y que su uso sea el adecuado
- Asegurar la actualización y mantenimiento de este Instructivo de la Función Mesa de Ayuda
- Elaborar informes de evaluación del proceso y proponer acciones de mejora continua
- Revisión y ajustes periódicos al proceso de Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI

Elaboró Fredy Monroy / Graciela Cajamarca

FV: 20 / 09 / 16



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: IT-IN-01
NOMBRE:	FUNCIÓN MESA DE AYUDA	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 6 de 11

**Perfil:** Ingeniero de sistemas, electrónico o afines, con por lo menos una certificación en ITIL V3, con mínimo 2 años de experiencia en el rol de gestor de incidentes y requerimientos.

**Coordinador Mesa de Ayuda:** Persona responsable encargada de garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades:

- Asegurar el cumplimiento de los ANS en la atención de los incidentes y requerimientos de servicio de TI reportados en la Mesa de Ayuda
- Coordinar las tareas del grupo de agentes de la Mesa de Ayuda, para la solución de incidentes y requerimientos de servicio TI
- Realizar seguimiento a los casos de atención prioritaria
- Realizar seguimiento diario a la gestión realizada por los agentes
- Escalar al interior de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología los incidentes y requerimientos de servicio de TI que requieran de atención prioritaria (Anexo No.1 "Matriz RACI" del IT-PT-06 Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI).
- Realizar análisis mensual del Informe de evaluación de gestión de incidentes y requerimientos de servicio de TI y proponer acciones de mejora, (Anexo No. 5 "Estructura del Informe de Evaluación de Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI" del IT-PT-06 de Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI).

**Perfil:** Ingeniero de sistemas, electrónico o afines, con por lo menos una certificación en ITIL V3. Con mínimo 2 años de experiencia en el rol de coordinador de mesa de ayuda.

**Especialista en aseguramiento de calidad:** Persona responsable encargada de garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades:

- Seguimiento al cumplimiento por parte de los agentes de primer nivel de la Mesa de Ayuda de los procesos y procedimientos establecidos en la Entidad.
- Realizar revisiones aleatorias periódicas de incidentes y/o requerimientos de servicios de TI para evaluar la calidad y eficiencia en la documentación.
- Verificar que la clasificación final de los casos corresponda con la solicitud reportada.
- Realizar llamadas aleatorias a los usuarios para evaluar los niveles de satisfacción frente al servicio de mesa de ayuda.
- Reportar al Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI las inconsistencias detectadas en el proceso.
- Asegurar que los agentes de primer nivel de la mesa de ayuda utilicen adecuadamente los protocolos de atención establecidos en el numeral 5.2.6 "Protocolos de interacción con usuarios e interesados" de esta guía.

Elaboró Fredy Monroy / Graciela Cajamarca

FV: 20 / 09 / 16



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: IT-IN-01
NOMBRE:	FUNCIÓN MESA DE AYUDA	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 7 de 11

**Perfil:** Profesional con formación en calidad de procesos. Con mínimo 2 años de experiencia en gestión y estándares de calidad

**Especialista en System Center:** Persona responsable de la administración y gestión de la herramienta Microsoft System Center con que cuenta la entidad, y garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades:

- Implementar sistemas operativos, aplicaciones de software y actualizaciones de software.
- Supervisar y corregir los equipos en relación con las configuraciones de cumplimiento.
- Supervisar el inventario de hardware y de software.
- Administrar los equipos de forma remota.
- Administrar el endpoint protection
- Automatizar y adaptar los procedimientos recomendados de administración de servicios de TI (SCOM)
- Supervisar la infraestructura para garantizar la regularidad del rendimiento y la disponibilidad de aplicaciones críticas
- Asegurar el uso de la herramienta en todo su potencial acorde con las necesidades de la Entidad.
- Planear, programar y aplicar las actualizaciones liberadas por el fabricante de la solución.
- Apoyar al Gestor de configuraciones en el mantenimiento de la CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración), asegurando que los elementos de configuración se encuentren actualizados.
- Gestionar los cambios solicitados por la Entidad sobre la configuración de la herramienta, siguiendo las definiciones establecidas en el IT-PT-10 Gestión de Cambios.

**Perfil:** Tecnólogo en Sistemas o Ingeniero de Sistemas o Ingeniero electrónico o afines, con mínimo 2 años de experiencia en implementación y administración de dicha herramienta y con alguna certificación en Microsoft System Center.

