



Manual : Sistemas de Información
Sección : Políticas Generales
Asunto : Política de Administración de Servicio a Llamadas de Apoyo

Introducción:

En términos tecnológicos, actualmente el éxito de toda organización consiste en manejar eficientemente los recursos de “hardware” y “software” que cada uno de sus integrantes tiene a su disposición. De esta forma, el Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico (Banco) debe tomar las medidas necesarias para maximizar la disponibilidad de dichos sistemas de información a favor de sus empleados y afiliadas.

Por lo tanto, el funcionamiento correcto del Servicio a Llamadas de Apoyo o “Help Desk” que pueda resolver y canalizar los problemas eficientemente, constituye una importante ventaja competitiva que persigue garantizar la continuidad de las actividades diarias del Banco.

Propósito y Alcance:

Esta política establece las directrices para la organización del Servicio al Usuario (“Help Desk”), sus funciones y responsabilidades, el establecimiento de los niveles aceptables de servicio con clientes internos y externos, y el establecimiento de los canales adecuados de apoyo, de manera que el cumplimiento de estos lineamientos generales pueda garantizar el nivel de servicio adecuado que requiere el Banco para Puerto Rico en lo que respecta a los sistemas de información.

Esta política aplica para cualquier llamada de servicio relacionada con los Sistemas de Información, incluyendo las que provengan de usuarios internos o externos del Banco. Estas llamadas de servicio serán manejadas de acuerdo al “Procedimiento de Recibo y Manejo de Llamadas de Apoyo” MSI-320-01.

Organización del “Help Desk”:

1. El “Help Desk” estará compuesto por los Representantes de Servicio, quienes estarán recibiendo todas las llamadas realizadas por los usuarios solicitando servicio relacionado a sistemas de información, y un Supervisor que reportará al gerente de la División de Servicio al Usuario.
2. Para el manejo, seguimiento y control de todas las llamadas de servicio, el “Help Desk” utilizará una aplicación integral que permita entre otras cosas, abrir una solicitud de servicio, asignar el servicio al grupo de apoyo adecuado, elaborar reportes y estadísticas, monitorizar el progreso del servicio, y cerrar la solicitud.

Administración del “Help Desk”:

3. El Departamento de Sistemas de Información (Departamento) y, en particular, la División de Servicio al Usuario son responsables de mantener informado al personal del Banco sobre los canales de contacto existentes (números telefónicos y correo electrónico) con el “Help Desk”.

Niveles ...

Sección : Políticas Generales**Asunto** : Política de Administración de Servicio a Llamadas de Apoyo**Administración del "Help Desk" (cont.):**

4. Niveles de servicio de acuerdo a severidades previamente definidas, identificando tiempos de respuesta deberán ser establecidos entre el "Help Desk" y los usuarios, tomando en cuenta las capacidades de cada grupo de apoyo: (1) Desarrollo de Sistemas, (2) Administración de Datos, (3) Apoyo Técnico, (4) Operaciones Técnicas, (5) Servicio al Usuario, y (6) Proyectos Tecnológicos. Al mismo tiempo, el "Help Desk" permitirá obtener información que ayude establecer los objetivos y planes estratégicos del Departamento y para ello deberá monitorizar el desempeño del mismo, siguiendo los lineamientos establecidos en el "Procedimiento de Monitoreo del Desempeño del "Help Desk" MSI-320-02.
5. El manejo, administración y seguimiento de toda solicitud de servicio al "Help Desk" deberá ser llevado a cabo según se establece en los procedimientos de servicio del manual "Contact Management Process Procedures".
6. Los grupos de apoyo deberán notificar al "Help Desk" todo servicio completado que les haya sido asignado, independientemente de si el servicio fuera realizado con recursos internos o externos al Banco.
7. Las solicitudes de servicio sólo serán cerradas si el servicio fue realizado, probado y verificado por el usuario o Departamento que solicitó el servicio. Reparaciones o soluciones transitorias no deberán cerrar una solicitud de servicio.

Solicitud de Servicio:

8. Toda solicitud de servicio relacionada con sistemas de información deberá ser presentada al "Help Desk" y no directamente a las Divisiones del Departamento que conforman los grupos de apoyo. Cualquier solicitud de servicio que se reciba en el Departamento deberá canalizarse al "Help Desk" o, dependiendo del caso (bajo situaciones de emergencia), podrá recibirse dicha solicitud y el empleado que la recibió se encargará de su posterior registro en el "Help Desk".
9. Es responsabilidad de los Representantes de Servicio del "Help Desk" monitorizar y dar seguimiento a las solicitudes de servicio que han sido asignadas a grupos de apoyo especializado.
10. Los Representantes de Servicio del "Help Desk" deberán proveer el Primer Nivel de servicio a toda solicitud por parte del usuario. Sólo en caso de que no pueda brindarse solución a la solicitud hecha, el Representante de Servicio canalizará la solicitud a los grupos de apoyo especializado para que lleven a cabo el Segundo Nivel de servicio. Toda llamada deberá ser atendida en el Primer Nivel de servicio.
11. El Primer Nivel de servicio deberá ser realizado según se establece en el "Level One Help Desk Procedure".

En aquellos ...

Sección : Políticas Generales

Asunto : Política de Administración de Servicio a Llamadas de Apoyo

**Solicitud de Servicio
(cont.):**

12. En aquellos casos en los que por causas externas la solicitud de servicio no pudo ser resuelta, deberán registrarse en el sistema las razones del atraso y se propondrá un nuevo período de solución. Además, el Representante de Servicio deberá comunicarse con el cliente para explicar el atraso y proporcionar una nueva fecha esperada para la solución.
13. El "Help Desk" deberá realizar auditorías continuas para evaluar su nivel de servicio y el cumplimiento de los acuerdos de servicio con los grupos de apoyo especializados.
14. Todos los problemas reportados deberán incluir una descripción del problema, los sistemas afectados (si alguno), fecha y hora de la detección, fecha y hora del reporte, y severidad, entre otros.
15. Cada División del Departamento como grupo de apoyo especializado, deberá mantener una lista de contactos de compañías externas que pudiesen ser consideradas al momento de dar solución a una solicitud de servicio.

oOo