

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2018
	Código:	203442102
	Página:	1 de 15

PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN DE LLAMADAS QUE INGRESAN A LA MESA DE AYUDA

OBJETIVO

Dar solución a las solicitudes telefónicas que reciben los agentes de la Mesa de Ayuda de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática; mediante la atención de llamadas que ingresan a la Mesa de Ayuda.

ALCANCE

Aplica al personal adscrito al Departamento de Soporte Técnico y Servicios a Telecomunicaciones, que fungen como agentes de la Mesa de Ayuda encargados de registrar, atender, transferir y/o canalizar las llamadas telefónicas que ingresan a la DGSEI, así como a las usuarias y los usuarios que solicitan atención vía telefónica.

REFERENCIAS

- Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas. Apartado VII. Objetivos y Funciones de la Unidad Administrativa 203442102. Departamento de Soporte y Servicios a Telecomunicaciones. Gaceta del Gobierno, 5 de Julio de 2017.

RESPONSABILIDADES

El Departamento de Soporte y Servicios a Telecomunicaciones a través de la Mesa de Ayuda es la unidad administrativa responsable de registrar, atender, transferir y/o canalizar las llamadas telefónicas que ingresan a la DGSEI y que se reciben vía telefónica.

La o el agente de la Mesa de Ayuda deberá:

- Atender todas las llamadas recibidas utilizando el protocolo de atención establecido.
- Registrar todas las llamadas entrantes en la herramienta automatizada.
- Identificar y determinar el tipo de llamada para su atención, transferencia y/o canalización.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2018
	Código:	203442102
	Página:	2 de 15

- Brindar soporte de primer nivel mediante asesoría telefónica de los servicios que brinda la Dirección General Sistema Estatal de Informática y que no requieren asistencia técnica.
- Generar un ticket y asignarlo a un resolutor para su atención, cuando se requiera soporte de segundo nivel, identificando si se trata de un incidente o requerimiento; y proporcionar a la usuaria o el usuario el número de ticket una vez generado.
- Valorar la urgencia de la solicitud con base en la escala del daño real o potencial identificándola como: Crítica, Alta, Media o Baja en el registro del ticket.
- Valorar el impacto de la solicitud con base al porcentaje de usuarias o usuarios afectados identificándolo como: Extenso/Generalizado, Significativo/Amplio, Moderado/Limitado o Menor/Localizado, en el registro del ticket.

La usuaria o el usuario deberá:

- Proporcionar la información solicitada por la o el agente de la Mesa de Ayuda para la atención de su llamada.
- Darle seguimiento a su solicitud con el número de ticket asignado.

DEFINICIONES

Agente de Mesa de Ayuda: Personal adscrito al Departamento de Soporte Técnico y Servicios a Telecomunicaciones asignado a la Mesa de Ayuda encargados de atender las solicitudes recibidas vía telefónica.

Herramienta Automatizada: Sistema de control y registro de las solicitudes reportadas en la Mesa de Ayuda, asignando un número consecutivo de manera automática para su seguimiento.

Impacto Extenso/Generalizado: Una falla que afecta al 100% de las usuarias o los usuarios.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Edición:	Primera
Fecha:	Marzo de 2018
Código:	203442102
Página:	3 de 15

Impacto Menor/Localizado:	Una falla que afecta al 5% de las usuarias o los usuarios.
Impacto Moderado/Limitado:	Una falla que afecta al 30% de las usuarias o los usuarios.
Impacto Significativo/Amplio:	Una falla que afecta al 60% de las usuarias o los usuarios.
Incidente:	Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.
Mesa de Ayuda:	Es un centro de atención telefónica que gestiona ante las áreas especializadas todas las posibles incidencias o requerimientos reportados, relacionados a los servicios que brinda el SEI.
Soporte de primer nivel:	Resolución de incidencias básicas que mediante asesoría telefónica se pueden reparar en el primer contacto.
Soporte de segundo nivel:	Asignación de solicitudes a un resolutor para su atención y solución.
Requerimiento:	Petición que se considera necesaria para cumplir un cierto objetivo o para obtener un resultado específico en un sistema o servicio de TIC determinado.
Resolutor:	Personal técnico especializado adscrito a las diferentes direcciones de área de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
Ticket:	Número de registro de una solicitud de soporte que se abre cuando el cliente reporta un incidente o realiza un requerimiento, a través de la Mesa de Ayuda, el cual es asignado a un resolutor para su atención.
Urgencia Alta:	Falla crítica a los sistemas, que afecta a varias áreas, pero existe una forma alterna de operar.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Edición:	Primera
Fecha:	Marzo de 2018
Código:	203442102
Página:	4 de 15

