

Resolución Número 161 **(Abril 12 de 2019)**

**“Por la cual se actualiza el documento P-DT-009
Soporte Técnico a Usuarios Finales”**

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos

de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Actualizar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-DT-009	2	Soporte Técnico a Usuarios Finales

ARTÍCULO 2º: Derogar en su totalidad la Resolución 107 del 8 de marzo de 2018, mediante la cual se había adoptado la versión 1 del documento “P-DT-009 Soporte técnico a usuarios finales”.

ARTÍCULO 3º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a los doce (12) días del mes de
abril de dos mil diecinueve (2019).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código:	Versión:	Fecha:	
	P-DT-009	2	Abril de 2019	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2014-07-11	Primera versión oficial del documento.	N.A.
1	2017-08-22	Se ajusta todo el documento actualizando los cargos de los responsables de las actividades teniendo en cuenta que a partir de la Resolución 355 de 2016 se adoptó el nuevo Manual de Funciones de Transmilenio S.A., se revisaron todas las actividades planteadas en los procedimientos aquí citados, se incluyen las políticas de la mesa de ayuda. Se modifica el logo de Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	Profesional Especializado Grado 06 – Coordinador de procesos Corporativos
2	2019-04-02	Se realizan las siguientes modificaciones: Capítulo 4. Se revisan y actualizan los documentos de referencia. Se adiciona una condición general relacionada con la encuesta de satisfacción a usuarios sobre el servicio prestado por la mesa de ayuda En el capítulo 7. se incluyen como actividades finales el diligenciamiento de la encuesta y su análisis.	Profesional Especializado Grado 06 – Coordinador de procesos Corporativos

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 2	Fecha: Abril de 2019	

1. OBJETO

Establecer las actividades y responsabilidades para asegurar la correcta prestación del servicio de soporte a los usuarios internos de TRANSMILENIO S.A., así como la administración y control sobre las incidencias generadas por dichos usuarios, que requieren un determinado nivel de soporte en herramientas de tecnologías de información y que han sido reportadas a través de los diferentes canales dispuestos para ello por la Dirección de TIC's.

2. ALCANCE

Este documento se aplica para los eventos que se reporten a través de la mesa de ayuda de la Dirección de TIC's de Transmilenio S.A. Inicia con el reporte del incidente ya sea por correo electrónico o por vía telefónica, y termina con la solución del mismo.

3. RESPONSABLES

El Profesional Especializado Grado 06 de la Dirección de TIC's – Coordinador de procesos corporativos será el responsable de la elaboración y actualización del procedimiento, a su vez el(la) Director(a) de TIC's, será el(la) responsable por su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

El Técnico Administrativo Grado 02 de TIC's, coordinador de la mesa de ayuda y los agentes de dicha mesa participarán en la ejecución del procedimiento presente.

El Supervisor del contrato de mesa de ayuda o quien haga sus veces velará por el seguimiento periódico a la atención y solución de incidentes dentro de los tiempos establecidos.

Se deberá realizar la revisión y/o actualización de este documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manuales de Aplicaciones. (ERP, CORDIS, SGD, T-DOC, Etc.)
- Manuales de Sistemas Operativos.

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 2	Fecha: Abril de 2019	

- Contratos de tecnología. (Arriendo equipos, Networking, Hosting página web, canales de Internet, licenciamiento de software, Mantenimiento de Infraestructura, Outsourcing de impresión, Planta Telefónica, etc..)
- Contrato del servicio de la mesa de ayuda.
- Tabla de escalamiento de servicios.
- Catálogo de servicios

5. DEFINICIONES

Agente de mesa: es el funcionario y/o contratista encargado de atender de manera directa al usuario que reporta el caso.

Coordinador de mesa: funcionario y/o contratista a quien le llegan todos los casos reportados por los funcionarios y/o contratistas y quien asigna los casos a los agentes de mesa.

