



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Guía Gestión de incidencias/peticiones y problemas en aplicación mesa de servicio

Proceso Tecnologías de la Información

Diciembre de 2019

Tabla de contenido

1. Introducción	3
2. Generalidades	3
3. Gestión de incidencias/peticiones	3
3.1. Registro de un incidente/petición.....	3
3.2. Registro de un incidente/ petición.....	4
3.3. Proceso de atención.....	6
3.4. Reapertura de Incidencias/Peticiones cerradas.....	7
4. Gestión de Problemas	8
4.1. Registro de un Problema.....	8
4.2. Grupos de Gestores de Problemas:.....	8
4.3. Proceso de atención.....	9
5. Gestión del Conocimiento.....	9
6. Gestión de la aplicación fuera de Función Pública.....	10
7. Seguimiento	10
7.1. Grupos de Seguimiento:.....	10
8. Tablero de Control (Dashboard).....	11
9. Reportes	11

1. Introducción

La siguiente información forma parte de los parámetros de gestión de las incidencias/peticiones y problemas; en Función Pública, desde su registro hasta su cierre, correspondiente a los servicios que se presten a través de la aplicación de Mesa de Servicio.

2. Generalidades

La Mesa de Servicio está compuesta por el conjunto de personas que hacen contacto con el usuario para proporcionar la resolución a sus incidencias/peticiones registradas.

La Mesa de Servicio de T.I. brinda el soporte a los usuarios de los sistemas de información, equipos tecnológicos y herramientas ofimáticas, de acuerdo a los servicios ofrecidos, lineamientos y procedimientos establecidos por Función Pública.

La aplicación de Mesa de Servicio, es el medio tecnológico que permite gestionar las incidencias y peticiones que ingresen por los canales y para los servicios que defina Función Pública.

Los servicios que tienen parametrizados SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicio) para la atención de los mismos, requieren especial cuidado respecto a la fecha de resolución de la incidencia/petición al gestionarla para evitar el incumplimiento. Así mismo de acuerdo a lo definido por cada servicio.

Cuando se detecte un registro que por distintas razones no implique un servicio que cubra a través de la aplicación (por ejemplo: registros repetidos, temas ajenos a tecnología soportada por Función Pública, servicios no cubiertos, etc.), el Agente de Servicio encargado, debe Rechazar el registro anotando la observación respectiva.

Es importante anotar que cuando un registro asignado, no sea competencia del Agente de Servicio que la recibió, éste debe reasignarlo al Grupo y Agente de servicio que corresponda o que considere atiende ese servicio, realizando la anotación respectiva y considerando los tiempos de respuesta óptimos, para evitar vencimientos.

Existen sub-estado previamente creados para ser utilizados de acuerdo a la necesidad y con el fin de identificar plenamente el estado de la atención, los cuales, según lo determinado en el mismo, puede generar la detección del reloj.

3. Gestión de incidencias/peticiones

3.1. Registro de un incidente/petición

Los usuarios internos de Función Pública registran todas las incidencias o peticiones de soporte, en la Aplicación de Mesa de Servicio ProactivaNET, mediante el Portal de Usuarios.

Los usuarios externos (ciudadanos, entidades, servidores públicos, etc.) según el despliegue definido por servicio, acceden al sistema por la cuenta de correo que corresponda al servicio, el teléfono de la mesa de servicio, presencial en la oficina de Atención al Ciudadano y si les es autorizado, por el Portal de Usuarios de acceso externo. El uso de algunos o todos los canales depende de lo establecido por cada servicio.

Las incidencias/peticiones quedan registradas en el sistema de acuerdo al origen, así:

- ✓ **Usuario:** Cuando son registradas a través del portal de usuarios.
- ✓ **E-mail:** Cuando son registradas a través de una cuenta de correo previamente configurada en ProactivaNET.
- ✓ **Telefónico:** Cuando son registradas por el Agente de Servicio que recibe la llamada y siempre que seleccione esta opción.
- ✓ **Técnico:** Cuando son registradas por el Agente de Servicio directamente es de su módulo de ServiceDesk.
- ✓ **Presencial:** Cuando son registradas por el Agente de Servicio que recibe la llamada y siempre que selecciones esta opción.
- ✓ **Pruebas:** Cuando son registradas por el Agente de Servicio para realización de pruebas de calidad o de casos de uso.

Los anteriores son los orígenes establecidos, pero pueden generarse más de acuerdo a las necesidades, así como pueden existir algunos por defecto y para uso de la Aplicación.

Una vez ingresada la incidencia/petición. La aplicación asigna automáticamente el registro al Agente de Servicio encargado de la atención del servicio (escalado automático), previamente parametrizado en el sistema.