- Urgencia Baja:** El proceso tiene un bajo impacto en la operación del negocio, y su atención y solución puede ser calendarizada, además existen alternativas de trabajo.
- Urgencia Crítica:** Una falla que impide la total operación y que soporta una función crítica del negocio.
- Urgencia Media:** Falla a los sistemas que afecta a un grupo de usuarios reducido o que no afecta una función crítica del negocio.
- Usuaría o usuario:** Personal de la DGSEI o de las unidades administrativas de las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, que requiere algún servicio de asistencia técnica de TIC proporcionados a través de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
- DGSEI:** Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
- DSYST:** Departamento de Soporte y Servicios a Telecomunicaciones.
- TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación, son equipos de procesamiento de datos, medios de almacenamiento y comunicaciones, así como periféricos y software, aplicativos móviles, etc.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2018
	Código:	203442102
	Página:	5 de 15

INSUMOS

- Solicitud telefónica de atención en la Mesa de Ayuda.

RESULTADOS

- Llamada en la Mesa de Ayuda atendida.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Inherente a la Atención a reportes de fallas para restaurar el servicio de Correo Electrónico Institucional.
- Inherente a la Proporcionar alojamiento, administración y soporte de aplicaciones.

POLÍTICAS

- La o el agente de Mesa de Ayuda proporcionará el número telefónico del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México cuando la solicitud no se relacione con los servicios que brinda la DGSEI.
- La o el agente de Mesa de Ayuda proporcionará a la usuaria o el usuario el detalle del estado de atención del ticket cuando lo requiera.
- La usuaria o el usuario proporcionará un correo electrónico y número telefónico como medio de contacto para informarle sobre la atención de su ticket.
- La o el agente de Mesa de Ayuda podrá efectuar una llamada al exterior solo si el personal que la solicita y/o autoriza está adscrito a la DGSEI.

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE LLAMADAS QUE INGRESAN A LA MESA DE AYUDA