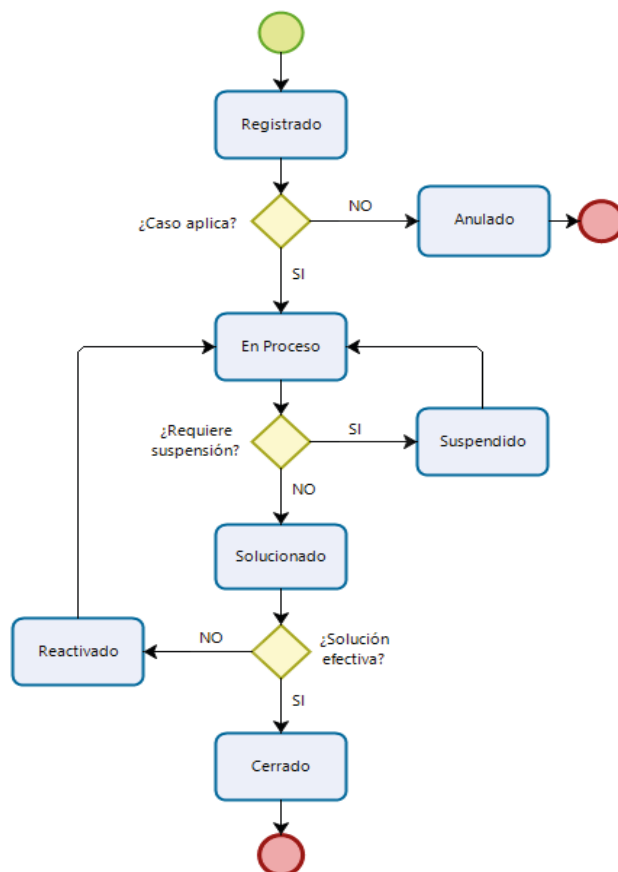
Estado: etapas dentro del sistema de mesa de ayuda por las que puede pasar un incidente.

Estos eventos pueden ser:

EVENTO	ESTADOS
El usuario envía correo solicitando el servicio.	
El aplicativo MESA DE AYUDA, lo convierte en un servicio y es enviado al perfil del coordinador de mesa de ayuda.	Registrado
El coordinador de la mesa de ayuda lo recibe en estado “registrado” y se lo asigna a un técnico que esté disponible.	Registrado
El técnico revisa su perfil y lo pasa a estado “en proceso”.	En proceso
El técnico va y atiende al usuario. Si este no se encuentra, lo pasa a estado “suspendido”, documenta el caso en el aplicativo. Si se escala a un especialista, igualmente, se suspende y se escala a la persona apropiada.	Suspendido
Sí el problema fue resuelto por el técnico, este lo pasa a estado “solucionado” y documenta lo que realizó.	Solucionado
El coordinador revisa la solución, llama al usuario para verificar y pasa el caso a “cerrado”	Cerrado

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 2	Fecha: Abril de 2019	

En el siguiente diagrama, se ilustra el cambio de los estados:



Escalonamiento del servicio: es el cambio de nivel de la incidencia según su complejidad y tratamiento.

Evento: suceso identificado en un sistema, servicio o estado de la red que indica una posible presencia de falla en la prestación del servicio, o una situación anterior desconocida que podría ser relevante para la prestación del mismo.

Helpdesk o MESA DE AYUDA : software mediante el cual se gestionan los requerimientos a la Mesa de ayuda.

Incidente: evento único o serie de eventos inesperados o no deseados, que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio, por una interrupción o

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			
	Código: P-DT-009	Versión: 2	Fecha: Abril de 2019	

reducción, parcial o total de los servicios y amenazar de igual forma, la seguridad de la información.

Mesa de ayuda: es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's).

Prioridad: es el orden en el tiempo de atención y solución con el cual será trabajado el incidente por parte del personal de TIC's.

Problema: causa principal desconocida de uno o varios incidentes.

Requerimiento: solicitud de asistencia técnica reportada por un funcionario de TRANSMILENIO S.A., al personal de soporte técnico de la Dirección de TIC's, a través de los diferentes canales dispuestos para ello. (Línea telefónica, correo electrónico, herramienta web)

Solución: atención y respuesta eficaz a un requerimiento registrado por un usuario al personal de tecnologías de información.

Service Level Agreement - SLA: es un acuerdo contractual entre una empresa de servicios y su cliente, donde se define, fundamentalmente, el nivel del servicio y los compromisos de calidad y tiempos.

Tiempo máximo de atención en horas hábiles: corresponde al tiempo en que la mesa de ayuda informará al usuario que su caso será atendido y fue tomado por el responsable del área para que dé inicio a la solución del incidente. Todo esto aplica en el horario descrito en el numeral 6 del presente documento.

Tecnologías de la información y la comunicación -TIC's: son un conjunto de servicios, redes, software, aparatos que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario.