Si el Agente de Servicio es quien registra su propia incidencia/petición a atender, se le puede asignar manualmente escogiendo su grupo y usuario en la opción de escalado y firmando la incidencia/petición.

3.2. Registro de un incidente/ petición

La aplicación se encuentra parametrizada para realizar el escalado automático.

Se encuentran definidos los siguientes grupos de atención:

✓ **Técnicos de Soporte:**

Funcionarios Públicos o Contratistas dedicados a la atención en 1ª línea de las incidencias/peticiones internas.

Según la cantidad de licencias con que cuente Función Pública se debe dar prioridad a la atención a través del Soporte Remoto de la Aplicación, lo que permite atender de manera ágil disminuyendo los tiempos tanto de desplazamiento como de respuesta.

Cuando se presenten incidencias en aplicaciones externas a las de Función Pública, pero de uso interno, los técnicos deben realizar el puente con el tercero. Por ejemplo:

Tiempo de Requerimiento	Escalar a
Incidencias relacionada con SIIF	Mesa de Ayuda Ministerio de Hacienda
Incidencias relacionadas con SIRECI	Mesa de Ayuda contraloría General
Incidencias relacionadas con CHIP	Mesa de ayuda de la Contaduría General

✓ **Profesionales Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:**

La atención en 2ª línea para las incidencias/peticiones de Función Pública, serán distribuidas según lo parametrizado y, de acuerdo a los temas atendidos por los profesionales de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a saber:

Tiempo de Requerimiento	Escalamiento a
Correo Electrónico, Directorio Activo ORFEO, MECI, SIPLAN, Y Estadísticas	Gestores de Directorio Activo y Correo Gestores de ORFEO y MECI
Inventario TI, Antivirus	Administradores de Inventarios y Antivirus
Bases de Datos (DBA)	Gestores de Bases de Datos
Red – Comunicaciones y dispositivos de red e internet	Administradores de Redes y Comunicaciones
Portal Web y SUIP	Administradores de Portal Web y SUIP
Configuración Aplicación Mesa de Servicio	Administradores de Mesa de Servicio T.I.
Administración Servidores	Administradores de Servidores

✓ **Grupos de soporte por servicio:** Para la atención de incidencias/peticiones de servicio específicos y/o de usuarios externos, se establecen los siguientes grupos:

SIGEP – Mesa de Servicio: Personal de Función Pública en la mesa de servicio, ubicado en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, encargado de la atención en primera línea de todas las incidencias/peticiones del servicio de soporte de SIGEP, bajo la categoría SIGEP y de su alcance.

SIGEP – DDO: Personal de Función Pública, ubicado en la dependencia de Dirección de Desarrollo Organizacional, encargado de la atención en segunda línea de incidencias/peticiones del servicio de soporte de SIGEP, bajo la categoría SIGEP y de su competencia.

SIGEP – DEP: Personal de Función Pública ubicado en la dependencia de Dirección de Empleo Público, encargado de la atención en segunda línea de incidencias/peticiones del servicio de soporte de SIGEP, bajo la categoría SIGEP y de su competencia.

SIGEP – Sistemas: Personal de Función Pública ubicado en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de la atención en segunda línea de incidencias/peticiones del servicio de soporte de SIGEP, bajo la categoría SIGEP y de competencia.

SUIT - Mesa de Servicio: Personal de Función Pública en la mesa de servicio, ubicado en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, encargado de la atención en primera línea de todas las incidencias/peticiones del servicio de soporte de SUIT y de su alcance.

SUIT – Tramites: Personal de Función Pública, ubicado en la dependencia de Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, encargado de la atención en segunda línea de incidencias/peticiones del servicio de soporte de SUIT, bajo la categoría SUIT y de su competencia.

SUIT – Sistemas: Personal de Función Pública ubicado en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de la atención en segunda línea de incidencias/peticiones del servicio de soporte de SUIT, bajo la categoría SUIT y de competencia.

Grupo de Desarrollo de SW: Personal de Función Pública, ubicado en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de la atención en segunda línea de incidencias/peticiones relacionadas con desarrollos de software (SUIT, SIGEP, Sirvo a mi país, etc.)

3.3. Proceso de atención

El Agente de servicio encargado, recibirá notificación vía correo electrónico de los casos asignados, sin embargo, se recomienda consultar permanentemente en el módulo de ServiceDesk bajo licencia, de la Aplicación de Mesa de Servicio en el apartado correspondiente.

Para proceder a la documentación y prestación del servicio, se debe validar el ingreso del registro según como corresponda: Incidencia o Petición y si es necesario, corregirlo. Luego en el proceso de atención, como mínimo, se debe registrar en el sistema:

Diagnóstico: Consiste en relacionar que problema se presenta y las causas, dicha información se digita en el campo “Investigación y Diagnóstico” en la Aplicación de Mesa de Servicio. La redacción debe ser concreta y clara.