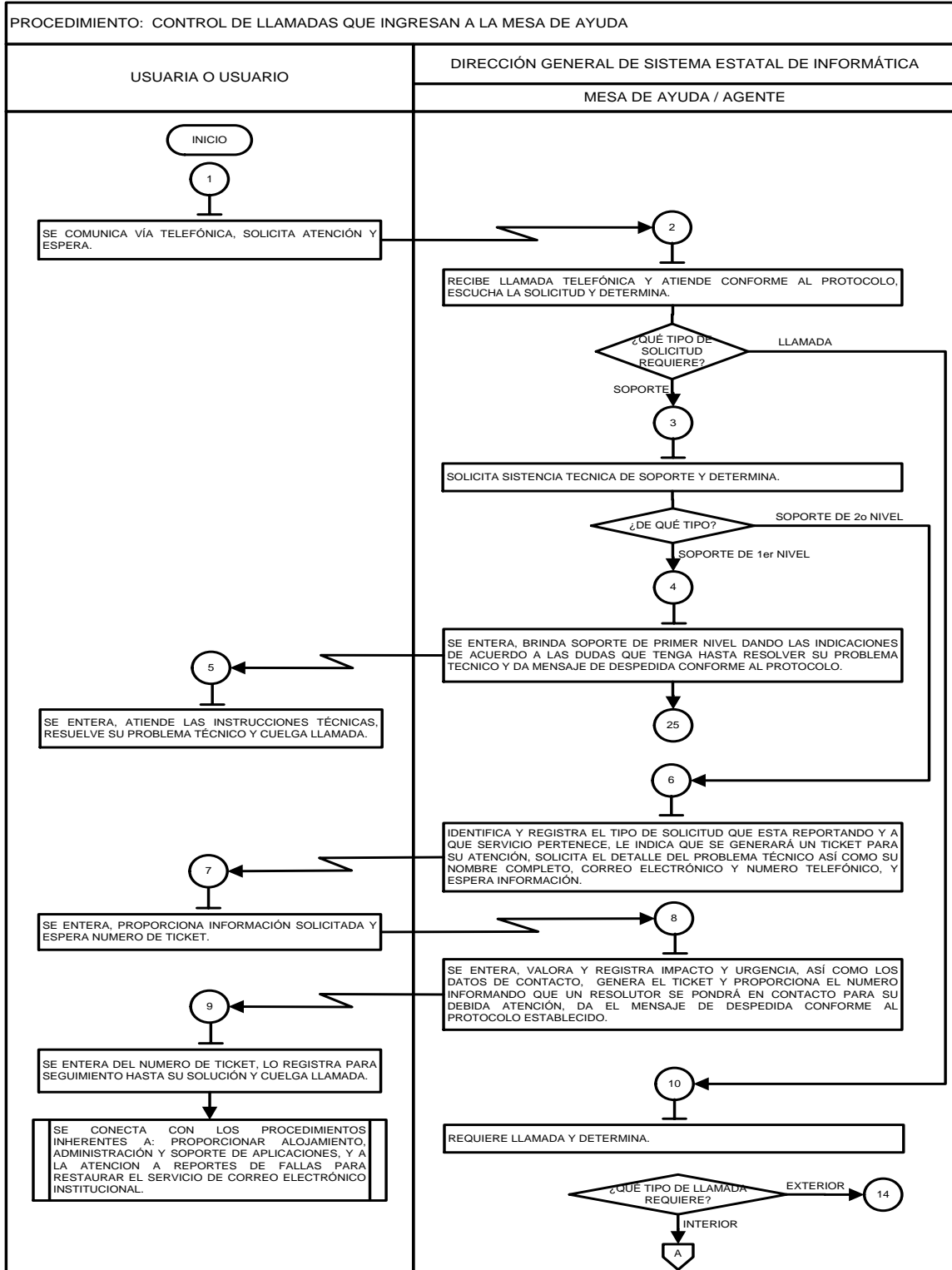
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Usuaría o usuario	Se comunica vía telefónica a la Mesa de Ayuda, solicita atención, y espera a que la o el agente le atienda.
2.	Mesa de Ayuda/Agente	Recibe llamada telefónica, atiende conforme al protocolo de atención establecido, escucha la solicitud de la usuaria o el usuario y determina: ¿Qué tipo de solicitud requiere?
3.	Mesa de Ayuda/Agente	El usuario o la usuaria solicita asistencia técnica de soporte y determina: ¿De qué tipo?
4.	Mesa de Ayuda/Agente	Requiere soporte de primer nivel. Se entera, brinda soporte de primer nivel dando las indicaciones de acuerdo a las dudas que tenga la usuaria o el usuario hasta resolver su problema técnico y da el mensaje de despedida conforme al protocolo de atención establecido. Se conecta con la operación 25.
5.	Usuaría o usuario	Se entera, atiende las instrucciones técnicas, resuelve su problema técnico y cuelga llamada.