**Agentes de mesa de ayuda (Telefónico y en sitio):** Son las personas responsables de prestar soporte remoto o en sitio de la mesa de ayuda de la Entidad y deben garantizar el cumplimiento de las siguientes actividades:

- Recibir, registrar y gestionar todos los incidentes o requerimientos de servicio de TI que se generan en la Entidad.
- Proveer la primera línea de atención, investigación, diagnóstico y escalamiento de los incidentes y requerimientos de servicio de TI reportados por los usuarios de la Entidad.
- Emplear las herramientas remotas autorizadas para el diagnóstico y solución de los casos.
- Mantener comunicación con los usuarios, informando los avances de los casos.
- Investigar, diagnosticar y escalar los incidentes o requerimientos de servicio de TI reportados por los usuarios de la Entidad.
- Documentar en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda todas las acciones realizadas para la atención de los incidentes o requerimientos de servicio de TI.
- Informar al coordinador oportunamente de los casos que requieren atención especial y que no han sido solucionados.
- Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad, establecidos en el numeral 5.2.6 "Protocolos de interacción con usuarios e interesados" de esta guía.

Elaboró Fredy Monroy / Graciela Cajamarca

FV: 20 / 09 / 16



TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: IT-IN-01
NOMBRE:	FUNCIÓN MESA DE AYUDA	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 8 de 11

- Cumplir con las definiciones establecidas en el IT-PT-06 Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI.
- Cumplir con los protocolos de atención establecidos por la Entidad
- Cumplir con todo lo establecido en este Instructivo de la Función de la Mesa de Ayuda

**Perfil de Agentes:** Técnicos en sistemas, electrónicos o afines. Con mínimo 2 años de experiencia en operación de mesas de ayuda para TI en entidades públicas. Conocimientos técnicos en plataforma office 365, sistemas operativos Windows 10, mantenimiento de hardware y software y conocimientos básico de redes. **La cantidad mínima de agentes requeridos son 21**

#### 5.2.4 Herramientas tecnológicas

Las herramientas que empleara la mesa de ayuda para su operación deben ser:

- Sistema de mensajería instantánea – Sky for Bussiness
- Sistema de IVR para la recepción de llamadas
- Herramientas de control y administración remota de equipos de cómputo - Sky for Bussiness
- Herramienta para el registro y control de incidentes y requerimientos de servicio de TI-System Center
- Correo Electrónico asignado por la Entidad

#### 5.2.5 Canales de comunicación

Los canales de comunicación disponibles para que los usuarios del Ministerio tengan acceso a la Mesa de Ayuda son:

- A través de la Intranet en la siguiente ruta: <http://mesadeayuda.cancilleria.gov.co:8080/USDK/>
- Línea única de contacto marcando la extensión 7070.

Para el registro de casos a través de Intranet, el usuario cuenta con el tutorial correspondiente en la sección de “Servicios” opción “Tecnología” de la Intranet de Cancillería.

#### 5.2.6 Protocolos de interacción con usuarios e interesados

A continuación, se detallan los protocolos para la atención de los incidentes y requerimientos de servicio de TI según los medios de contacto establecidos:

##### a. Protocolo para la atención telefónica

- Al recibir una llamada, el agente de primer nivel de la mesa de ayuda, debe atender el teléfono de manera amena y cordial, indicando el nombre de la mesa de ayuda e identificándose. “Mesa de ayuda, buenos días. Habla Catalina, ¿con quién tengo el gusto de hablar? escuchar al usuario atentamente e indicar: ¿en qué le puedo colaborar?”

Elaboró	Fredy Monroy / Graciela Cajamarca
---------	-----------------------------------

FV: 20 / 09 / 16
------------------





TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: IT-IN-01
NOMBRE:	FUNCIÓN MESA DE AYUDA	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 9 de 11

- El agente de primer nivel de la mesa de ayuda, verificara en primera instancia los datos personales y de ubicación del usuario final que se encuentra realizando la llamada, a continuación, realizara las actividades mencionadas para el proceso de Incidentes y requerimientos de servicio de TI.
- Si el agente de primer nivel de la mesa de ayuda requiere tomar control remoto de la estación, deberá informarle al usuario final, así mismo notificar cuando está sesión sea finalizada.
- El agente de primer nivel de la mesa de ayuda indicará al usuario si su caso fue resuelto, de lo contrario indicará que se asignará este a un técnico de soporte en sitio para su solución o será escalado al especialista.
- El agente de primer nivel de la mesa de ayuda finalizará la llamada de forma cordial indicando el número de casos para futuras referencias. "Gracias por comunicarse con la Mesa de ayuda, recuerde que hablo con Catalina y su número de caso es XX para futuras referencias"

#### b. Protocolo para la atención vía WEB

Al recibir un caso por este medio, el agente de primer nivel de la mesa de ayuda, deberá verificar en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda, si la solicitud ya se encuentra registrada o por el contrario es un nuevo incidente o requerimiento de servicio de TI.

- **Si es un nuevo incidente o requerimiento de servicio de TI**, el agente de primer nivel de la mesa de ayuda deberá complementar la información del mismo y clasificarlo.
- **Si es una solicitud ya existente**, se anulará esta y se le indicará al usuario el número y el estado de la solicitud previamente reportada.

#### 5.2.7 Operación de la Mesa de Ayuda

Se debe garantizar un horario de atención de 7x24 (domingo a domingo)

De lunes a viernes debe existir al menos **dos** técnicos que se encuentre disponible para la atención de soporte a las Misiones en el Exterior (en horario 24 horas).