Ejemplos:

- ✓ Se presenta falla al imprimir por falta de configuración de la impresora
- ✓ El usuario solicita el restablecimiento de contraseña por clave caducada.

Es importante tener en cuenta que el campo “Acciones Realizadas” se deben registrar todas las observaciones que se consideren relevantes, pudiéndose generar más de una acción por caso.

En caso de no estar presente el usuario cuando sea requerido (para los casos internos de Función Pública, se deberá asistir y registrar en el sistema dicho evento las veces que se requiera, hasta solucionar el caso y proceder a la resolución del mismo, para lo cual se recomienda hacer uso de las funcionalidades de pregunta al usuario y los sub-estados, según corresponda. La finalidad primordial es prestar el servicio satisfactoriamente.

Solución: Consiste en relacionar la solución dada a la incidencia/petición en el campo “Solución para el usuario”, redactando lo realizado o la recomendación y/o instrucción dada para la misma, lo cual debe redactarse de la manera más clara posible y en menor tiempo posible luego de la prestación del servicio.

Para el caso de incidencias/peticiones de usuarios internos (Función Pública), es importante, no olvidar asociar los dispositivos de inventario (equipos) a las incidencias, para poder contar con el historial. Así mismo, antes de cerrar la incidencia/petición, verificar la clasificación en la categoría que corresponda, según lo atendido.

Se debe verificar que esté chequeada la opción de envío de email al usuario y firmar; una vez grabada la solución, la incidencia/petición pasará al estado Resuelta a la espera de confirmación por parte del usuario para su respectivo cierre y medición de la calidad del servicio recibido si aplica.

En caso de que la solución sea calificada como incorrecta, será asignada nuevamente al Agente de Servicio para proceder a su atención hasta que sea solucionada a satisfacción.

Si la incidencia/petición no es cerrada por el usuario, ésta se cerrará automáticamente de acuerdo a lo parametrizado.

3.4. Reapertura de Incidencias/Peticiones cerradas

Las incidencias/peticiones en estado cerrado que por alguna razón requieran ser reabiertas (sobre todo en el caso de usuarios externos), podrán reabrirse por parte del Agente de Servicio que la atendió, para lo cual debe regresar el caso al estado Asignado.

Adicionalmente, se debe registrar una acción donde se indiquen los motivos de la reapertura para evidencia y posteriores revisiones.

4. Gestión de Problemas

4.1. Registro de un Problema

Los Problemas una vez identificados, pueden ser registrados tanto por el Agente de Servicio como por el Gestor de Problemas en el momento de atención de la(s) incidencia(s), con posterioridad a ella(s), o inclusive sin haber antecedentes de incidencias, debido al impacto de lo presentado.

Es importante tener en cuenta que el tratamiento de las incidencias es independiente al de los problemas, por lo que, si bien es cierto, es necesario asociarlas al problema si existen, no implica que no se deban seguir gestionando ya que la finalidad es diferente.

Los problemas también pueden ser Rechazados, por ejemplo, cuando ya existe un problema creado para ese tema.

4.2. Grupos de Gestores de Problemas:

Para la gestión de problemas de servicios específicos y/o de usuarios externos, se establecen los siguientes grupos:

Gestores Problemas-DDO: Personal de Función Pública, ubicado en la dependencia de Dirección de Desarrollo Organizacional, encargado de la gestión de problemas del servicio de soporte de SIGEP de su competencia.

Gestores Problemas-DEP: Personal de Función Pública, ubicado en la dependencia de Dirección de Empleo Público, encargado de la gestión de problemas del servicio de soporte de SIGEP de su competencia.

Gestores Problemas-SIGEP Mesa: Personal de Función Pública en la Mesa de Servicio, ubicado en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, encargado de la gestión de problemas del servicio de soporte de SIGEP y de su alcance

Gestores Problemas-Sistemas: Personal de Función Pública, ubicado en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de la gestión de problemas relacionados con la prestación del servicio de su competencia.

Gestores Problemas-SUIT: Personal de Función Pública, ubicado en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de la gestión de problemas del servicio de soporte de SUIT de su competencia.

4.3. Proceso de atención

El Agente de Servicio encargado, recibirá notificación vía correo electrónico del problema asignados, sin embargo, se recomienda consultar permanentemente en el módulo de ServiceDesk bajo su licencia, de la Aplicación de Mesa de Servicio en el apartado correspondiente.

Para proceder con la Investigación, se debe verificar y si es necesario modificar y/o agregar los datos correspondientes a categoría, usuario notificador e incidencias asociadas.

Luego en el proceso de atención, como mínimo, debe registrar en la aplicación:

Síntomas del Problema: Consiste en relacionar una breve descripción de los efectos visibles que evidencian la existencia del problema.