6. CONDICIONES GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)

- a) A través de la mesa de ayuda de TRANSMILENIO S.A., se podrá revisar la correcta prestación de los servicios tecnológicos informáticos a los usuarios finales, asegurando que

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			
	Código: P-DT-009	Versión: 2	Fecha: Abril de 2019	

los incidentes y problemas reportados sean resueltos dentro de los acuerdos de niveles de servicio requeridos, realizando o emprendiendo acciones, para eliminar las causas raíz y/o para prevenir fallas potenciales.

Los servicios amparados por la mesa de ayuda que están cubiertos por este procedimiento, se describen en la siguiente tabla:

Tabla 1. Servicios cubiertos por la mesa de ayuda

COMUNICACIONES	HARDWARE	SOFTWARE	SERVICIOS
Red LAN	Equipos centrales	ARGIS	Asesorías
Internet	Aires acondicionados	ERP (Seus) JSP7	Asignación de recursos
Intranet	UPS	CORDIS	Creación de usuarios
Página web	Control de acceso	ROYAL (SGD)	Creación de correos
Telefonía fija	Servidores	Vehículos y accidentalidad	Backups
Telefonía celular	Planta telefónica	SIVICOF	Informes
	Computadores	CAT	
	Impresoras	T-DOC	
	Escáner	Antivirus	
	Plotter	Apoyo a la gestión	
		Office 365	
		Correo	
		AutoCAD	
		TransCAD	
		SPSS	
		EME/4	
		Vissing	

- b) El soporte técnico comprende un rango de servicio que proporciona asistencia a los funcionarios y contratistas de la Entidad con el hardware o software de un computador, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico que permite el desarrollo de sus actividades. En general los servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario final a resolver determinados problemas que puedan presentárseles mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos.
- c) Los servicios de soporte técnico solo se proporcionarán a equipos de cómputo, equipos periféricos y servicios propios de TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 2	Fecha: Abril de 2019	

- d) Todos los requerimientos de soporte técnico a los usuarios finales de TRANSMILENIO S.A., deben ceñirse al presente documento y solo en casos especiales se aceptarán solicitudes telefónicamente o en forma escrita.
- e) Para el desarrollo de las actividades y la gestión de requerimientos de soporte se dispone en la Entidad del correo electrónico soportetecnico@transmilenio.gov.co y de las líneas 2203000 ext. 2310-2311, en donde se reporta el requerimiento y/o incidente, denominados casos. Así mismo se cuenta con contratos que amparan servicios e infraestructura de tecnologías de información, un equipo de trabajo de personal calificado que atiende los casos y una herramienta de software de gestión de mesa de ayuda en la que se registran y gestionan los casos.
- f) El horario establecido para la atención de requerimientos de soporte técnico a los usuarios finales estará comprendido de las 06:30 am hasta las 07:30 pm de lunes a viernes y los sábados a partir de las 8:00 am hasta las 1:00 pm.
- g) La atención de requerimientos de soporte técnico a los usuarios finales ubicados tanto en las oficinas administrativas, los portales del Sistema Transmilenio o en Teletrabajo, se realiza con base en el presente procedimiento:
- El coordinador de mesa de ayuda recibe el correo por parte del usuario que es automáticamente cargado a la herramienta de mesa de ayuda, teniendo en cuenta el alcance y conocimiento del negocio.
 - El coordinador asigna el incidente a un agente del grupo de soporte dependiendo del tipo de problema.
 - El agente de mesa de ayuda deberá seleccionar la incidencia que esté en estado nuevo que le fue asignada y procederá a comunicarse con el usuario solicitante si el caso lo requiere.
 - El agente asignado deberá dar solución a dicho incidente, de lo contrario, lo escalará a un nivel superior. En ambos casos el agente deberá documentar la novedad en la herramienta de mesa de ayuda.

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 2	Fecha: Abril de 2019	

- El supervisor del contrato de la mesa de ayuda, analizará los incidentes reportados en el periodo, junto con el profesional especializado de TIC's – coordinador de procesos corporativos, el coordinador de la mesa y el proveedor, para tomar acciones de mejora en el servicio de la mesa.
- h) Sí se llegase a detectar, que algún incidente no se está resolviendo dentro de los plazos estipulados por parte de la Dirección de TIC's o del usuario del servicio, se debe notificar mediante correo electrónico oportunamente al funcionario encargado en la Dirección de TIC's para su intervención.
- i) El Profesional Especializado (grado 06) - Coordinador de Procesos Corporativos, en conjunto con el supervisor designado verificarán periódicamente, que la atención de los incidentes se esté llevando a cabo dentro de los tiempos establecidos.
- j) Los tiempos de respuesta y solución para los incidentes reportados, son los establecidos según los niveles de prioridad en el sistema de mesa de ayuda, tal como se describen a continuación:

