	Lineamientos para la Justificación de Incidentes por parte del proveedor		Código: LJIP_V2.
	Fecha de Elaboración: 03/08/2015	Fecha de Vigencia: 06/08/2015	Fecha de Revisión: 11/11/2021

I. OBJETIVO:

El presente lineamiento establece las condiciones bajo las cuáles los proveedores contratados por la Fundación Omar Dengo para la atención de incidentes en sitio podrán justificar los mismos cuando no han sido atendidos y se exceden los plazos de tiempo (SLA) fijados por los diferentes contratos.


II. ALCANCE:

Estos lineamientos deberán ser aplicados por el personal técnico y administrativo del proveedor que se encuentra designado o tiene relación con la atención de casos en centros educativos, que se encuentran beneficiados por los diferentes proyectos que desarrolla la Fundación Omar Dengo, en el marco del Programa Nacional de Informática Educativa PRONIE MEP-FOD.

III. LINEAMIENTOS


1. Cada vez que un proveedor de servicio de atención no pueda desarrollar la labor indicada en el incidente que se le ha sido asignado, por causas ajenas a ellos como son:
 - a. El profesor no se encuentra el día de la visita, a pesar que se realizó la coordinación correspondiente con anterioridad.
 - b. El centro educativo se encuentra cerrado, a pesar que se realizó la coordinación correspondiente con anterioridad.
 - c. Por razones de problemas de infraestructura: cierre de carreteras, reparación de carreteras, fallas en caminos, derrumbes, puentes dañados o cualquier otra situación que impidan el normal tránsito por las vías.
 - d. Otras razones como son huelgas, bloqueos de caminos por protestas, o situaciones especiales que pueden afectar la debida atención a tiempo.
 - e. Por situaciones ambientales: tormentas, terremotos, desbordamiento de ríos.
2. De darse estas situaciones, el proveedor asignado deberá remitir un correo electrónico de la siguiente forma:
 - a. En caso de hacer un replay desde la herramienta de Gestión de Incidentes Service Desk Plus, debe asegurarse que el correo tenga en su espacio **PARA** el buzón de correos justificaciones@fod.ac.cr. De igual forma debe asegurarse que en el asunto se indique el número del incidente en el formato: **##numero_incidente##**.
 - b. En caso de que utilice una aplicación de correo como por ejemplo Outlook, debe colocar en el espacio **PARA** el buzón justificaciones@fod.ac.cr, y en el asunto indicar que se trata de una justificación, e indicar el número de caso en el siguiente formato: **##numero_caso##**.
 - c. Lo anterior es un requisito indispensable para poder dar trámite a la solicitud, de no hacerlo así la misma no se atenderá, y quedará sin validez dicha solicitud.
3. En el cuerpo del correo se deberá indicar el por qué no se pudo realizar la visita al sitio, las pruebas que respalden lo indicado, el nombre de la persona que se contactó, número de teléfono al que se llamó y fecha en que se realizó la coordinación de la visita, para los casos (a) y (b) del punto No. 1, con la finalidad de realizar las verificaciones que sean necesarias o pertinentes. Será requisito indispensable, indicar cual será la nueva fecha de atención del incidente, de no indicarlo la solicitud no será tramitada.
4. Para los casos c y d del punto No. 1, se debe aportar la documentación correspondiente que permita verificar lo indicado en estos casos, como pueden ser fotografías. El caso de huelgas a nivel nacional, este requerimiento queda eximido ya que se constatará mediante noticias de prensa, no así, en caso de una huelga que se desarrolle a nivel local y que su cobertura noticiosa no necesariamente se de a nivel nacional.

Realizado por: Seguimiento a Proveedores	Versión: 2
Aprobado por: Guillermo Mora Barboza	Página 1 de 3

	Lineamientos para la Justificación de Incidentes por parte del proveedor		Código: LJIP_V2.
	Fecha de Elaboración: 03/08/2015	Fecha de Vigencia: 06/08/2015	Fecha de Revisión: 11/11/2021

5. Para los casos donde el reporte ha sido mal diagnosticado, el proveedor deberá remitir un correo electrónico a justificaciones@fod.ac.cr y la boleta correspondiente a la visita de campo, indicando que la falla indicada en el reporte no corresponde a lo encontrado a la hora de hacer la visita presencial y el diagnóstico de la falla real. Lo anterior aplica en caso que el personal técnico del proveedor no pudiese resolver el incidente en el momento de la visita.
6. En caso que se presente un desperfecto mecánico en los vehículos que transportan al personal técnico, se deberá notificar lo antes posible a Seguimiento de Proveedores vía telefónica y al centro educativo e informarles de la situación. De igual forma se deberá enviar un correo electrónico a justificaciones@fod.ac.cr, con las pruebas que justifiquen la situación mecánica que se reporta.
7. Los puntos antes detallados serán los únicos que se admitirán para el respectivo análisis y dependiendo de las pruebas suministradas y documentación presentada, se tomará la decisión de justificar o no el incumplimiento del SLA.
8. En el caso que la justificación proceda, Seguimiento a Proveedores estará remitiendo un correo con lo indicado, en el sistema de gestión se estará colocando el estado en espera y se estará programando el cambio de estado a en atención, en la fecha que ha sido indicada en el correo. Por ningún motivo el proveedor asignado deberá manipular o cambiar estas fechas, a menos que el incidente pueda ser atendido antes de la fecha establecida, para lo cual deberán de indicar mediante correo electrónico a Seguimiento a Proveedores, utilizando el mismo correo que originó la solicitud.
9. Para esto en el sistema de gestión el personal asignado por la empresa proveedora, deberá cambiar primeramente el estado de en **espera** a **abierto**, para luego cambiar nuevamente el estado a **cerrado**. Esto es muy importante para que el sistema realice el correcto conteo de los días y no aplique incumplimientos cuando no corresponde. La Fundación Omar Dengo queda exenta de responsabilidades en malos cálculos de SLA, cuando el personal de la empresa proveedora no realiza el procedimiento tal y como se indica en este punto.
10. Las solicitudes se estarán tramitando según sean recibidas, y se les estará dando respuesta de ser posible, en el mismo día que se reciben, esto para poder realizar los cambios en el sistema y no afectar los SLA establecidos. Las solicitudes se estarán tramitando en un horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de tal forma que Seguimiento a Proveedores pueda realizar las verificaciones del caso. Si la solicitud se recibe posterior a las 4:00 p.m., se tramitará el día siguiente.

Realizado por: Seguimiento a Proveedores	Versión: 2
Aprobado por: Guillermo Mora Barboza	Página 2 de 3

 FUNDACIÓN OMAR DENGO <small>EDUCACIÓN, TECNOLOGÍA Y DESARROLLO</small>	Lineamientos para la Justificación de Incidentes por parte del proveedor		Código: LJIP_V2.
	Fecha de Elaboración: 03/08/2015	Fecha de Vigencia: 06/08/2015	Fecha de Revisión: 11/11/2021

IV. APROBACIONES:

Elaborado por:	Seguimiento a Proveedores	
Revisado y aprobado por:	Guillermo Mora Barboza	