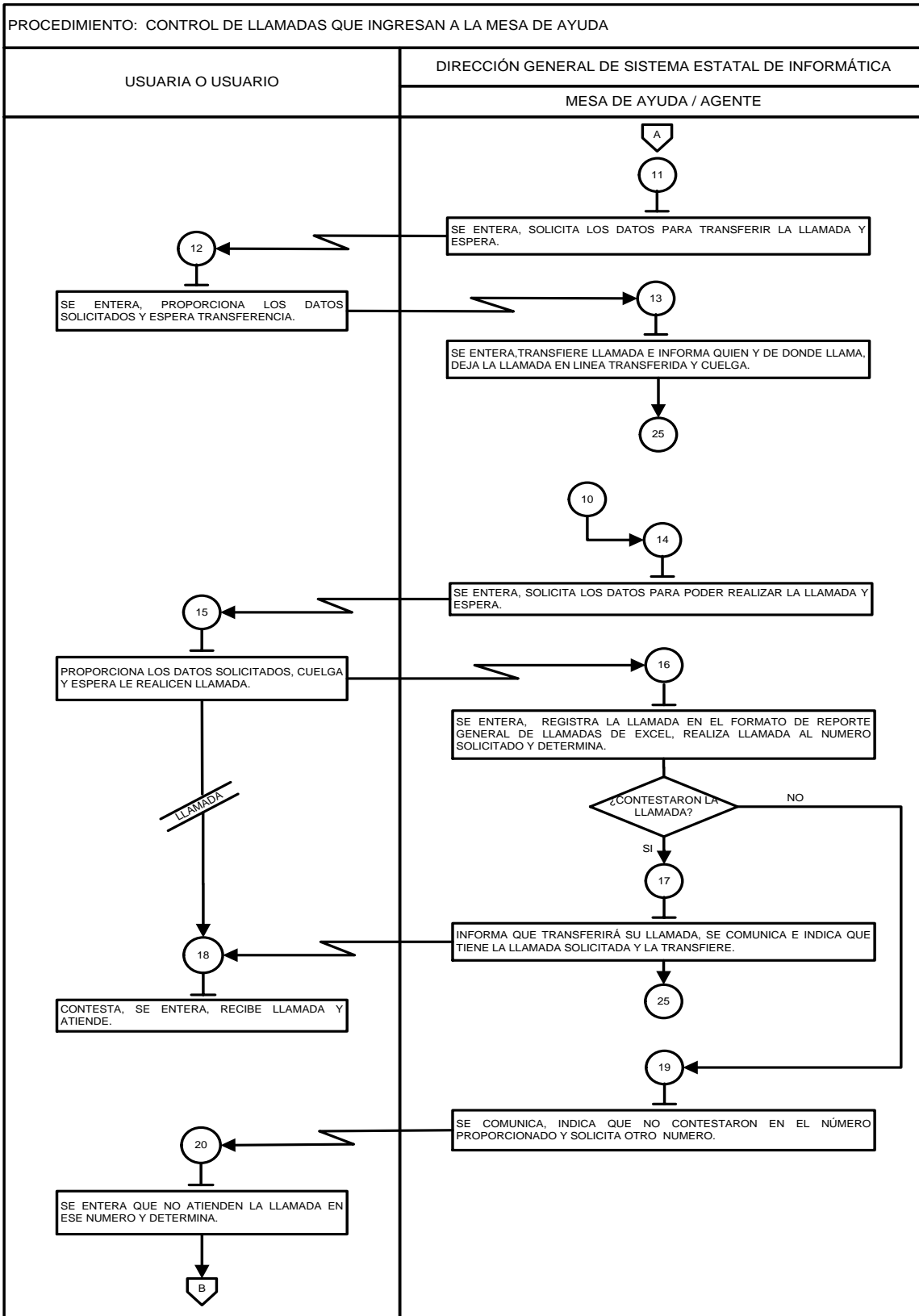
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
6.	Mesa de Ayuda/Agente	<p>Requiere soporte de segundo nivel.</p> <p>Identifica y registra en la herramienta automatizada el tipo de solicitud que está reportando y a qué servicio pertenece, le indica que se generara un ticket para su atención; solicita a la usuaria o el usuario el detalle del problema técnico, así como su nombre completo, correo electrónico y número telefónico para tener un medio de contacto con él o ella, y espera información.</p>
7.	Usuaría o usuario	<p>Se entera, proporciona información solicitada y espera número de ticket.</p>
8.	Mesa de Ayuda/Agente	<p>Se entera de la información, valora y registra impacto y urgencia, genera ticket en la herramienta automatizada asignándolo a un resolutor para su atención y solución; le proporciona a la usuaria o el usuario el número de ticket, le informa que un resolutor se pondrá en contacto vía correo electrónico o por teléfono para su debida atención, y da el mensaje de despedida conforme al protocolo establecido.</p>
9.	Usuaría o usuario	<p>Se entera del número de ticket, lo registra para seguimiento hasta la solución y cuelga llamada.</p> <p>Se conecta con los procedimientos inherentes a: proporcionar alojamiento, administración y soporte de aplicaciones, y a la atención a reportes de fallas para restaurar el servicio de correo electrónico institucional.</p>
10.	Mesa de Ayuda/Agente	<p>Requiere llamada y determina: ¿Qué tipo de llamada requiere?</p>
11.	Mesa de Ayuda/Agente	<p>Requiere una llamada al interior.</p> <p>Se entera, solicita los datos de nombre y de donde llama para transferir la llamada, espera datos.</p>