Niveles de prioridad:

- Baja: procedimiento menor que requiere un nivel de intervención básico por parte del personal de tecnologías de información. Ejemplo: preguntas de configuración.
Tiempo de Respuesta: 0 - 30 minutos.
- Alta: cuando se presenta una caída importante de las herramientas de tecnologías de información afectando a uno o varios usuarios. Ejemplo: problemas con impresoras en RED.
Tiempo de respuesta: 0 - 20 minutos.
- Crítica: cuando se presenta una falla general de las herramientas de tecnologías de información afectando a la mayoría de los usuarios. Ejemplo: caída de servicios de correo electrónico.
Tiempo de respuesta: inmediato.

NOTA: sí el incidente no se puede solucionar en sitio y dentro de los tiempos de prioridad establecidos en el presente documento, por necesitar de un nivel de

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DT-009	Versión: 2	Fecha: Abril de 2019	

escalamiento diferente y/o atención especializada por parte un tercero, se deberá informar al usuario y proceder con lo estipulado en la etapa No. 35 del procedimiento.

El escalamiento respectivo se hará a otro especialista y/o proveedor notificándolo previamente vía correo electrónico, dejando registro en la herramienta de mesa de ayuda.

- k) De manera aleatoria se realizará una encuesta de satisfacción a los usuarios sobre el servicio prestado por la mesa de ayuda.

6.1 Políticas de mesa de ayuda

- a) El usuario deberá enviar la información necesaria del problema con los adjuntos necesarios para poderle dar una solución satisfactoria.
- b) El coordinador y los agentes de mesa de ayuda deben monitorear el cumplimiento de los compromisos pactados con los usuarios, los cuales deben estar documentados en el software de mesa de ayuda.
- c) El coordinador de mesa de ayuda deberá retroalimentar semanalmente y realizar seguimiento a todos los agentes de la mesa de ayuda para un mejor desempeño de la operación.
- d) Los avances reportados por los usuarios y funcionarios deben ser actualizados en la herramienta.
- e) El coordinador de mesa de ayuda debe revisar constantemente los casos que se encuentren abiertos y tomar acciones frente a casos fuera de estándares.
- f) Todos los casos escalados se registrarán en la herramienta de mesa de ayuda para su respectivo seguimiento.
- g) Los agentes deberán dar solución a los incidentes dependiendo del tiempo que requiera, atendiendo siempre los SLA establecidos.
- h) Los casos podrán ser escalados por el coordinador de la mesa de ayuda, quien documentará e informará al siguiente nivel de escalamiento.

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			
	Código: P-DT-009	Versión: 2	Fecha: Abril de 2019	

- i) Al momento de dar una solución se deberá redactar de forma clara y concisa el procedimiento realizado en el software de mesa de ayuda.
- j) Se reportarán los indicadores de atención de usuarios de la mesa de ayuda en forma mensual.

6.2 Tablas de escalamiento de servicios

	COMUNICACIONES	HARDWARE	SOFTWARE	SERVICIOS
Primer nivel	Agente de mesa de ayuda y/o especialista	Agente de mesa de ayuda y/o especialista	Agente de mesa de ayuda y/o especialista	Agente de mesa de ayuda y/o especialista
Segundo nivel	Supervisor del contrato	Supervisor del contrato	Supervisor del contrato	Supervisor del contrato
Tercer nivel	Contratista y/o proveedor	Contratista y/o proveedor	Contratista y/o proveedor	Contratista y/o proveedor

7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

A continuación, se describe el procedimiento que se sigue para el soporte técnico para usuarios finales.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Informar el incidente al correo electrónico a soportetecnico@transmilenio.gov.co o a la línea 2203000 Ext. 2310-2311	Usuario
30	Recibir el caso en la mesa de ayuda, realizar el diagnostico, categorizarlo y priorizarlo.	Coordinador de mesa de ayuda