Se debe contar con un **esquema de contingencia** para cubrir ausencias de personal por incapacidades, vacaciones, permisos o retiro de los agentes que permitan asegurar la continuidad y homogeneidad de la operación con los niveles de atención acordados.

La Mesa de Ayuda del Ministerio de Relaciones Exteriores se encuentra centralizada y físicamente se ubica en la siguiente dirección: Calle 10 No. 5 – 51 (Edificio Cancillería).

La distribución del mínimo solicitado de agentes de mesa de ayuda será:

- ✓ Número de agentes atención telefónica: 10 agentes
- ✓ Número de agentes en sitio edificio Cancillería: 8 agentes (2 agentes que estarán disponibles para cubrir el turno 7x24)
- ✓ Número de agentes en sitio Sede Calle 98: 2 agentes

Elaboró	Fredy Monroy / Graciela Cajamarca
---------	-----------------------------------

FV: 20 / 09 / 16
------------------



TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: IT-IN-01
NOMBRE:	FUNCIÓN MESA DE AYUDA	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 10 de 11

- ✓ Número de agentes en sitio Sede Calle 53: 1 agente

Esta distribución puede ser modificada de acuerdo a las necesidades del servicio y de común acuerdo con la Entidad

El personal técnico que presta el servicio en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, deberá siempre utilizar el uniforme asignado y portar la identificación en un lugar visible. Adicional a ello, su presentación personal debe cumplir con los lineamientos establecidos por la Entidad.

### 5.2.8 Escalamiento:

Los niveles de escalamiento que apoyaran la solución de incidentes y requerimientos de servicio de TI:

Nivel	Grupo
Primer Nivel	Agentes de primer nivel de atención deben resolver satisfactoriamente el mayor número (90%) de incidentes y requerimientos dentro de los acuerdos de servicios establecidos para cada servicio de TI, con preferencia de forma remota y soporte en sitio en caso de ser necesario.
Segundo Nivel	Especialistas de la DIGIT que administran los servicios de TI
Tercer Nivel	Expertos o terceros que soportan los servicios que ofrece la DIGIT

- Las notificaciones de escalamiento están definidas en la matriz de comunicaciones, Anexo No. 7 "Matriz de Comunicaciones" del IT-PT-06 Gestión de Incidentes y requerimientos de servicio de TI.

### 5.2.9 Métricas de rendimiento de la Mesa de ayuda

A continuación, se detallan las métricas e indicadores propuestos para controlar la función de la mesa de ayuda durante un período.

#### Reportes Diarios

- Número de incidentes y requerimientos de servicio de TI solicitados
- Detalle de casos pendientes de solución; indicando número de caso, usuario que solicita el servicio, especialista asignado, descripción del caso, tipo de servicio, fecha de registro y fecha máxima de solución.
- Reporte de productividad por agente y especialista, indicando número del caso, estados, tiempo duración en cada estado.

#### Reportes Semanales

- Porcentaje de incidentes por medio de solicitud
- Porcentaje de requerimientos de servicio de TI por medio de solicitud
- Porcentaje de incidentes resueltos por el agente telefónico.
- Porcentaje de requerimientos de servicio de TI resueltos por el agente telefónico.

Elaboró Fredy Monroy / Graciela Cajamarca

FV: 20 / 09 / 16



TIPO DE DOCUMENTO:	INSTRUCTIVO	CÓDIGO: IT-IN-01
NOMBRE:	FUNCIÓN MESA DE AYUDA	VERSIÓN: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 11 de 11

- Número de incidentes y requerimientos de servicio de TI atendidos y resueltos por medio de control remoto y tiempo promedio de solución
- Número de incidentes y requerimientos de servicio de TI que fueron atendidos y solucionados dentro del tiempo de atención establecido
- Número de incidentes y requerimientos según categoría y servicios
- Tendencia de los cuatro últimos meses por categoría
- Top quince por categoría

### Reportes Mensuales

- Listado de incidentes y requerimientos de servicio de TI por servicio; indicando número de caso, usuario que solicita el servicio, especialista asignado, descripción del caso, tipo de servicio, fecha de registro, fecha máxima de solución, estado de la solicitud, prioridad, fecha de cierre.
- Número de incidentes registrados versus los solucionados en los tiempos establecidos
- Número de requerimientos de servicio de TI versus los solucionados en los tiempos establecidos
- Número de incidentes solucionados fuera del acuerdo de nivel de servicio (ANS)
- Top 10 de usuarios con mayor cantidad de incidentes solicitados, incluyendo descripción y categoría
- Top 10 de servicios con mayor cantidad de incidentes solicitados, incluyendo descripción y categoría
- Resultados de la encuesta de satisfacción, indicando número de caso, agente o especialista involucrado y calificación.
- Indicador Número de incidentes reportados por pérdida de información