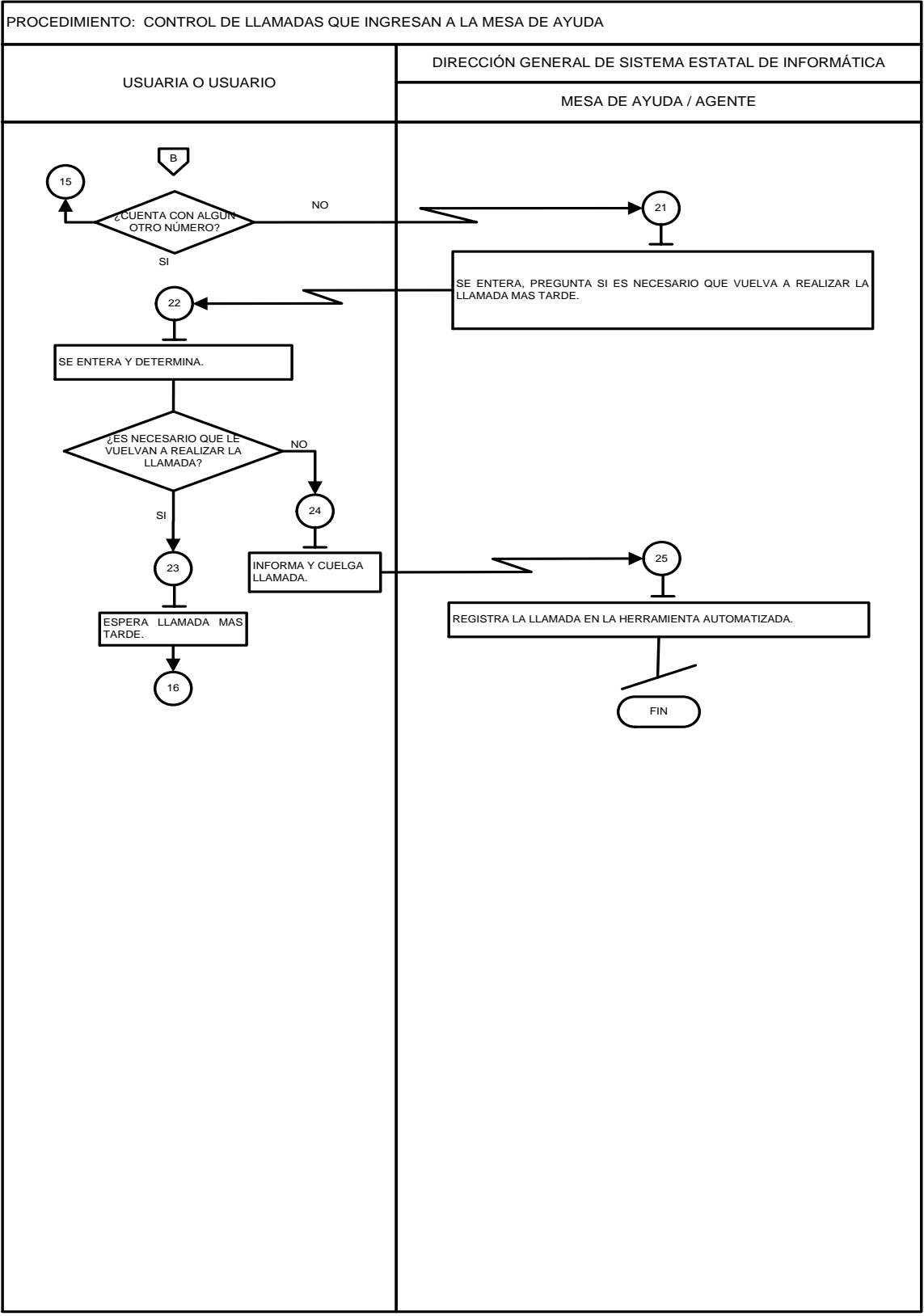
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
12.	Usuaría o usuario	Se entera, proporciona los datos solicitados a la o el agente de la Mesa de Ayuda y espera transferencia.
13.	Mesa de Ayuda/Agente	Se entera y memoriza los datos, transfiere llamada e informa quien y de donde llama, deja la llamada en línea transferida y cuelga. Se conecta con la operación número 25.
14.	Mesa de Ayuda/Agente	Viene de la operación número 10. Requiere una llamada al exterior. Se entera, se asegura que la usuaria o el usuario sea personal adscrito a la DGSEI y solicita los datos de nombre de la persona con quien desea comunicarse, número telefónico y lugar de donde desea comunicarse para poder realizar la llamada y espera.
15.	Usuaría o usuario	Proporciona los datos solicitados, cuelga y espera le realicen la llamada.
16.	Mesa de Ayuda/Agente	Se entera, registra la llamada en el reporte general de llamadas de Excel, realiza la llamada al número solicitado y determina: ¿Contestaron la llamada?
17.	Mesa de Ayuda/Agente	Si contestaron la llamada. Informa que transferirá su llamada; se comunica con la usuaria o el usuario, le indica que tiene la llamada solicitada y la transfiere. Se conecta con la operación número 25.
18.	Usuaría o usuario	Contesta, se entera, recibe llamada y atiende.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
19.	Mesa de Ayuda/Agente	No contestaron la llamada. Se comunica con la usuaria o el usuario, le indica que no contestaron en el número proporcionado y solicita otro número.
20.	Usuaria o usuario	Se entera que no atienden la llamada en ese número y determina: ¿Cuenta con otro número? Si cuenta con otro número. Se conecta con la operación número 15.
21.	Mesa de Ayuda/Agente	No cuenta con otro número. Se entera, pregunta a la usuaria o el usuario si es necesario que vuelva a realizar la llamada más tarde.
22.	Usuaria o usuario	Se entera y determina. ¿Es necesario que le vuelvan a realizar la llamada?
23.	Usuaria o usuario	Si es necesario que vuelvan a realizar la llamada. Espera llamada más tarde. Se conecta con la operación número 16.
24.	Usuaria o usuario	No es necesario que vuelvan a realizar la llamada. Informa y cuelga llamada.
25.	Mesa de Ayuda/Agente	Concluido el servicio, registra la llamada en la herramienta automatizada.

