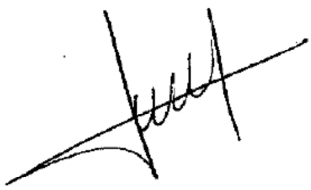
Procedimiento: Atención de Incidentes en Tecnologías de Información a través de Mesa de Ayuda

Proceso:

Elabora Director de Tecnologías de Información	Revisa Directora General de Administración	Aprueba
 Ing. Jorge Novoa Maubert	 Lic. Estela Teresita Carranco Hernández Revisa	**En Sesión Ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México del veintitrés de enero de dos mil catorce, acta 02**

Núm. de Identificación del Procedimiento:	Versión No.	Fecha de emisión del proyecto de procedimiento:	Núm. de Páginas:
3010503000-00.01	01	22 / 10 / 13	09

1. Objetivo

Mejorar la atención de incidentes en Tecnologías de la Información, que afecten los servicios, sistemas, así como a la infraestructura de soporte de dichos sistemas de los Órganos Jurisdiccionales y unidades administrativas del Poder Judicial del Estado de México, dando seguimiento que lleve a la solución del evento y cierre de la orden de trabajo.

2. Alcance

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Dirección de Tecnologías de Información que tienen bajo su responsabilidad la recepción y asignación de órdenes de trabajo.

3. Referencia normativa

Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura del Estado de México
Capítulo XI, Artículo 40.

Manual General de Organización del Consejo de la Judicatura del Estado de México
3010503000 Dirección de Tecnologías de Información.

Lineamientos para el uso de Bienes y Servicios Informáticos del Poder Judicial del Estado de México.

4. Responsabilidades

Mesa de Ayuda es el área dependiente de la Dirección de Tecnologías de Información responsable de generar las órdenes de trabajo por fallas en servicios, sistema informático o infraestructuraTecnológicadel Poder Judicial del Estado de México :

Responsable de mesa de ayuda:

- Recibir la llamada del usuario y preguntar cuál es la falla que reporta.
- Si el responsable lo determina, puede ofrecer una solución vía telefónica o comunicar al usuario con algún Experto.
- Registrar el número de red o telefónico del usuario que reporta la falla
- Asignar la solicitud al Área o Técnico competente.
- Proporcionar al usuario el número de orden de trabajo que emite el sistema “HelpDesk.
- Imprimir la orden de trabajo y turnarla a la Subdirección competente para su atención.

Área competente:

- Atender las órdenes de servicio que sean procedentes y de su competencia
- Realizar la reparación de la falla ó solicitud reportada
- Cerrar las órdenes de trabajo
- Levantar ó reasignar órdenes de trabajo cuando detecte que la solución del problema

no es de su competencia.

Los Usuarios:

- Reportar a la Mesa de Ayuda, cualquier desperfecto, falla, siniestro de los bienes informáticos, o solicitudes relacionadas con Servicios Informáticos.

5. Lineamientos de Operación

- El servidor público responsable de la atención en Mesa de Ayuda, deberá atender la llamada y preguntar al usuario cuál es su problema.
- El servidor público responsable de la atención en Mesa de Ayuda deberá responder atendiendo la formula siguiente: con un tono amable: “Buenos días (tardes, noches), Dirección de Tecnologías Toluca” o “Buenos días (tardes, noches), Unidad de Tecnologías región Tlalnepantla o Texcoco”.
- Cuando la falla que reporta el usuario pueda solucionarse mediante instrucciones vía telefónica, amablemente, se invitará al usuario, a llevar a cabo determinadas instrucciones, o podrá ser turnada la llamada a un experto en el asunto. (ejemplo: si una PC no enciende, se le invitará al usuario que revise si el equipo está conectado, si el no-brake está encendido y conectado; o en el caso de no acceder a la red, si el cable de red está conectado).
- Cuando el problema no se puede resolver mediante instrucciones vía telefónica, se procederá a registrar en el sistema automatizado “Help-Desk” la falla o problema de forma tradicional, REGISTRANDO LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS así como la información que el sistema solicita.
- El servidor público responsable de Mesa de Ayuda no proporcionará fecha estimada de atención de la Orden de Trabajo,
- El tiempo de respuesta estimado para atender las Órdenes de Trabajo será de 24 a 48 horas.
- Las órdenes de trabajo se atenderán en el orden de forma secuencial a su recepción.
- Queda prohibido al servidor público responsable de Mesa de ayuda inventar soluciones o emitir juicios acerca de un área o persona en particular.
- La prioridad de atención se establece de la siguiente forma y no se le hará saber al usuario:

    i. Presidencia y Consejo de la Judicatura.
    ii. Juzgados de Control y de Juicio Oral
    iii. Magistrados y Salas
    iv. Áreas Jurisdiccionales.
    v. Áreas Administrativas.
    vi. Todos los demás.

- Una vez que el servidor público responsable de Help-Desk haya registrado el problema y obtenido el Número de Orden de Trabajo, lo hará del conocimiento del usuario, haciéndole hincapié en que conserve el número a efecto de dar seguimiento a su solicitud.
- El servidor público responsable de Mesa de Ayuda imprimirá la Orden de Trabajo y deberá turnarla a la Subdirección ó Departamento competente para su atención.

Lineamientos para el cierre de la orden de trabajo

a) El técnico al que se le haya asignado la Orden de Trabajo acudirá a su atención de acuerdo con las instrucciones de su jefe inmediato.

b) El técnico al que se le haya asignado la Orden de Trabajo deberá presentarse con el usuario indicándole su nombre, número de orden que va a atender y los trabajos que realizará.

c) Una vez concluidos los trabajos, el técnico responsable deberá indicar en la Orden de Trabajo las acciones realizadas, su nombre, fecha, firma y tipo de problema detectado.

d) El técnico responsable NO deberá llenar ninguna otra información de la Orden de Trabajo.

e) En caso de que la Orden de Trabajo no pertenezca al área de atención a la que se asignó la llamada, el técnico responsable lo hará del conocimiento del usuario y procederá a levantar en sitio una nueva Orden de Trabajo proporcionándole el nuevo número al usuario y cerrando la orden anterior.

f) En caso de que el problema no pueda solucionarse, el técnico responsable lo hará del conocimiento del usuario y procederá a levantar en sitio una nueva Orden de Trabajo proporcionándole el nuevo número al usuario y cerrando la orden anterior.

Lineamientos para obtener la firma del usuario

a) El técnico responsable solicitará amablemente al usuario que registre su nombre, cargo, firma y sello.

b) Cuando el usuario se niegue a firmar la orden, el técnico responsable deberá colocar la leyenda “SE NEGÓ A FIRMAR” en el espacio destinado al nombre del usuario y se retirará del lugar.

c) El técnico que atendió la Orden de Trabajo deberá acudir a su lugar de trabajo, entrar al sistema Help-Desk y descargarla en él, capturando solamente el tipo de problema.

d) Un vez que la Orden de Trabajo haya sido descargada del sistema, el técnico responsable procederá a entregar el formato al servidor público responsable de Mesa de Ayuda, debidamente firmado por el usuario y el técnico.

Lineamientos para evaluar la calidad en el servicio.

a) El servidor público responsable de Mesa de Ayuda recibirá la Orden de Trabajo siempre y cuando se encuentre debidamente requisitada.

    a. El servidor público responsable de Mesa de Ayuda procesará todas las ordenes de trabajo en el sistema de la siguiente forma:

        i. Procederá a llamar por teléfono al usuario de esa orden y amablemente le preguntará, “Buenos días (tardes, noches), me comunico de la Dirección de Tecnologías de Información, en relación con la Orden de Trabajo número ### referente a (*describir el problema reportado)*”. “Para efectos de calidad en los servicios que proporciona la Dirección, ¿cómo califica la atención y resolución del problema por parte del técnico: buena, regular o mala?”.

            1. Registrar la respuesta en el sistema.

        ii. Preguntar al usuario “¿Desea manifestar alguna observación relacionada con el servicio recibido?”