Causa raíz del problema: Auténtico motivo del problema. Completar este campo es clave en la investigación del problema

En el subformulario de "Acciones Realizadas" los gestores investigadores podrán registrar las acciones que se hayan realizado

Una vez identificada la causa raíz, el problema pasará a llamarse "Error Conocido" y dará comienzo la fase de búsqueda de soluciones que solventen la causa raíz

Solución Temporal (si aplica): Consiste en la técnica que reduce o elimina el impacto de un incidente o problema para el cual aún no hay disponible una solución completa

Soluciones Propuestas: Corresponde a la(s) posible(s) solución(es) ante el problema identificado, en las cuales se debe especificar su viabilidad, impacto y si implica costos o no.

El gestor del problema, finalmente debe aprobar la solución final a implementar, lo cual pasará el estado a Error con solución propuesta.

Si la solución aplicada es satisfactoria, el gestor debe cerrar el problema como Cerrado solucionado. Cuando el gestor decida no implementar la solución (debido a su inviabilidad), lo cerrará como Cerrado NO solucionado.

Cuando la solución no es válida porque se marcó como Solución no aceptada, el problema volverá al estado "Error Conocido". El investigador deberá volver a retomar el problema hasta obtener nuevas soluciones y/o proponer otra de ellas como solución definitiva.

5. Gestión del Conocimiento

La Aplicación de Mesa de Servicio mediante su módulo de Base de Datos del Conocimiento, permite la publicación de artículos, cuyo fin principal es almacenar información de especial relevancia para la resolución de incidencias y peticiones. Esta información se almacena en

forma de artículos y se clasifica en categorías y es consumida principalmente por los técnicos o profesionales de Gestión de Incidencias y Peticiones de forma que puedan resolverlas lo antes posible, así mismo, para los usuarios funcionan como autoayuda y difusión de temas generales o de interés, según los servicios prestados.

Para la publicación de documentos se debe realizar la correspondiente petición, indicando la categoría a la cual va asociada la información, el tema y la población objetivo del documento, igualmente el documento debe tener la imagen institucional y haberse verificado su ortografía.

6. Gestión de la aplicación fuera de Función Pública

La Aplicación de Mesa de Servicio permite gestionar las incidencias/peticiones y problemas tanto para el usuario como para el Agente de Servicio internamente en las instalaciones de Función Pública y externamente a él, para lo cual, debe prestarse atención a las direcciones que corresponden a cada origen de conexión.

El anterior punto es importante, ya que, del correcto acceso, depende la gestión de consultas dentro de la aplicación.

7. Seguimiento

7.1. Grupos de Seguimiento:

El seguimiento a la gestión de incidencias y peticiones, se realiza de manera descentralizada, así:

Mesa de Servicio de Función Pública: Pertenece al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, en cabeza de su coordinador, para lo relacionado con SIGEP, SUIT y los demás temas que le sean delegados y de su alcance.

Servicio SIGEP Segundo Nivel: La Dirección de Desarrollo Organizacional y la Dirección de Empleo Público internamente en cabeza de sus encargados, para todos los registros relacionados con SIGEP.

Servicio SUIT Segundo Nivel: La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional internamente en cabeza de sus encargados, para todos los registros relacionados con SUIT.

El seguimiento a los problemas será definido en cada dependencia, de acuerdo a las licencias otorgadas y la gestión interna de los mismos.

A quienes se les asigne el rol de Responsable de ServiceDesk, podrán ejercer dentro de la Aplicación de Mesa de Servicio, las funcionalidades de Supervisión de las incidencias y del trabajo de primera y segunda línea.

8. Tablero de Control (Dashboard)

Adicionalmente a los Agentes de Servicio y/o Gestores de Problemas con licencia para gestionar incidencias/peticiones y problemas, el personal Directivo de Función Pública, cuenta con el acceso al tablero de control o dashboard de la Aplicación de la Mesa de Servicio, para consultar por diferentes criterios, las métricas definidas para Acuerdos de Niveles de Servicio, Análisis de distribución de la demanda, Gestión del Conocimiento y el Rendimiento de incidencias/peticiones.

9. Reportes

La Aplicación de Mesa de Servicio, bajo el módulo de incidencias/peticiones, provee una serie de informes avanzados, disponibles a quienes tienen licencia, los cuales pueden ser exportados a herramientas ofimáticas.

Así mismo, las diferentes pantallas de consulta por los diferentes criterios del árbol que despliega el módulo de incidencias/peticiones, permite la configuración personalizada mediante filtros de los campos a visualizar y la administración de dichas consultas, las cuales también son exportables.

Para reportes específicos se debe elevar la petición en la Aplicación, la cual será evaluada por el Administrador de la Base de Datos y definirá su implementación.