


LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
INCIDENTES VÍA REMOTA.

enero, 2020

Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.

Tabla de contenido

Objetivo	2
Justificación.....	2
Aspectos Generales	3
Definiciones:	3
Requisitos	4
Procedimiento.....	4
Selección y atención de incidentes vía remota.....	4
Inconformidad del usuario.	6

	Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.		Código: LAIR_V1.0
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: XX-XX-2020	Fecha de Revisión:

Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.


Objetivo

Conformar una guía para el desarrollo de la atención por vía remota, asegurando que la misma sea realizada de conformidad con lo establecido en los diferentes carteles licitatorios de servicio, de tal forma que ambas partes den por atendido el incidente de forma satisfactoria.

Justificación

Con el afán de darle un ordenamiento y estandarización a las atenciones de incidentes utilizando vías remotas, sean estas de forma telefónica en conjunto con la utilización de software del tipo de asistencia remota, que podrían ser desarrollados por los proveedores de servicio de la Fundación Omar Dengo, se genera este lineamiento para que sirva como guía y referencia para el desarrollo de las mismas.

El presente establece el procedimiento que deben cumplir los proveedores de servicio para que una atención remota pueda ser calificada como un caso atendido bajo satisfacción.


	Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.		Código: LAIR_V1.0
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: XX-XX-2020	Fecha de Revisión:

Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.

Aspectos Generales

Definiciones:

- Equipos de almacenamiento: son equipos que utilizan para el almacenamiento de información, por ejemplo, los NAS.
- Equipo de cómputo: se define como computadoras de escritorio, portátiles o servidores.
- Equipo de comunicaciones: definido como los equipos que permiten la comunicación entre diferentes equipos de cómputo, por ejemplo, puntos de acceso, switch, routers.
- Incidente: solicitud de atención técnica que presenta un usuario, ante un mal funcionamiento de equipo de cómputo, comunicaciones, almacenamiento o periférico.
- Periféricos: dispositivos como mouse, impresoras, UPS, audífonos.
- Personal técnico de la contratista: es el personal que la empresa contratista asigne a la atención de incidentes de forma remota.
- Sistema de grabación de llamadas: es aquel que permite grabar y conservar una conversación realizada a través de una llamada telefónica.
- Usuario: persona que se encuentra utilizando algún equipo de almacenamiento, cómputo, comunicaciones o periférico.

	Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.		Código: LAIR_V1.0
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: XX-XX-2020	Fecha de Revisión:

Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.

Requisitos

Para que **una** contratista que se encuentre brindando servicios de atención de incidentes a la Fundación Omar Dengo opte por el sistema de atención de incidentes vía remota, deberá **de** contar con un sistema de grabación de llamadas, que permita la revisión de las conversaciones realizadas entre el **usuario** y el personal técnico de dicha empresa. Esto es un requisito obligatorio, ya que será a través de la revisión de las llamadas realizadas entre el personal técnico de la contratista y el usuario, que se determine si realmente un caso fue atendido de forma satisfactoria o no.

Por lo anterior, es un requisito obligatorio que este sistema pueda exportar las llamadas y que la Fundación Omar Dengo tenga acceso a las mismas sin ninguna restricción.

Procedimiento

Selección y atención de incidentes vía remota


El procedimiento que se deberá seguir para la atención de incidentes vía remota es el siguiente:

- El usuario contactará a la Mesa de Ayuda de la Fundación Omar Dengo (FOD), mediante los canales establecidos en la actualidad, para registrar el incidente / incidentes, que se le está / están presentando.
- La Mesa de Ayuda de la FOD registrará el / los incidentes, y los mismos se le harán llegar a la contratista, bajo los procedimientos actuales.

Comentado [GNM1]: un

Comentado [GNM2]: Omitir de

Comentado [TGCM3]: usuario

	Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.		Código: LAIR_V1.0
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: XX-XX-2020	Fecha de Revisión:

Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.

- La contratista analizará los incidentes que ha recibido de parte de la FOD, y determinará bajo el criterio que crea conveniente, si es factible realizar la atención vía remota.
- Aquellos casos ~~que~~ son seleccionados para la atención vía remota se procesarán según las normas internas establecidas por ~~la~~ el contratista respecto a la asignación a su personal técnico.
- El técnico designado se comunicará con el usuario, y le explicará al usuario el motivo de la llamada y si dispone de tiempo para iniciar la atención.
- Una vez que el incidente / incidentes han sido solucionados, el técnico designado deberá solicitarle al usuario que realice la prueba o pruebas pertinentes con las cuales se corrobore que el incidente ha sido solucionado.
- En caso que el usu~~ar~~io este de acuerdo con la solución, deberá indicarlo claramente, de tal forma que su confirmación quede grabada. Será responsabilidad directa del personal técnico de la contratista que esto se realice. En la conversación debe quedar claro el nombre del usuario que recibió la atención remota, el cual debe concordar con el usuario que solicitó la apertura del incidente, para lo cual el personal técnico le solicitará al usuario que se identifique o bien que le confirme que esta hablando con una persona en específico.
- En el sistema de Gestión de Incidentes de la FOD, el personal encargado de la contratista deberá realizar el proceso de cierre de incidentes según lo establecido actualmente, y deberá escribir en el espacio de solución como primer párrafo "Incidente atendido vía remota", y posteriormente en reglón aparte, indicar la solución del incidente, dando de esta forma por cerrado el incidente.