            1. Registrar la respuesta en el sistema.

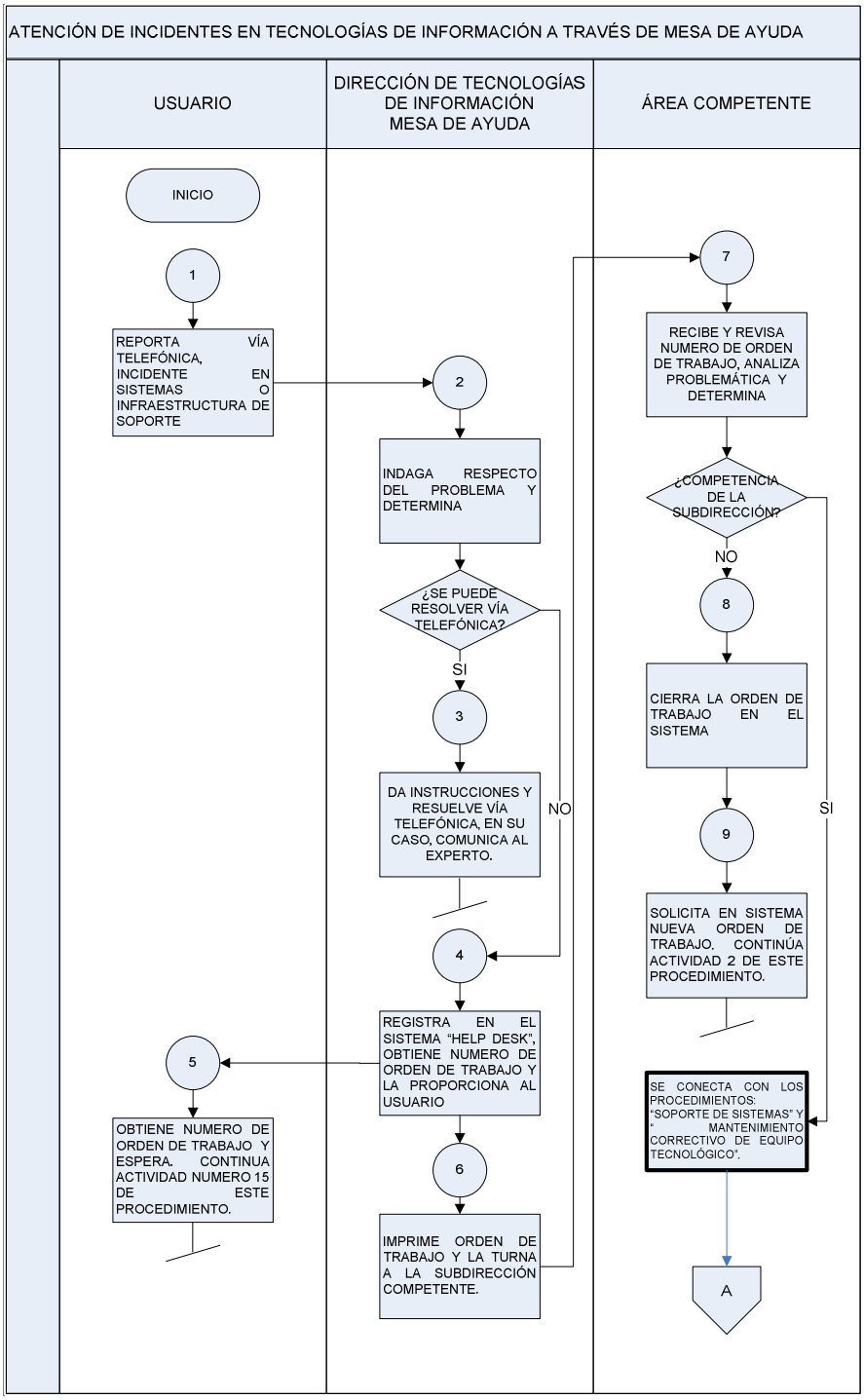
b) Una vez que la información anterior haya sido capturada en el sistema, El servidor público responsable de Mesa de Ayuda procederá a devolver la Orden de Trabajo al responsable del área que atendió la orden con la leyenda escrita “Capturada”.

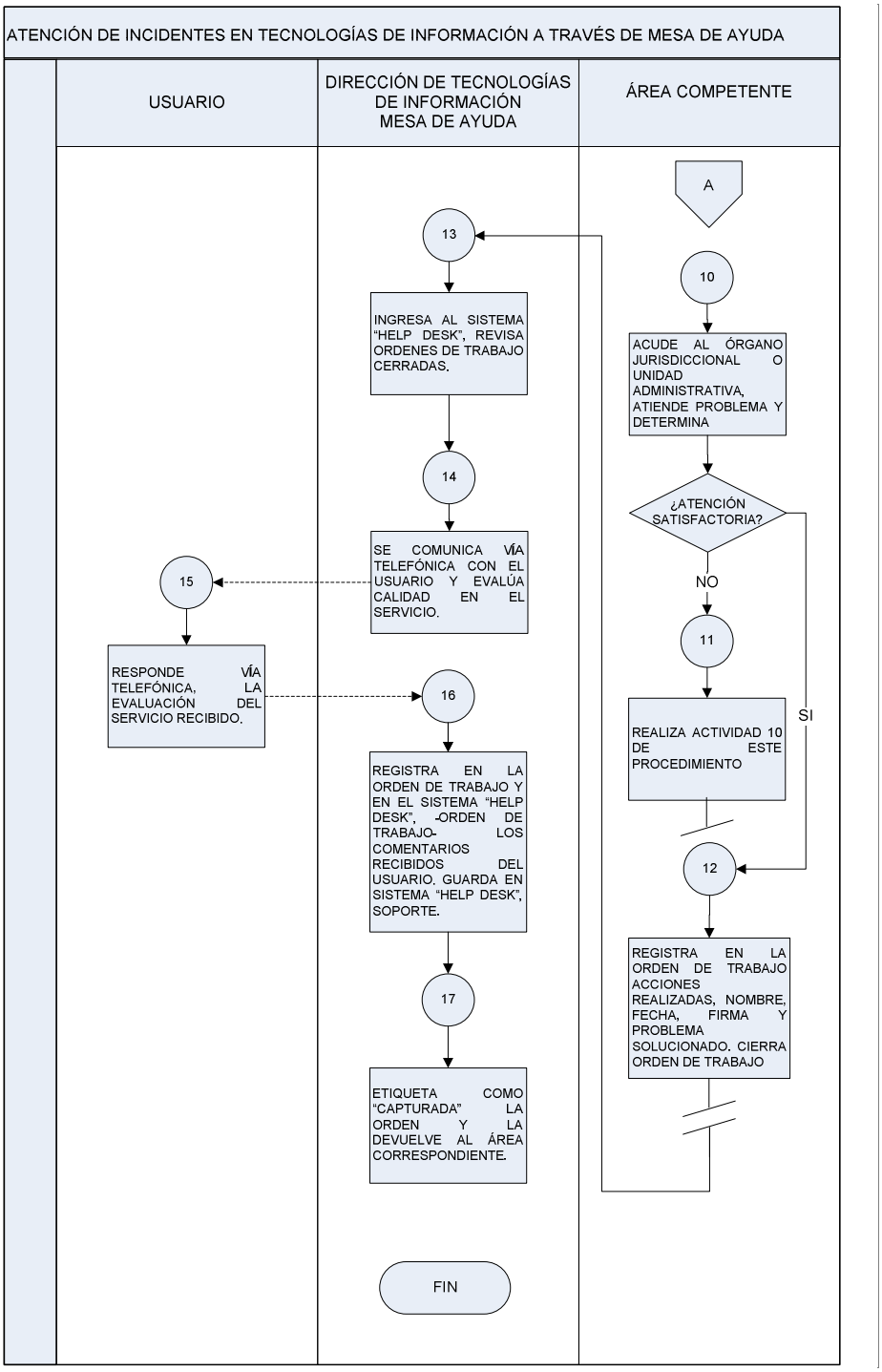
.

6. Insumos

Información de un incidente en servicio, sistema informático o infraestructura del Poder Judicial del Estado de México.
Sistema automatizado “HelpDesk”, Mesa de Ayuda.

7. Diagrama de bloque del procedimiento


ATENCIÓN DE INCIDENTES EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA
USUARIO
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN MESA DE AYUDA
ÁREA COMPETENTE
INICIO
1
REPORTA VÍA TELEFÓNICA, INCIDENTE EN SISTEMAS O INFRAESTRUCTURA DE SOPORTE
2
INDAGA RESPECTO DEL PROBLEMA Y DETERMINA
¿SE PUEDE RESOLVER VÍA TELEFÓNICA?
SI
NO
3
DA INSTRUCCIONES Y RESUELVE VÍA TELEFÓNICA, EN SU CASO, COMUNICA AL EXPERTO.
4
REGISTRA EN EL SISTEMA "HELP DESK", OBTIENE NUMERO DE ORDEN DE TRABAJO Y LA PROPORCIONA AL USUARIO
5
OBTIENE NUMERO DE ORDEN DE TRABAJO Y ESPERA. CONTINUA ACTIVIDAD NUMERO 15 DE ESTE PROCEDIMIENTO.
6
IMPRIME ORDEN DE TRABAJO Y LA TURNA A LA SUBDIRECCIÓN COMPETENTE.
7
RECIBE Y REVISA NUMERO DE ORDEN DE TRABAJO, ANALIZA PROBLEMÁTICA Y DETERMINA
¿COMPETENCIA DE LA SUBDIRECCIÓN?
NO
SI
8
CIERRA LA ORDEN DE TRABAJO EN EL SISTEMA
9
SOLICITA EN SISTEMA NUEVA ORDEN DE TRABAJO. CONTINÚA ACTIVIDAD 2 DE ESTE PROCEDIMIENTO.
SE CONECTA CON LOS PROCEDIMIENTOS: "SOPORTE DE SISTEMAS" Y " MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO TECNOLÓGICO".
A


ATENCIÓN DE INCIDENTES EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA
USUARIO
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN MESA DE AYUDA
ÁREA COMPETENTE
A
13
10
INGRESA AL SISTEMA "HELP DESK", REVISA ORDENES DE TRABAJO CERRADAS.
ACUDE AL ÓRGANO JURISDICCIONAL O UNIDAD ADMINISTRATIVA, ATIENDE PROBLEMA Y DETERMINA
14
¿ATENCIÓN SATISFACTORIA?
SE COMUNICA VÍA TELEFÓNICA CON EL USUARIO Y EVALÚA CALIDAD EN EL SERVICIO.
15
NO
11
RESPONDE VÍA TELEFÓNICA, LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO.
16
SI
REALIZA ACTIVIDAD 10 DE ESTE PROCEDIMIENTO
REGISTRA EN LA ORDEN DE TRABAJO Y EN EL SISTEMA "HELP DESK", -ORDEN DE TRABAJO- LOS COMENTARIOS RECIBIDOS DEL USUARIO. GUARDA EN SISTEMA "HELP DESK", SOPORTE.
12
REGISTRA EN LA ORDEN DE TRABAJO ACCIONES REALIZADAS, NOMBRE, FECHA, FIRMA Y PROBLEMA SOLUCIONADO. CIERRA ORDEN DE TRABAJO
17
ETIQUETA COMO "CAPTURADA" LA ORDEN Y LA DEVUELVE AL ÁREA CORRESPONDIENTE.
FIN

8. Resultados

Orden de trabajo cerrada

9. Medición

Indicador para medir la satisfacción en la atención de reportes
Evaluación de la calidad del servicio

10. Interacción con otros procedimientos

Soporte de Mantenimiento

OBSERVACIÓN: Este apartado se deberá complementar con los nombres de procedimientos que detectemos durante el desarrollo del proyecto

11. Registros

HelpDesk “Mesa de ayuda”, soporte
Carpeta de “Reportes atendidos”
Se integra con las órdenes de trabajo.

12. Definiciones

Mesa de Ayuda (HelpDesk): Sistema de información automatizado donde se reportan las fallas o anomalías de los bienes y servicios informáticos;

Usuario. El servidor público del Poder Judicial del Estado de México, que tiene asignado o usa un bien y/o servicio informático

Orden de Trabajo:

CONTROL DE CAMBIOS	
DECIA	**DEBE DECIR**