DIAGRAMACIÓN







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2018
	Código:	203442102
	Página:	13 de 15

MEDICIÓN

Indicadores para medir la eficiencia de las llamadas que ingresan a la Mesa de Ayuda.

$$\frac{\text{Número mensual de llamadas atendidas por soporte de primer nivel.}}{\text{Número mensual de llamadas recibidas}} \times 100 = \% \text{ mensual de llamadas atendidas por soporte de primer nivel}$$

$$\frac{\text{Número mensual de llamadas atendidas por soporte de segundo nivel}}{\text{Número mensual de llamadas recibidas}} \times 100 = \% \text{ mensual de llamadas atendidas por soporte de segundo nivel}$$

$$\frac{\text{Número mensual de llamadas transferidas}}{\text{Número mensual de llamadas recibidas}} \times 100 = \% \text{ mensual de llamadas transferidas}$$

$$\frac{\text{Número mensual de llamadas realizadas al exterior}}{\text{Número mensual de llamadas recibidas}} \times 100 = \% \text{ mensual de llamadas realizadas al exterior}$$

Registro de evidencias:

Las llamadas recibidas de solicitudes quedan registradas, capturadas y documentadas en la herramienta automatizada de la Mesa de Ayuda.

El formato electrónico de reporte general de llamadas de Excel queda resguardado en los equipos de las o los agentes de la Mesa de Ayuda.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- No se incluyen toda vez que son parte del Sistema.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Edición:	Primera
	Fecha:	Marzo de 2018
	Código:	203442102
	Página:	14 de 15

Anexos

- Protocolo de atención en la Mesa de Ayuda.



PROTOCOLO DE ATENCION EN LA MESA DE AYUDA

1. Inmediatez

Contestar la llamada con rapidez, sin dejar que el teléfono suene más de 4 veces.

2. Saludo

Saludar a quien llama, de la siguiente forma:

Buenos días/buenas tardes, le atiende (Nombre y Apellido), ¿en qué puedo ayudarle?

3. Buen tono y claridad

Demostrar energía y cordialidad, hablar con nitidez, con tono de voz intermedio, con buena articulación, con lenguaje sencillo y descriptivo para que la usuaria o el usuario entienda el mensaje.

4. Atención

Proporcionar a la usuaria o el usuario la atención completa y exclusiva durante el contacto telefónico (evitar interrupciones y dejarlo en espera).

5. Paciencia

En los casos en que la usuaria o el usuario no tenga la razón o no podemos ayudarle y la llamada sube de tono, la o el Agente de la Mesa de Ayuda no perderá la calma y utilizará un tono conciliador y tranquilo.

6. Espera

Si requiere que la usuaria o el usuario espere, la o el Agente de la Mesa de Ayuda avisará al cliente el motivo de la espera y durante la espera mantendrá un contacto cada 20 o 30 segundos indicando lo siguiente:
Permitame, lo sigo atendiendo, no me cuelgue por favor.

7. Despedida

Despedirse indicando lo siguiente:

¿Hay algo más en que pueda ayudarle?, le recuerdo mi nombre (Nombre y Apellido), hasta luego, que tenga buen día/buena tarde.