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			
	Código: P-DT-009	Versión: 2	Fecha: Abril de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿15? 	¿Puede ser solucionado telefónicamente? Si: ir a etapa 40 No: ir a etapa 60	Coordinador de mesa de ayuda
40	Revisar la base de conocimiento de incidentes cerrados en la mesa de ayuda, y proporcionar telefónicamente al usuario la solución ya realizada en situaciones semejantes (sí se dispone de casos relacionados) y que se considere más apropiada, describiendo al usuario el paso a paso de la solución.	Coordinador de mesa de ayuda
50	Informar del motivo de la falla al usuario, documentar en la herramienta de mesa de ayuda (Aranda) y cerrar el caso. Ir a etapa 200.	Coordinador de mesa de ayuda
60	Documentar en la herramienta de mesa de ayuda toda la información pertinente. Asignar agente de mesa de ayuda y/o especialista que atenderá la solicitud.	Coordinador de mesa de ayuda
70	Informar al usuario que su caso ha sido asignado a un agente de mesa y/o especialista por correo electrónico.	Coordinador de mesa de ayuda
80	Revisar el requerimiento según orden de llegada y/o prioridad, para atenderlo, observando que se cumplan las condiciones de atención según el caso asignado.	Agente de mesa
90	Contactar al usuario para coordinar la visita, de tal forma que cumpla con los tiempos de atención establecidos. Acudir a las instalaciones del usuario, junto con el material y/o equipos necesarios para dar solución al incidente en la primera visita.	Agente de mesa
¿25? 	¿El incidente queda resuelto en primera instancia, antes del vencimiento del tiempo de atención? Si: ir a etapa 180 No: ir a etapa 100	Agente de mesa
100	Informar al Coordinador de la mesa de ayuda para asignar la prioridad de nivel crítico al caso. Registrar en la mesa de ayuda para mantener actualizada la información y tomar las acciones pertinentes.	Agente de mesa

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			
	Código: P-DT-009	Versión: 2	Fecha: Abril de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿35? 	¿La solución requiere de un especialista? Si: ir a etapa 120 No: ir a etapa 110	Coordinador de mesa de ayuda
110	Revisar caso de usuario hasta darle la solución técnica que compete. Devolverse a la etapa ¿35?	Agente de Mesa
120	Contactar al supervisor de TIC's del contrato o servicio para atender el incidente e informar al usuario del procedimiento a seguir, dando solución al requerimiento.	Coordinador de mesa de ayuda
130	El supervisor del contrato y/o servicio (segundo nivel) revisa el incidente con el agente de mesa y el usuario y atiende el incidente.	Supervisor del Contrato y/o Agente de Mesa.
¿45? 	¿La solución requiere ser escalada al contratista y/o proveedor del servicio? Si: ir a etapa 150 No: ir a etapa 140	Supervisor del Contrato y/o Servicio.
140	Informar al coordinador y agente de mesa la solución implementada, para documentar el incidente en el software de mesa de ayuda. Ir a la etapa 200	Supervisor del Contrato y/o Servicio
150	Reportar al coordinador de la mesa de ayuda, para que escale el incidente.	Supervisor del Contrato y/o Servicio
160	Notificar al contratista y/o proveedor de servicio a través de los canales indicados (mesa de ayuda del contratista, telefónicamente y/o por correo) el incidente reportado y las acciones tomadas antes de su escalamiento.	Coordinador de mesa de ayuda
170	El contratista y/o proveedor del servicio atiende el incidente y lo soluciona en los tiempos estipulados en el contrato, informando la solución dada y le comunica al coordinador de la mesa, para que esta sea documentada en la herramienta de mesa de ayuda.	Contratista y/o proveedor de servicios atiende e informa
180	Indicar al usuario el motivo de la falla, documentar en la herramienta de mesa de ayuda y cerrar el caso con el consentimiento del usuario para certificar la aceptación del servicio.	Agente de Mesa

	TÍTULO: SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS FINALES			
	Código: P-DT-009	Versión: 2	Fecha: Abril de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
190	Revisar periódicamente, el comportamiento de la mesa tomando acciones de mejora si se llegasen a presentar haciendo seguimiento a los mismos.	Profesional especializado grado 06 - coordinador de procesos corporativos, y Coordinador de mesa de ayuda y contratista
200	Diligenciar encuesta de satisfacción Nota: Una vez cerrado el caso, la herramienta genera automáticamente encuesta de satisfacción y envía correo al usuario para su diligenciamiento.	Usuario
210	Analizar resultados de la encuesta e implementar acciones de mejora en caso de requerirse	Coordinador de mesa de ayuda
220	Fin	