


LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
INCIDENTES VÍA REMOTA.

enero, 2022

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_V1.1
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: 19-01-2022	Fecha de Revisión: 19-01-2022

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_V1.1
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: 19-01-2022	Fecha de Revisión: 19-01-2022

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_V1.1
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: 19-01-2022	Fecha de Revisión: 19-01-2022

Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.

Requisitos

Para que un 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 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.

	Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.		Código: LAIR_V1.1
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: 19-01-2022	Fecha de Revisión: 19-01-2022

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 el contratista respecto a la asignación de incidentes a su personal técnico.
- El técnico designado se comunicará con el usuario y le explicará 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 usuario este de acuerdo con la solución, deberá indicarlo claramente, de tal forma que su confirmación quede grabada. Será responsabilidad directa del personal técnico del 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 la persona en específico, además de confirmar el nombre del centro educativo y el código presupuestario del mismo.
- En el sistema de Gestión de Incidentes de la FOD, el personal encargado del contratista deberá realizar el proceso de cierre de incidentes según lo establecido actualmente, y deberá escribir en el espacio de solución como primer párrafo

	Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.		Código: LAIR_V1.1
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: 19-01-2022	Fecha de Revisión: 19-01-2022

Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.


“Incidente atendido vía remota”, y posteriormente en reglón aparte, indicar la solución del incidente, dando de esta forma por cerrado el incidente.

- En caso que el usuario no disponga de tiempo para atender al técnico del contratista se deberá seleccionar estas dos únicas opciones:
 - 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.

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 periodo 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. Esto exime a la contratista de eventuales incumplimiento en los tiempos de atención.

	Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.		Código: LAIR_V1.1
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: 19-01-2022	Fecha de Revisión: 19-01-2022

Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.

- 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 al contratista y solicitará la grabación de la llamada correspondiente al incidente, para su debido análisis.
- Una vez analizada la llamada se podrán optar por las siguientes alternativas:
 - 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 presente otra vez, el usuario deberá registrar un nuevo incidente. Este nuevo incidente no será candidato a atención remota y el personal técnico del 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 al 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. Transcurrido este plazo, y el incidente no ha sido atendido, se aplicarán las sanciones correspondientes, desde la fecha en que se originó el incidente originalmente.

	Lineamiento para la atención de incidentes vía remota.		Código: LAIR_V1.1
	Fecha de Elaboración: 09-01-2020	Fecha de Vigencia: 19-01-2022	Fecha de Revisión: 19-01-2022