Comentado [GNM4]: cambiar la contratista por el contratista

Comentado [GNM5]: no es clara esta redacción


Comentado [GNM6]: omitir ,

Comentado [GNM7]: eliminar "al usuario"

Comentado [GNM8]: del contratista

Comentado [TGCM9]: Nombre del Centro Educativo y código de presupuesto,

Comentado [GNM10]: del

	Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.		Código: LAIR_V1.0
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: XX-XX-2020	Fecha de Revisión:

Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.

- En caso que el usuario no disponga de tiempo para atender al técnico de la contratista se deberá tomar dos únicos caminos:
 - Coordinar con el usuario para realizar la llamada en un momento en el que tenga la posibilidad de atender al técnico. Siempre dentro del SLA establecido para la atención del incidente.
 - Descartar el incidente como un candidato para la atención vía remota, y atenderlo en forma presencial.

Comentado [GNM11]: del

Comentado [GNM12]: únicas opciones


Inconformidad del usuario.

Aquellos incidentes que fueron atendidos y cerrados mediante vía remota, y que posteriormente el usuario reporte a la Mesa de Ayuda de la FOD, que el incidente no ha sido atendido o la solución no ha sido a satisfacción, se seguirá el siguiente procedimiento:

- La Mesa de Ayuda de la FOD revisará el tiempo transcurrido desde el cierre del caso, a la llamada del usuario y gestionará según los siguientes criterios:
 - Si existe un período mayor a una semana, basado en el horario de trabajo del usuario, entre el cierre del caso y la llamada del usuario, se deberá abrir un nuevo incidente.
 - Si no existe un período mayor a una semana, la mesa de ayuda de la FOD remitirá la situación a la Unidad de Seguimiento de Proveedores.
- La Unidad de Seguimiento a Proveedores contactará a la contratista y solicitará la grabación de la llamada correspondiente al incidente, para su debido análisis.

Comentado [LECQ13]: Los incidentes que se encuentren en este escenario y no se hayan atendido de forma adecuada de parte del proveedor no se les va a aplicar ninguna sanción si se aplica de la forma planteada.

Comentado [GNM14]: Al contratista

	Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.		Código: LAIR_V1.0
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: XX-XX-2020	Fecha de Revisión:

Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.

- Una vez analizada la llamada se podrán seguir los siguientes caminos:
 - El usuario corresponde a la persona que solicitó la apertura del incidente e indicó que el incidente fue correctamente atendido, en este caso Seguimiento a Proveedores contactará al usuario y le indicará que su observación no procede, ya que el manifestó estar de acuerdo con la solución. En caso que la situación que originó el incidente se esté presentando, el usuario deberá registrar un nuevo incidente. Este nuevo incidente no será candidato a atención remota y el personal técnico de la contratista deberá realizar una visita en sitio para su atención.
 - En la grabación no hay constancia que el usuario estaba de acuerdo con la solución al incidente o no corresponde al usuario que realizó la apertura del incidente, Seguimiento a Proveedores indicará a la contratista de la situación, y su personal técnico dispondrá de tres días hábiles para la atención y corrección del incidente. El mismo no será candidato de atención vía remota.
 - El usuario indica que inicialmente la solución fue correcta, pero que posteriormente el problema se volvió a presentar, en este caso Seguimiento a Proveedores abrirá un nuevo incidente y se seguirá el presente lineamiento. Se aclara que este incidente no será candidato a atención vía remota.

Comentado [GNM15]: Podrá optar por las siguientes alternativas:

Comentado [GNM16]: Otra vez


Comentado [GNM17]: del

Comentado [GNM18]: al


Comentado [GNM19]: sin “,”

Comentado [GNM20]: Pregunta: estos 3 días quedan justificados o fuera de SLA

Comentado [GNM21]: Pregunta el punto 1 y el 3 no son lo mismo?

	Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.		Código: LAIR_V1.0
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: XX-XX-2020	Fecha de Revisión:

Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.

 <p>FUNDACIÓN OMAR DENGO EDUCACIÓN, TECNOLOGÍA Y DESARROLLO</p>	Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.		Código: LAIR_V1.0
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: XX-XX-2020	Fecha de Revisión: