



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS

**OUTSOURCING DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA  
“HELPDESK” A LA EMPRESA PACÍFICO VIDA**

PRESENTADO POR  
**JOSÉ ANTONIO ALIAGA SÁENZ**

**INFORME POR EXPERIENCIA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE INGENIERO DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

LIMA – PERÚ

2013



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y  
SISTEMAS**

**OUTSOURCING DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA  
“HELPDESK” A LA EMPRESA PACÍFICO VIDA**

**INFORME POR EXPERIENCIA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE  
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**PRESENTADO POR**

**ALIAGA SÁENZ, JOSÉ ANTONIO**

**LIMA - PERÚ**

**2013**

## ÍNDICE

	Página
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO I. TRAYECTORIA PROFESIONAL	1
1.1 Listado cronológico de la experiencia ejercida	1
1.2 Experiencia más significativa	7
CAPÍTULO II. CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLÓ LA EXPERIENCIA PROFESIONAL	8
2.1 Institución	8
2.2 Actividad de la organización	9
2.3 Estructura orgánica	11
2.4 Información general de la empresa	24
2.5 Descripción del Área de la Experiencia Profesional	28
2.6 Cargos y funciones desempeñados	29



CAPITULO III. ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE HELPDESK A PACÍFICO VIDA	31
3.1 Empresa Pacífico Vida	31
3.2 Situación problemática de Pacífico Vida	31
3.3 Propuesta de solución	32
3.4 Beneficios del servicio	35
3.5 Estructura y esquema del servicio propuesto	35
3.6 Metodología	48
3.7 Actividades del servicio	53
3.8 Niveles de servicio	71
3.9 Información del servicio	76
3.10 Cobertura del Servicio	78
3.11 Etapas del Proyecto	81
3.12 Fases del Proyecto	82
3.13 Mecanismos y herramientas utilizadas	88
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y REFLEXIÓN CRÍTICA DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL	109
4.1 Logro de los objetivos propuestos	109
4.2 Apreciación de la situación de cambio	110
4.3 Aportes significativos	110

4.4 Logros de aprendizaje como profesional	114
4.5 Limitaciones de la experiencia profesional	116
CONCLUSIONES	117
RECOMENDACIONES	118
GLOSARIO	119
FUENTES DE INFORMACIÓN	121
ANEXOS	123



## **RESUMEN**

Actualmente, los progresos en las denominadas tecnologías de la información (TI) tienen un gran efecto en las organizaciones, puesto que las personas que integran una organización disponen de una formación adecuada para la tarea que realizan; sin embargo, no todos pueden seguir el ritmo impuesto por las nuevas tecnologías, por tal motivo se ven en la necesidad de la inclusión de nuevos servicios de Tecnología de Información (TI). Por medio del Outsourcing de servicios de tecnología se puede mejorar la productividad, reducir costos e incrementar el valor de la empresa, dejando en manos de los especialistas el diseño, implementación y operación de sus procesos, y logrando convertir a una organización en un negocio de “Alto Rendimiento” permitiéndole centrar sus recursos y energía en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y su actividad principal.

El presente documento en base a la experiencia profesional en la Empresa HGM Soporte y Soluciones SAC tiene por objetivo mostrar los alcances y metodologías que se requieren para ejecutar un servicio de Outsourcing de servicios de tecnología (Helpdesk) que permita apoyar la labor de los usuarios de la Empresa Pacífico Vida, que garantice la explotación eficiente de los recursos. Asimismo, se define el servicio de Helpdesk, al describir su composición, tecnologías y métricas utilizadas (ITIL) para favorecer el ambiente de trabajo e incrementar el rendimiento del personal de la empresa, cuyo propósito principal es brindar soporte a los problemas y dificultades con nuevas tecnologías en las que se combinan procesos y metodología, a fin de lograr máxima eficiencia y ventajas competitivas sostenibles.

## **ABSTRACT**

Currently, progress in science technology specially so-called information technology (IT) have a great impact on organizations, despite employees within an organization have enough training to perform their tasks ; nevertheless, not all of them can keep pace with fast and new IT changes, so that organizations are required to regard new information technology services. Organizations can improve productivity, reduce costs and increase company assets through information technology outsourcing , handle IT specialists to manage the design, the implementation and the operational core business process in order to reach and turn into a "High - Level Performance Company", making possible for organizations to focus on their main resources and energy in the fulfilment of business goals and core business activities.

This paper is based on my professional background in HGM Soporte y Soluciones SAC Consultants and aims to set out the scope and methodologies required to execute technology and outsourcing services (Helpdesk), empower users to perform their tasks in Pacífico Vida Company and to maximize efficiency of resource use. Moreover, helpdesk service is defined when describing the composition technologies and metrics used ( ITIL) promoting a good working environment and improving performance company whose main goal is to overcome the problems and challenges with new technologies and the mixture of process and methodologies in order to achieve maximum efficiency and sustainable competitive advantages.

## INTRODUCCIÓN

El soporte técnico existe desde que se identificó la necesidad de apoyar al usuario y/o al cliente en el uso, mantenimiento y solución de problemas de tecnologías en sistemas y comunicaciones. De esta manera, se fueron constituyendo las mesas de ayuda; sin embargo, en un principio, más que áreas de resultados, éstas sólo fueron percibidas como áreas de costos, sin ningún beneficio tácito, porque se atendían requerimientos, problemas y quejas de usuarios y no siempre contaban con el soporte necesario por parte de la organización, tornándose cada vez más compleja su administración, por tal motivo se fueron rescatando las prácticas que daban resultado y permitían cambiar la visión para convertir a las mesas de ayuda en áreas de oportunidad, las cuales se lograban mediante los servicios de Outsourcing de TI.

La Empresa HGM Soporte y Soluciones de Sistemas S.A.C. aprovecha esta necesidad para ofrecer sus servicios especializados de Tecnología de información alineados a las buenas prácticas (ITIL) a las diferentes empresas del Mercado, teniendo la experiencia probada en la implementación de las herramientas solicitadas para Mesa de Ayuda tales como los proyectos “Visa NET”, el “Banco de Crédito” y otros, minimizando el riesgo de una implementación inadecuada o inestable del software, es así que nace el Proyecto “Pacífico Vida”, el cual se detallará más adelante.

En tal sentido se ha elegido como tema la presentación de un informe de servicio de Outsourcing de servicios de tecnología (Helpdesk), donde el

objetivo principal es mostrar los alcances y metodologías que se requieren para ejecutarlo, en el cual se ha aplicado las enseñanzas adquiridas dentro de la profesión de Ingeniería de Sistemas, teniendo como alcance el desarrollo de las fases donde he participado, en base a los conocimientos obtenidos y trabajos realizados en el transcurrir de mi experiencia profesional en la empresa HGM con el “Proyecto Pacífico Vida”.

El problema encontrado en la empresa Pacífico Vida antes de contar con los servicios de HGM, era un servicio de Helpdesk que no cumplía con las expectativas y necesidades establecidas por Pacífico Vida, el cuál era ofrecido por una empresa externa.

La mejor ventaja de Outsourcing de tecnología de información (Helpdesk) ofrecida a Pacífico Vida es reducir los costos operativos, que siempre permitirá a las empresas incrementar la productividad. En la mayoría de los casos es uno de los más difíciles de demostrar, aunque prácticamente es el más importante, generalmente, cuando al usuario se le presenta un problema en la utilización de la tecnología, esto hace que su trabajo se detenga temporalmente hasta que el problema se ha solucionado, dependiendo de la magnitud del problema, esta temporalidad puede, a veces, convertirse en horas y días de interrupción de su trabajo, lo que hace que los resultados que se esperan por la función de dicho usuario, se retrasen. Lo anterior conlleva a que los costos involucrados en la operación de la organización se vean incrementados.

El trabajo está esquematizado en cuatro (4) capítulos dispuestos de la siguiente manera: en el Capítulo I contiene cronológicamente la experiencia profesional realizada hasta la actualidad, en el Capítulo II se describe el contexto organizacional de la Empresa HGM y la participación profesional ejercida en el Proyecto Pacífico Vida, en el Capítulo III se detalla la situación problemática y el Proyecto de solución y en el Capítulo IV se detalla el resultado obtenido, el aporte y desarrollo profesional que demandó y los logros obtenidos

En la sección de Trayectoria Profesional contiene cronológicamente la experiencia profesional realizada hasta la actualidad

En la sección de Contexto en el que se desarrolló la experiencia se describe el Contexto Organizacional de la Empresa HGM y la participación profesional ejercida en el Proyecto Pacífico Vida

En la sección de Actividades Desarrolladas se detalla la situación problemática y el proyecto de solución.

En la sección de Resultados y Reflexión Crítica de la Experiencia se detalla el resultado obtenido, el aporte y desarrollo profesional que demandó y los logros obtenidos.



## **CAPÍTULO I**

### **TRAYECTORIA PROFESIONAL**

#### **1.1 Listado cronológico de la Experiencia Ejercida**

Se presenta un listado cronológico de la experiencia profesional.

##### **a)GMD GRAÑA Y MONTERO**

Fecha: Desde el 01 de Junio del 2012 a la actualidad.

Cargo: Analista de Helpdesk de "Proyecto Pacífico Vida".

Roles y Funciones:

- Establecer mecanismos de comunicación adecuados entre los grupos de trabajo de cada producto y gestores de la mesa de ayuda, para que tengan información oportuna y confiable que entregar a los usuarios frente a eventos o fallas presentadas en los servicios.
- Recibir llamadas e interrogar a los usuarios de forma que se obtenga la mayor cantidad de información posible, en la solución de la misma.
- Registrar los requerimientos de los usuarios de todas las sedes en el sistema de gestión de mesa de ayuda.
- Validar que los equipos y programas (hardware y software) que reporta el usuario corresponda con lo registrado en la base de datos de inventario.



- Diagnosticar los requerimientos para solucionarlos o enrutarlos adecuadamente.
- Analizar y solucionar, en primer nivel, la mayor cantidad posible de incidentes y requerimientos asociados a los servicios incluidos en el contrato.
- Escalar incidentes o requerimientos cuando estos se encuentren en riesgo de exceder los tiempos máximos de solución convenidos.
- Documentar la solución y cerrar todas las solicitudes atendidas registrando tiempos y eventos.
- Realizar seguimiento y control mediante indicadores de acuerdo con los niveles de servicio.
- Elaborar y mantener el inventario de equipos y software de propiedad de la empresa y dentro del alcance del contrato
- Establecer y aplicar mecanismos periódicos para medir el grado de satisfacción de los usuarios incorporando sus resultados de forma mensual, cuyo análisis permita realizar acciones de mejoramiento en forma conjunta.
- Cuando los incidentes o requerimientos no hayan sido solucionados, en primer nivel, escalar el incidente al personal en sitio o a otras instancias para su solución.
- Administrar, controlar y documentar la gestión de garantías vigentes de los equipos y periféricos con el fabricante correspondiente o proveedor correspondiente.
- Administrar, controlar y documentar la gestión de la actualización de parches requerido para el correcto funcionamiento de los equipos.

Logros:

Obtención del cargo de Coordinador de Requerimientos e Incidentes de Primer y Segundo Nivel.

Actualmente la postulación al Grupo de BackOffice en GMD para la implementación y desarrollo de Proyectos de Helpdesk.

En el aspecto formal, se logró afianzar las habilidades y destrezas en base a las capacitaciones constantes que ofrece la empresa GMD (Metodología ITIL, Ofimática, Certificaciones ISO, etc.).

Aprendizaje:

En el aspecto empírico, obtención de un mejor juicio al momento de surgir las situaciones difíciles para la toma de decisiones óptimas

Consideración del principio fundamental, “La motivación”, que todo trabajador debe tener en su ambiente laboral.

En el aspecto formal, las capacitaciones constantes que ofrece la empresa GMD (Metodología ITIL, Ofimática, Certificaciones ISO, etc)

## **B) HGM SOPORTE Y SOLUCIONES**

Fecha: Desde el 06 de Junio del 2009 hasta el 31 de Mayo del 2012.

Cargo: Analista de Helpdesk “Proyecto Pacífico Vida”.

Roles y funciones:

- Establecer mecanismos de comunicación adecuados entre los grupos de trabajo de cada producto y gestores de la mesa de ayuda para que tengan información oportuna y confiable que entregar a los usuarios frente a eventos o fallas presentadas en los servicios.
- Recibir llamadas e interrogar a los usuarios de forma que se obtenga la mayor cantidad de información posible, que sea útil en la solución de la misma.
- Registrar los requerimientos de los usuarios de todas las sedes en el sistema de gestión de mesa de ayuda.
- Validar que los equipos y programas (hardware y software) que reporta el usuario corresponda con lo registrado en la base de datos de inventario.

- Diagnosticar los requerimientos para solucionarlos o enrutarlos adecuadamente.
- Analizar y solucionar en primer nivel la mayor cantidad posible de incidentes y requerimientos asociados a los servicios incluidos en el contrato.
- Escalar incidentes o requerimientos cuando estos se encuentren en riesgo de exceder los tiempos máximos de solución convenidos.
- Documentar la solución y cerrar todas las solicitudes atendidas registrando tiempos y eventos.
- Realizar seguimiento y control mediante indicadores de acuerdo con los niveles de servicio.
- Elaborar y mantener el inventario de equipos y software, de propiedad de la empresa y dentro del alcance del contrato.
- Establecer y aplicar mecanismos periódicos para medir el grado de satisfacción de los usuarios incorporando sus resultados de forma mensual, cuyo análisis permita realizar acciones de mejoramiento en forma conjunta.
- Cuando los incidentes o requerimientos no hayan sido solucionados en primer nivel, escalar el incidente al personal en sitio o a otras instancias para su solución.
- Administrar, controlar y documentar la gestión de garantías vigentes de los equipos y periféricos con el fabricante correspondiente o proveedor correspondiente.

**Logros:**

Obtención del cargo de Analista BackOffice, para la gestión de problemas e incidencias que tengan un mayor grado de dificultad a las gestionadas por 1er y 2do Nivel.

**Aprendizaje:**

En el aspecto empírico, se han adquirido mayores conocimientos en el ensamblaje y mantenimiento de computadoras aprendiendo

nuevas configuraciones y nuevas herramientas adquiriendo un constante aprendizaje con la nueva tecnología que se implementa en la empresa, actualmente todos los Usuarios utilizan Windows seven.

En el aspecto formal, Capacitación de Ofimática, y las diferentes conferencias y convenciones de tecnologías ofrecidas por HGM.

### **c) INSTITUTO NACIONAL DE BECAS Y CRÉDITO EDUCATIVO (INABEC)**

Fecha: Desde el 01 de junio del 2006 hasta el 31 de mayo del 2007.

Cargos: Practicante - Analista de Crédito.

Roles y funciones:

- Analista de evaluación y otorgamiento de crédito.
- Manejo del Sistema SISCRE para la aprobación de Crédito, y otras aplicaciones.
- Reportes para descuento por planilla de los créditos otorgados.
- Seguimiento a Cartera de créditos.
- Emisión de Reportes de Morosidad.
- Cobranza telefónica.
- Refinanciamiento de deudas.

Logros:

Obtención del Cargo de Analista de Crédito.

Aprendizaje:

Adquisición de conocimientos en la gestión de análisis y evaluación de créditos, y los procesos administrativos en una entidad pública.

**d) LABOR FORCE S.A.**

Fecha: Desde el 01 de enero del 2005 hasta el 31 de abril del 2006

Cargo: Controlador de Inventario.

Roles y funciones:

- Llevar el control de los productos en Stock dentro de las operaciones de Logística de Supermercados a través de la toma de inventarios.
- Inventario de Mercadería ( Almacén y Piso de Venta)
- Manejo de Palm, para la realización del inventario de la mercadería.
- Manejo de Caja (cajero ingreso/salida de mercadería)

Logros:

Supervisor suplente de la Toma de inventarios.

Aprendizaje:

Obtención de conocimientos de control y manejo de inventarios y operaciones logísticas.

**e) MASTER BUSINESS NEGOCIOS INTERNACIONALES S.R.L.**

Fecha: Desde el 01 de abril del 2004 hasta el 31 de diciembre del 2004

Cargo: Asistente de Informática.

Roles y funciones:

- Levantamiento de información del Área de Exportación en cuatro procesos.
  - o Registro de Clientes.
  - o Registro de Proveedores.
  - o Registro y control documentario Aduanero.
  - o Registro de Operadores Logísticos y contratos.
- Elaboración del Manual de Organización y Funciones.

Logros:

Asistente de Informática.

Aprendizaje:

Obtención de conocimientos básicos de las operaciones realizadas en el área de exportación

### **1.2 Experiencia más significativa**

La experiencia ejercida en la empresa HGM Soporte y Soluciones de Sistemas SAC que es una empresa orientada a los servicios de Tecnología de la Información, es la más importante en el aspecto profesional, ya que ha permitido adquirir nuevos conocimientos informáticos, nuevas metodologías y otros en el rubro de Helpdesk y soporte técnico, logrando así aplicar las enseñanzas obtenidas en la universidad, y ejecutar funciones orientadas a la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas, siendo un punto de inicio para ir creciendo en el desarrollo profesional como Ingeniero de Sistemas.

Actualmente esta experiencia ha permitido sobresalir en el desenvolvimiento de estas funciones en la empresa GMD Graña y Montero, logrando así poder postular a nuevos cargos en el área de BackOffice para la gestión e implementación de Proyectos de Helpdesk a otras empresas, donde uno de los requisitos principales es el título profesional.

## CAPÍTULO II

### CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLÓ LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### 2.1 Institución

HGM SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C. creada en el año 2002, es una organización de Servicios dedicada a la prevención y solución de problemas en equipos de cómputo y conectividad especializados en instalación, mantenimiento, reparación y soporte técnico de equipos.

HGM es una empresa organizada para proveer un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a su infraestructura de cómputo (servidores, estaciones de trabajo, impresoras, periféricos, software). Nuestro objetivo es colaborar con la productividad de su empresa, y mejorar la disponibilidad de los equipos y programas.

Representaciones: Tiene la satisfacción de ser considerados Centro Autorizado de Servicio (C.A.S.) o equivalente por reconocidos proveedores internacionales como: ADVANCE PC, APC, HP, COMPAQ, EPSON, IBM, LENOVO, TOSHIBA, XEROX lo cual aprecian como un reconocimiento a la constante dedicación por ofrecer un servicio de calidad.



## **2.2 Actividad de la organización**

### **2.2.1 Visión**

Ser una empresa líder ofreciendo servicios de calidad y alta eficiencia, implementando soluciones integrales de Tecnología de Información dentro de un marco de ética, integridad y compromiso, superando, las expectativas de nuestros clientes, accionistas, colaboradores y proveedores.

### **2.2.2 Misión**

Ofrecer servicios integrales en tecnología de información, actualizando, permanentemente, el conocimiento de nuestro equipo de profesionales en las soluciones tecnológicas de punta, y la mejora continua de nuestros niveles de servicio logrando la satisfacción del cliente y nuestro crecimiento empresarial con responsabilidad social.

### **2.2.3 Cultura institucional**

#### **a.Responsabilidad**

Vocación de servicio, pro actividad e innovación son la base de nuestra razón de ser. Ejecutamos nuestra misión con alto sentido de profesionalismo, generando confianza y seguridad.

#### **b.Honestidad**

Obramos siempre con la verdad. Nos comunicamos abierta, transparente y horizontalmente con todos los grupos de interés (clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, etc.).

#### **c.Respeto**

Fomentamos el trato equitativo entre los grupos de interés honrando nuestros compromisos, aún en las situaciones más difíciles. Tenemos clara noción de los derechos fundamentales de cada persona, lo cual



nos permite conducirnos con dignidad. El respeto es la base de toda convivencia en sociedad.

**d. Tolerancia**

Aceptamos las diferencias entre las personas, sus opiniones y formas de trabajo, con flexibilidad para alcanzar el bienestar común. Superamos los conflictos buscando el bien común.

**e. Integridad**

Somos consecuentes con nuestros valores y principios en toda circunstancia.

**2.2.4 Política de Calidad**

HGM es una empresa integradora de servicios de Tecnología de la Información, alineados a las buenas prácticas ITIL, especializada en servicios de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, contando con personal competente, preocupándonos de su desarrollo integral en forma permanente.

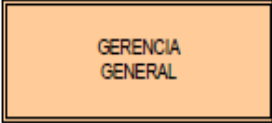
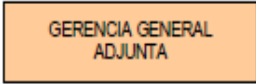
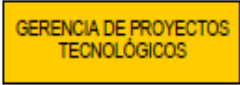
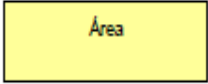
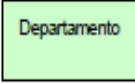
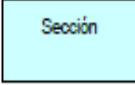





El compromiso de la empresa es brindar un servicio oportuno, ágil y eficiente a sus clientes, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, estableciendo para ello, alianzas con sus proveedores, trazando objetivos, revisándolos constantemente y mejorando, en forma continua, su sistema de Gestión de Calidad.

## 2.3 Estructura Orgánica

### LEYENDA:

#### NOTA GENÉRICA.-

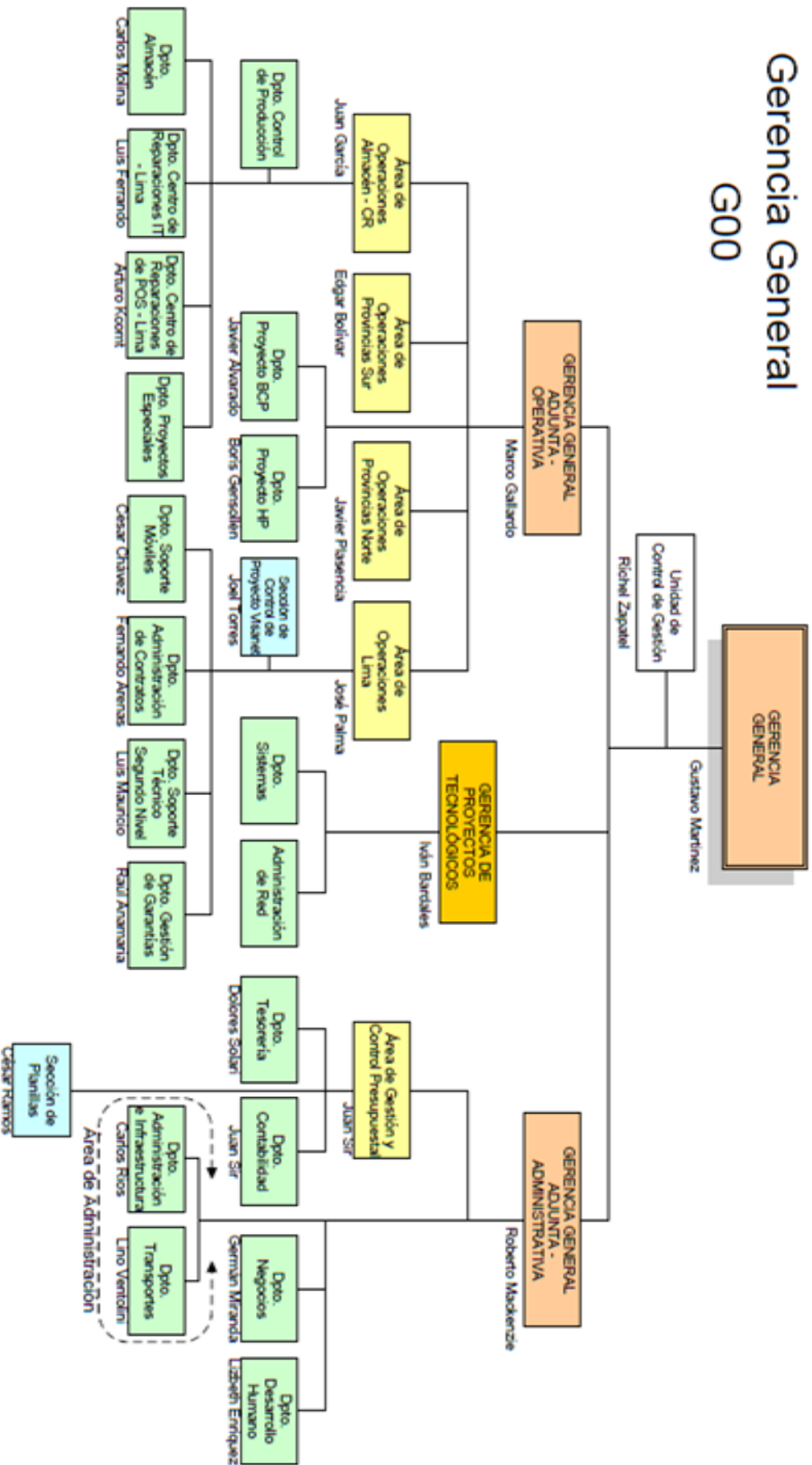
En Letras Rojas y Cursivas, en los Organigramas específicos se enuncian los Puestos de Trabajo más importantes de HGM, indicando con su color respectivo, la jerarquía en la organización.

	Gerencia General (0)
	Gerencia General Adjunta (1)
	Gerencia (2)
	Jefatura de Área (3)
	Jefatura de Departamento (4)
	Supervisor de Sección / Coordinador / Analista (5)
	Team Leader / Tco Senior / Operador (6)
	Tco Junior (7)
	Asistente (8)
	Practicante (9)
	Tercerizado (10)

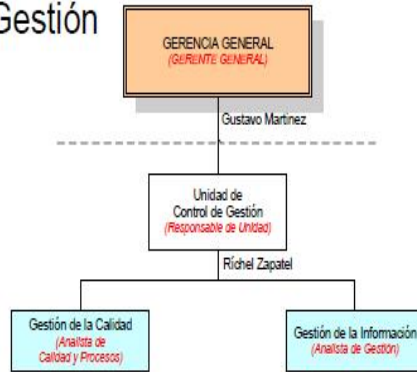
Elaboración, el autor

# Gerencia General

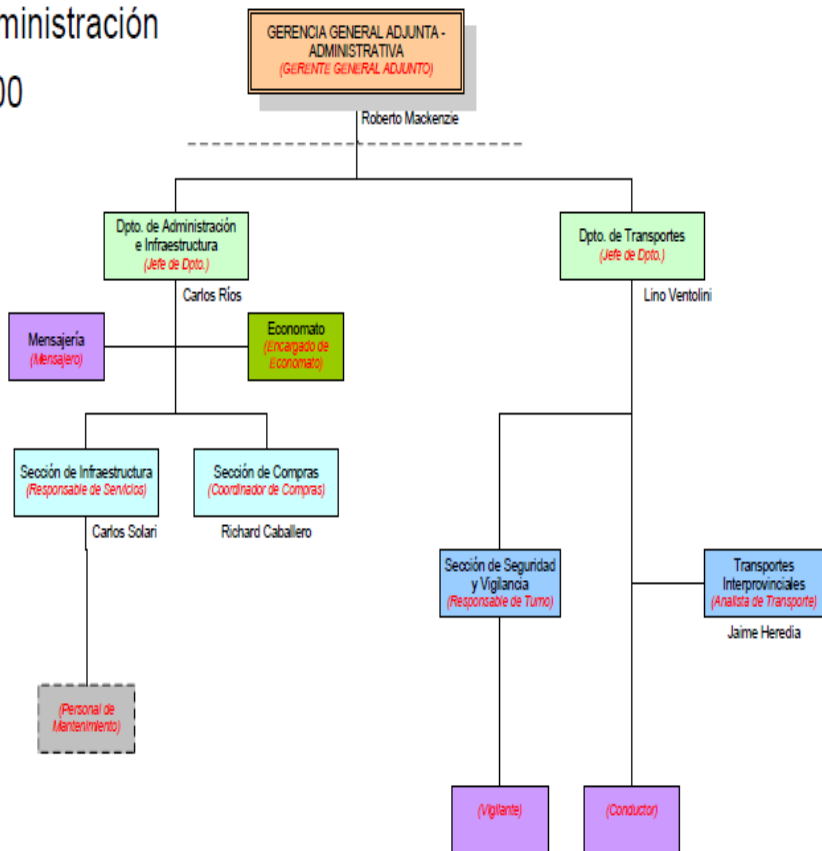
G00



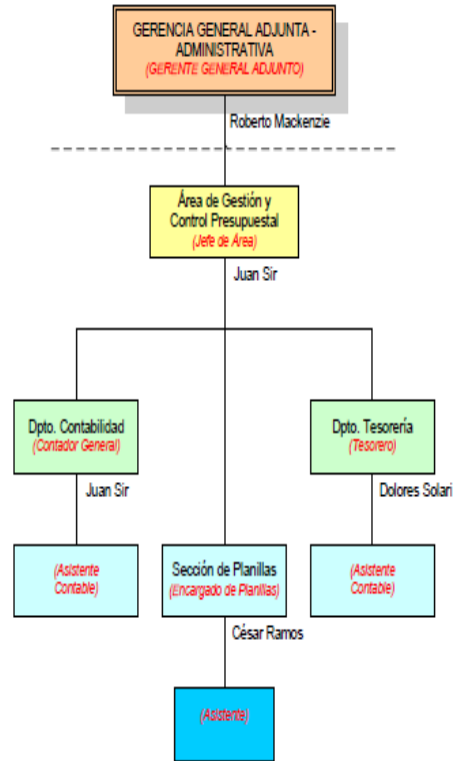
Unidad de Control de Gestión  
G10



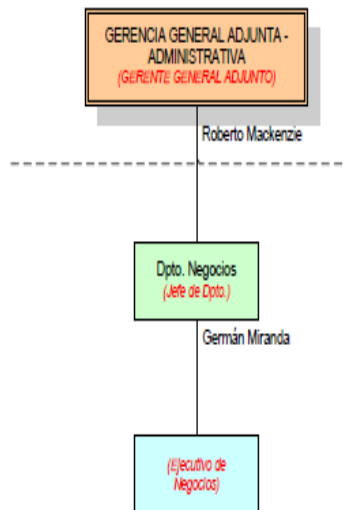
Área de Administración  
A00



Área de Gestión y Control Presupuestal  
F00

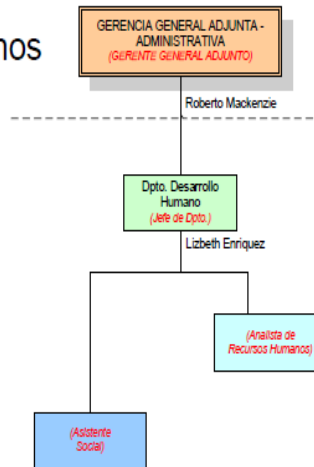


Área de Negocios  
N10

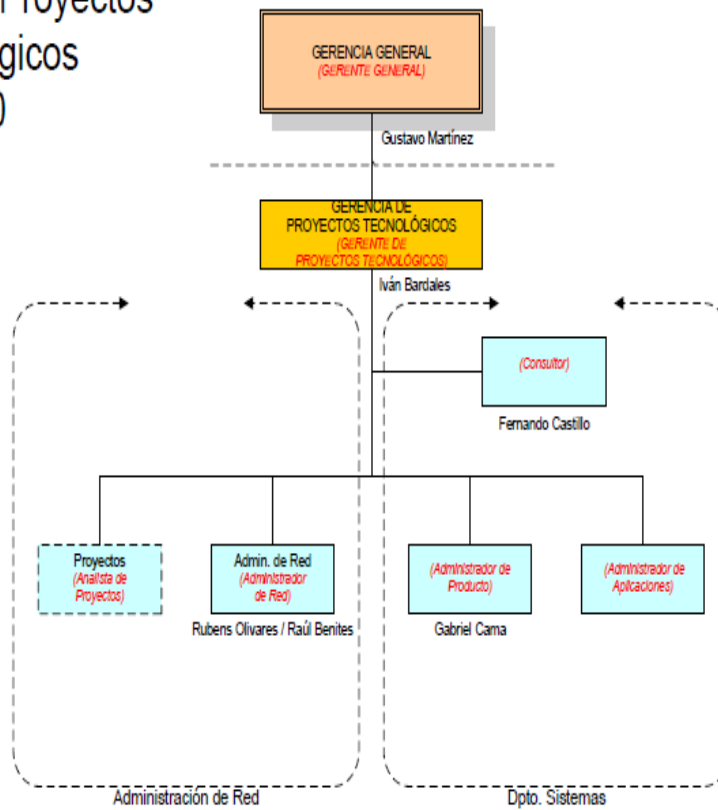


Elaboración, el autor

Área de Recursos Humanos  
R10

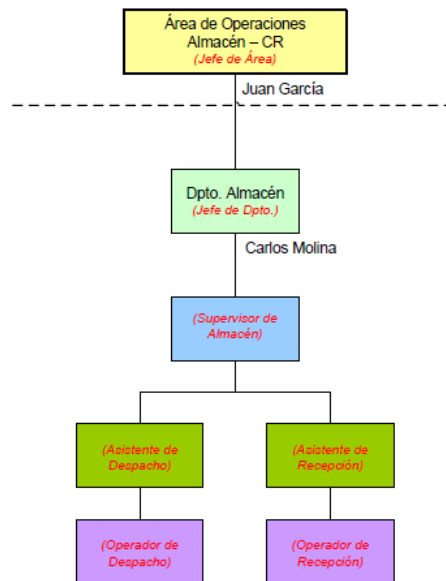


Gerencia de Proyectos  
Tecnológicos  
T00



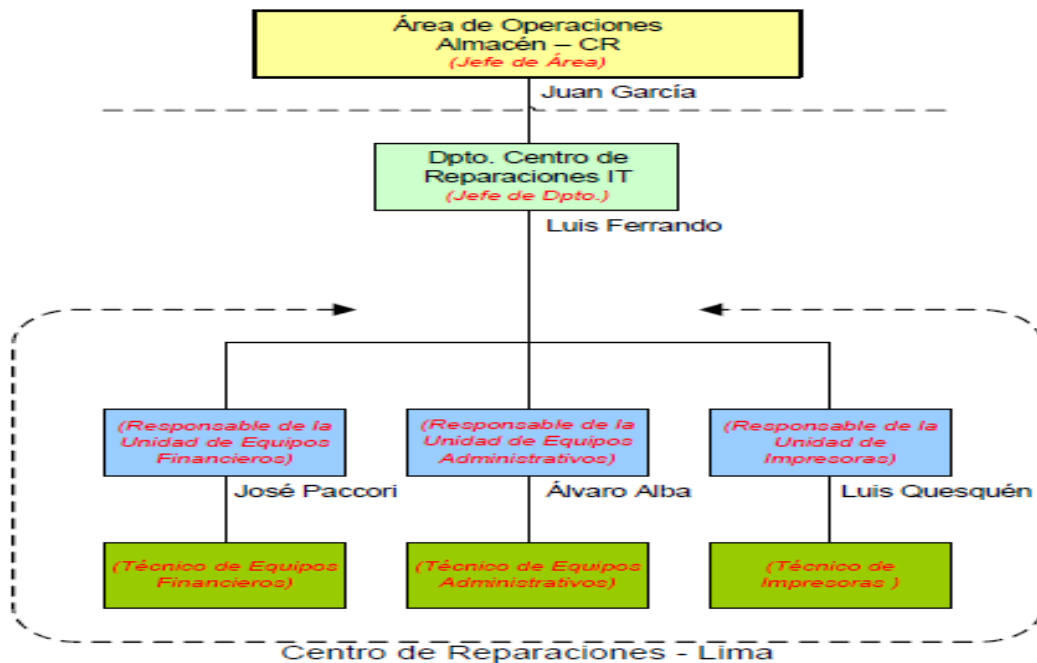
Elaboración, el autor

Dpto. Almacén  
C10



I V E R T I A S I

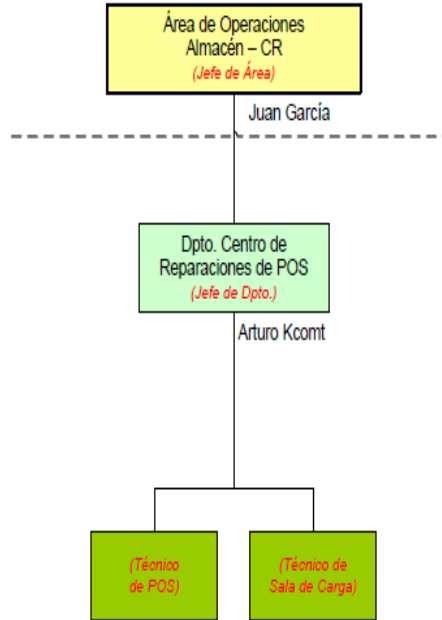
Dpto. Centro de Reparaciones  
IT - Lima  
C20



Elaboración, el autor

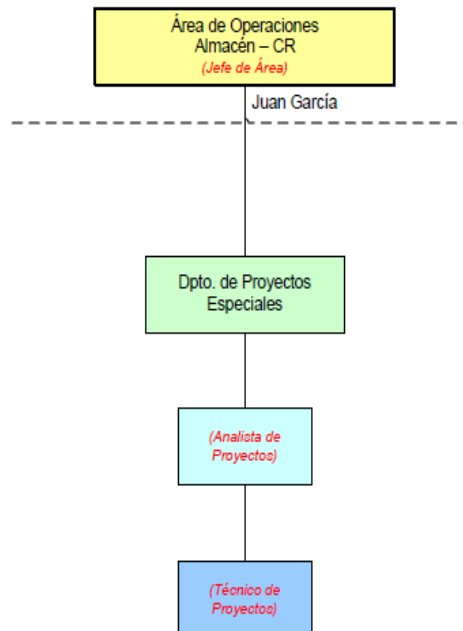
### Dpto. Centro de Reparaciones de POS

C30



### Dpto. de Proyectos Especiales

C40

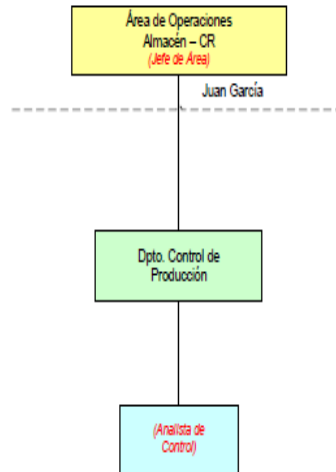


Elaboración, el autor



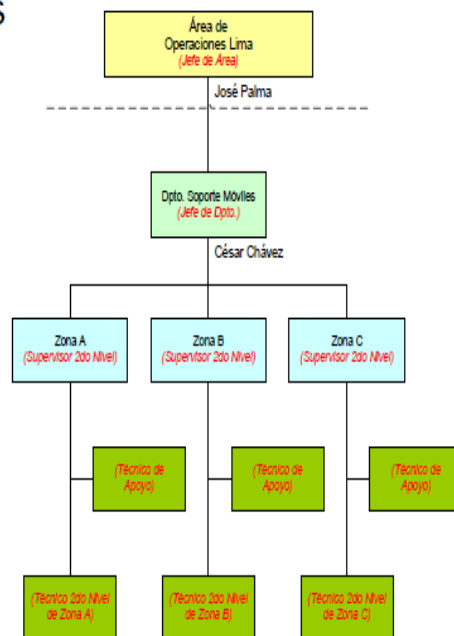
Dpto. Control de Producción

C50



Dpto. Soporte Móviles

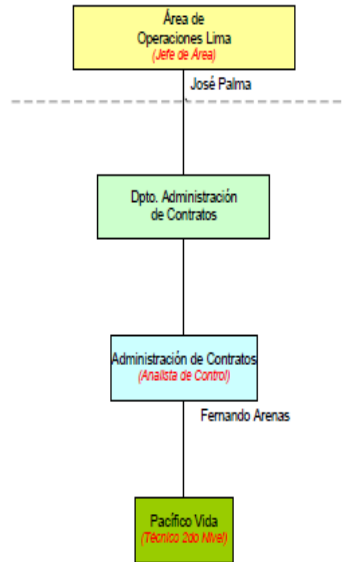
O10



Elaboración, el autor

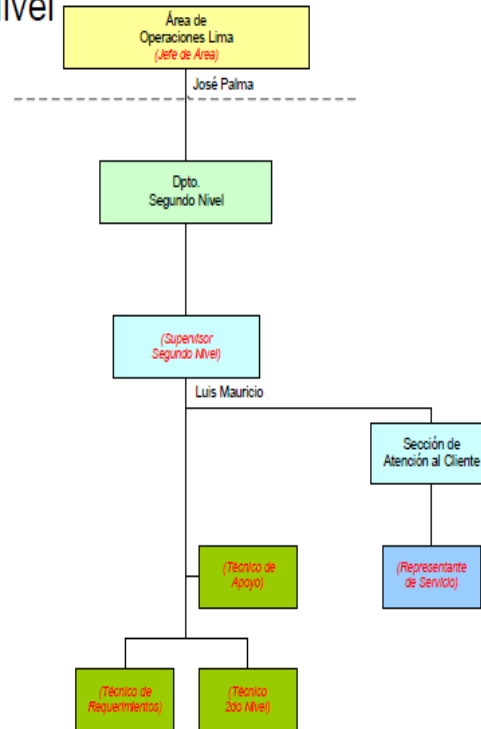
### Dpto. Administración de Contratos

O20



### Dpto. Soporte Segundo Nivel

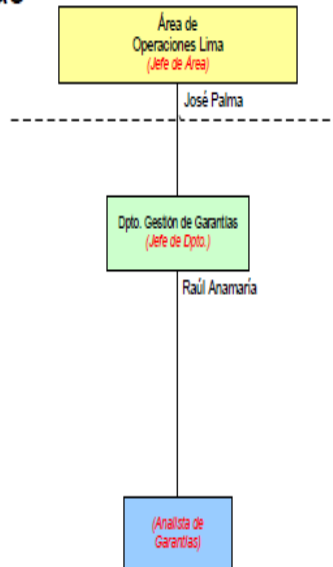
O30



Elaboracion, el autor

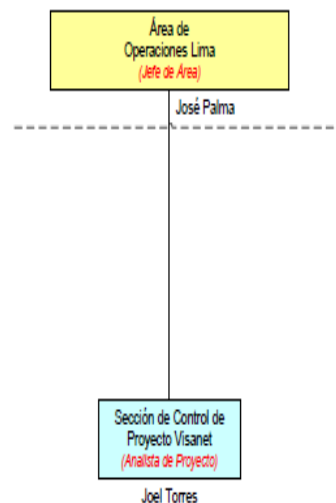
## Dpto. Gestión de Garantías

O40



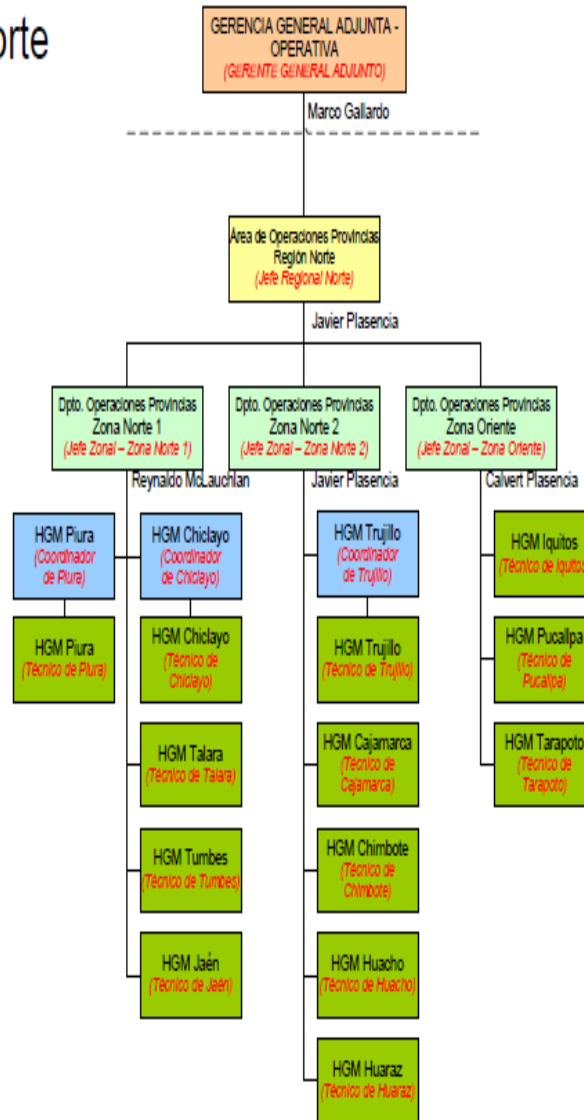
## Sección de Control de Proyecto Visanet

O50



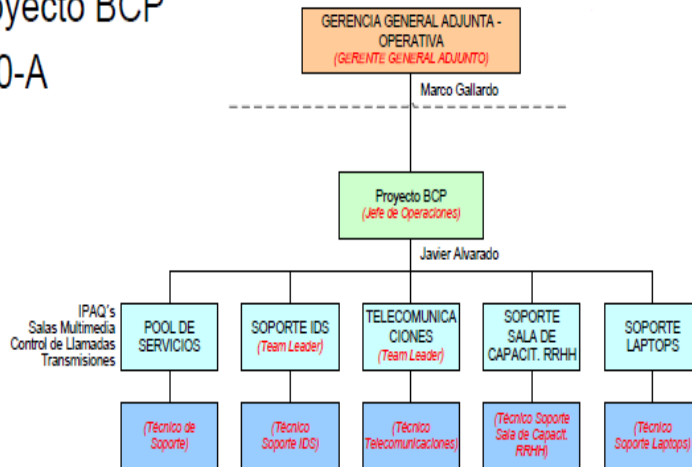
Elaboración, el autor

Dpto. Operaciones Provincias  
 Región Norte  
 P10

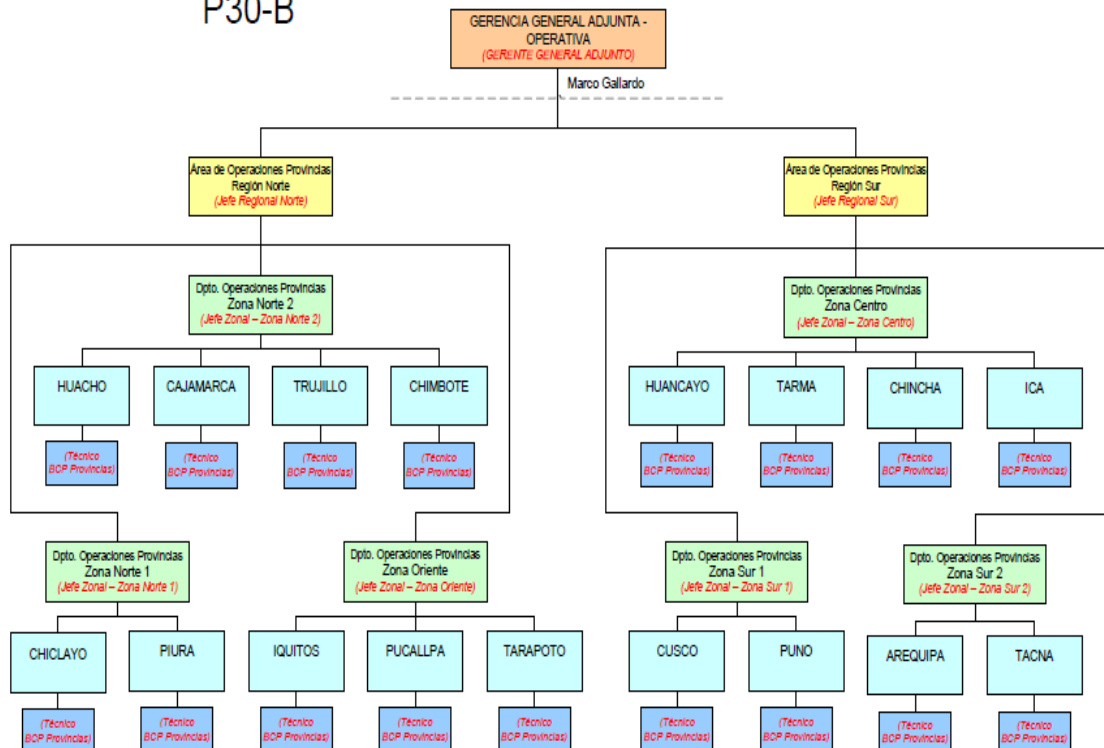


Elaboración, el autor

Dpto. Proyecto BCP  
P30-A

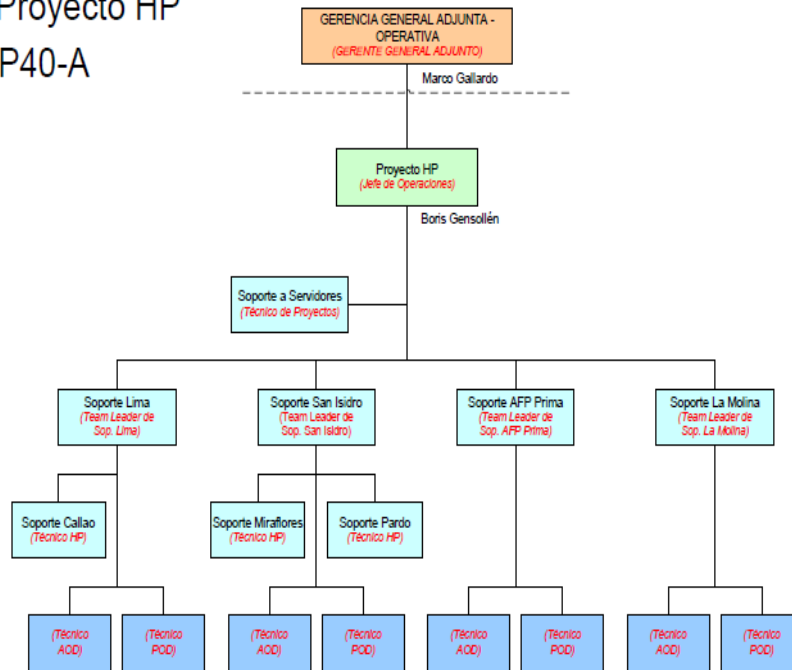


Dpto. Soporte BCP Provincias  
P30-B

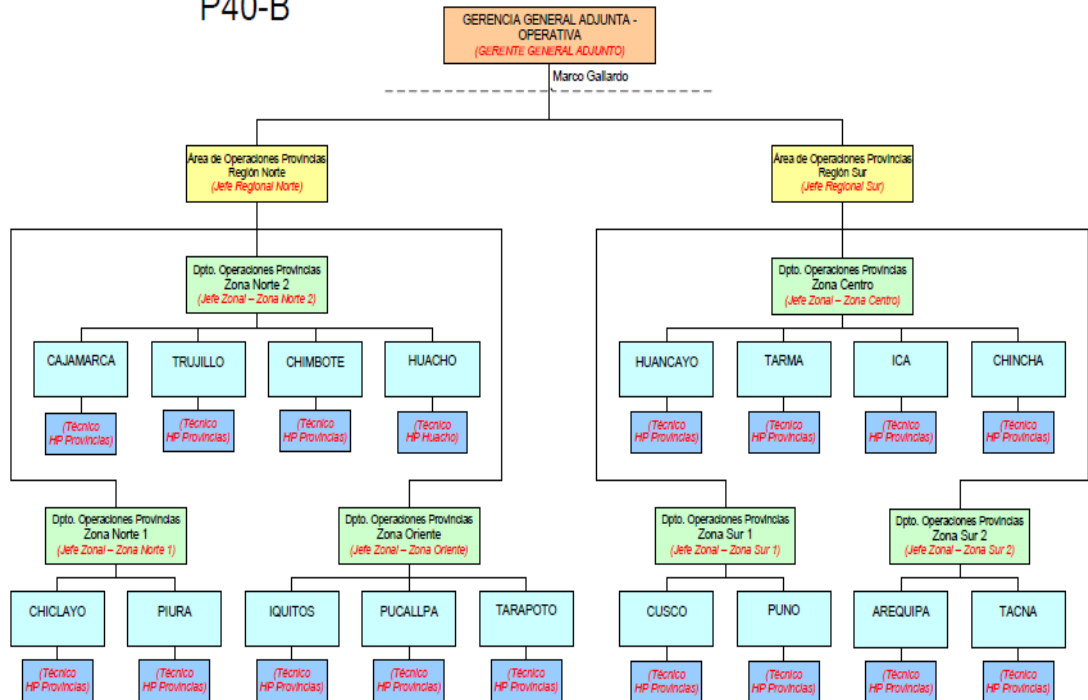


Elaboración, el autor

Dpto. Proyecto HP  
P40-A



Dpto. Soporte HP Provincias  
P40-B



## **2.4 Información General de la empresa**

### **2.4.1 Infraestructura**

HGM con sede central en Lima cuenta con seis (6) Centros de Reparación ubicados en Piura, Chiclayo, Trujillo, Lima, Cusco y Arequipa. Nuestros Centros de Reparaciones están debidamente acondicionados de acuerdo con los requerimientos técnicos establecidos para calificar como Centro Autorizado de Servicio (CAS) de las empresas: ADVANCE PC, APC, COMPAQ, EPSON, HP, IBM, LENOVO, TOSHIBA y XEROX.

Nuestros almacenes y sistema de seguridad le brindan la tranquilidad de que sus equipos estén bien resguardados mientras se encuentren en nuestro local.

Basados en nuestro Sistema de Gestión para el seguimiento de las actividades, se genera un caso por cada servicio, lo que nos permite tener un adecuado control sobre el estado de la reparación de cada equipo y las actividades de nuestros representantes técnicos, creando así la historia de servicio de cada uno de los equipos y atenciones realizadas.

Contamos con unidades móviles debidamente equipadas, para el transporte de equipos. Nuestras unidades nos permiten estar en el momento adecuado que la atención requiera, logrando optimizar nuestros niveles de servicio; estandarizados en tiempo de respuesta y de solución, para lo cual contamos con personal técnico altamente calificado

### **2.4.2 Servicios**

- a. Personas naturales:** Ofrecen sus servicios a personas naturales cuyos equipos se encuentren en ciudades de Perú o de Bolivia, por evento.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y periféricos.
  - Diagnóstico y recomendaciones para solución de problemas.

- El diagnóstico consiste en la determinación de la causa de una falla en el funcionamiento del equipo, detectando si ha sido ocasionada por un problema de software, de hardware, de elementos externos o de una combinación de los mencionados.
- Reparación del equipo, incluyendo la instalación de las partes que puedan ser requeridas o la reinstalación de programas.
- Las reparaciones se pueden efectuar en el lugar en que se encuentran los equipos o en nuestros laboratorios

**b. Personas Jurídicas:** Ofrecen sus servicios a empresas cuyos equipos se encuentren en ciudades de Perú o de Bolivia, ya sea por contratos a plazo, orientados a la atención de un inventario predeterminado de equipos, o por evento.

Los contratos a plazo pueden incluir los siguientes:

- Repuestos (total o parcialmente, de acuerdo con su mejor conveniencia).
- Equipos de respaldo (back ups); la cantidad y distribución geográfica dependerá de sus requerimientos.
- Atención en el lugar en que se encuentran los equipos o en nuestros laboratorios.
- El personal técnico puede ser residente en sus más importantes edificios, o se trasladará respondiendo a llamadas de servicio.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y periféricos.
- Nuestro servicio de mantenimiento les ayuda desde la asesoría para la compra y/o instalación de equipos y de software, incluyendo su actualización, hasta el diagnóstico y solución o reparación de problemas.
- Diagnóstico y recomendaciones para solución de problemas.



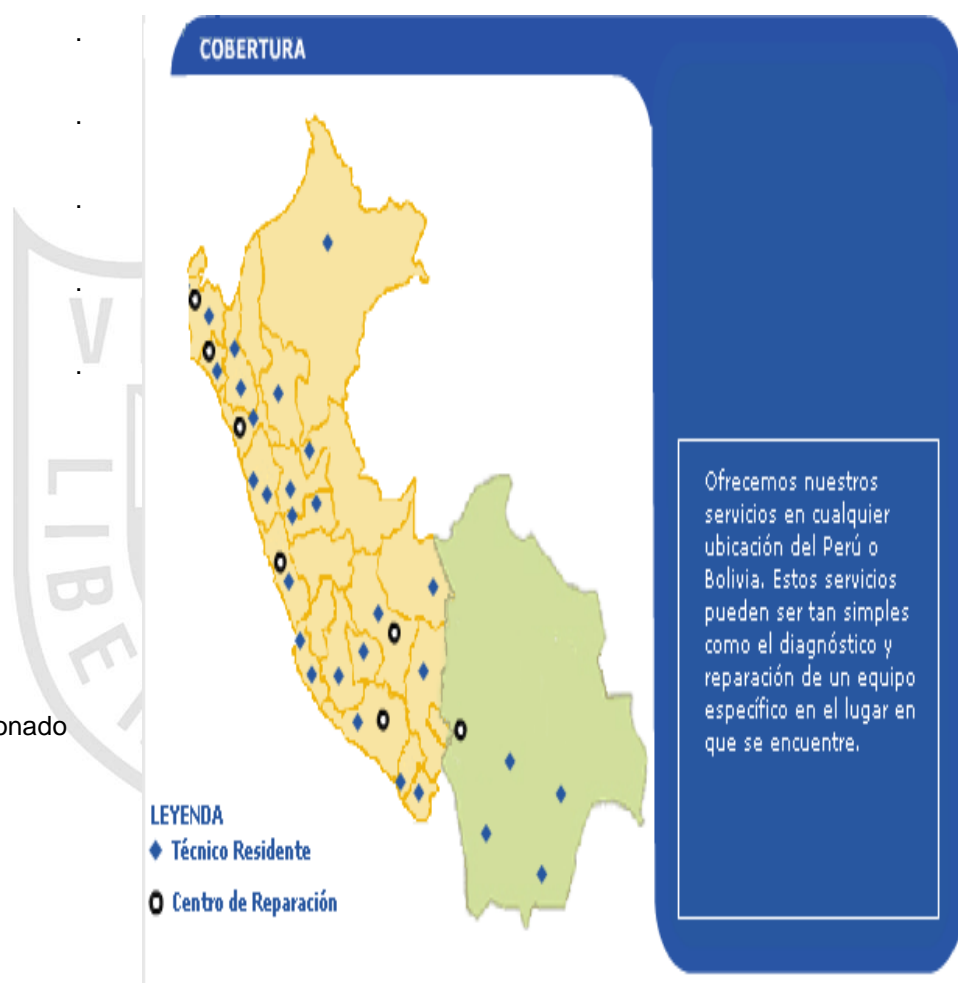
- El diagnóstico consiste en la determinación de la causa de una falla en el funcionamiento del equipo, detectando si ha sido ocasionada por un problema de software, de hardware, de elementos externos o de una combinación de los mencionados, y definiendo si el arreglo requiere repuestos o se puede arreglar sin reemplazo de partes.
- Reparación del equipo, incluyendo la instalación de las partes que puedan ser requeridas o la reinstalación de programas.
- Solución de problemas de software base Microsoft, desde los componentes más importantes como el sistema operativo, hasta los productos que son ofrecidos como solución para trabajos de oficina (Office).
- Consultoría, diseño, instalación y mantenimiento de soluciones especializadas con componente tecnológico.
- Consultoría y entrenamiento en aplicaciones de mesa de ayuda.

### **2.4.3 Cobertura**

Para responder mejor a sus requerimientos, ampliamos continuamente nuestra cobertura. Nuestra distribución actual nos permite ofrecerles personal técnico residente en las 26 ciudades más importantes del Perú y además centros de reparaciones en seis ciudades del Perú y una en Bolivia.

PERU	BOLIVIA
------	---------

- |                    |              |
|--------------------|--------------|
| • Piura            | • La Paz     |
| • Talara           | • Cochabamba |
| • Chiclayo         | • Santa Cruz |
| • Trujillo         | • Tarija     |
| • Chimbote         | • Potosí     |
| • Cajamarca        |              |
| • Huaraz           |              |
| • Jaén             |              |
| • Tarapoto         |              |
| • Iquitos          |              |
| • Pucallpa         |              |
| • Lima             |              |
| • Huacho           |              |
| • Huancayo         |              |
| • Huanuco          |              |
| • La Merced        |              |
| • Chincha          |              |
| • Ica              |              |
| • Ayacucho         |              |
| • Abancay          |              |
| • Arequipa         |              |
| • Ilo              |              |
| • Puerto Maldonado |              |
| • Tacna            |              |
| • Cusco            |              |
| • Puno             |              |



#### 2.4.4 Calidad y Servicio

El personal de la empresa está conformado por profesionales y técnicos de experiencia, comprobada con las certificaciones otorgadas por marcas del mayor prestigio mundial como ADVANCE PC, APC, COMPAQ, EPSON, HP, IBM, LENOVO, TOSHIBA, XEROX.

Estas certificaciones ofrecen a nuestros clientes un servicio de excelente calidad, desde el diagnóstico de un problema, hasta labores como la instalación de equipos o el mantenimiento preventivo o correctivo de software y hardware.

Nuestro plan contempla la aplicación de las buenas prácticas de ITIL, la implantación del Balance Score Card, Responsabilidad Social Empresarial, Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Certificación de la empresa conforme a la Norma ISO 9001:2000.

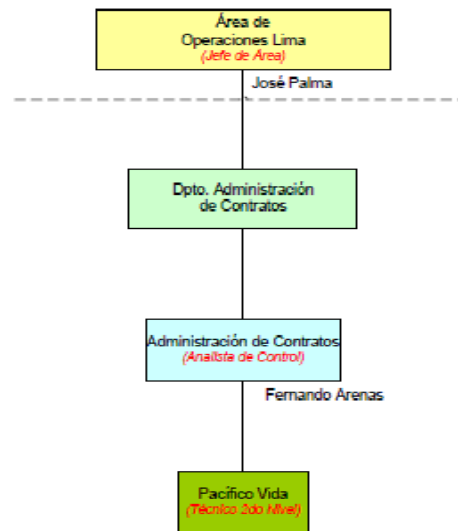
## **2.5 Descripción del Área de la Experiencia Profesional**

En la empresa HGM Soporte y Soluciones de Sistemas SAC. en la Gerencia General Adjunta-Operativa está el Área de Operaciones Lima, cuyo Jefe de área es el Ing. José Palma, dentro del área de Operaciones existe el Departamento de Administración de Contratos dirigido por el Ing. Fernando Arenas, aquí es donde se establece la prestación de servicios ITIL a diferentes empresas del mercado, justamente en ésta área es donde nace el Proyecto Pacífico Vida

Ejercí mi experiencia profesional en esta área como Analista de Mesa de Ayuda del Proyecto “Pacífico Vida”, brindando mis servicios de Helpdesk y soporte técnico desde el 1ero de Enero del 2009, entrando en planilla a partir de Junio de ese año y finalizando el 31 de Mayo del 2012, teniendo una duración de más de 3 años ofreciendo mis servicios laborales, desempeñando diferentes funciones tanto como en 1er Nivel dentro de las instalaciones de HGM , y 2do Nivel en las instalaciones de la Empresa de Seguros “Pacífico Vida”

## Dpto. Administración de Contratos

O20



### 2.6 Cargos y funciones desempeñados

Las labores ejercidas en la empresa HGM Soporte y Soluciones SAC. se desarrollaron en la prestación de servicios Outsourcing “Helpdesk” a la Empresa Pacífico Vida mediante el proyecto “**Pacífico Vida**”, donde se participó desde su implementación, hasta la puesta en marcha y ejecución.

HGM planteó la siguiente jerarquía en cuestión de cargos

➤ **Jefe de Operaciones de Proyectos de Helpdesk:**

Ing. Paola González

➤ **Supervisora de Helpdesk de Pacífico Vida :**

Srta. Rocío Arangüena

➤ **Analistas de Mesa de Ayuda (1er Nivel):**

Cateriano Elizabeth (Agente Call Center)

Medina Ramiro (Agente Call Center)

Castañeda Francisco (Agente Call Center)

Melgarejo Juan (Agente Call Center)

➤ **Personal ONSITE (2do Nivel):**

Romero Roberto (Técnico de Soporte)

Quintana Manuel **(Técnico de Soporte)**

Aliaga Sáenz José Antonio **(Agente BackOffice)**

➤ **Personal 3er Nivel**

Área de Sistemas de Pacífico Vida

De acuerdo con esta Jerarquía establecida por HGM para el Proyecto de Pacífico Vida, he desarrollado las funciones como analista de Mesa de ayuda en 1er nivel, también como personal ONSITE 2do nivel y finalmente como Agente de BackOffice. El detalle de las funciones por cada cargo se verá más adelante en el Capítulo 3 del presente documento, así mismo, se detallará la participación realizada en las fases del Proyecto de Pacífico Vida **(Implementación – Salida a Producción y Estabilización)**



## **CAPÍTULO III**

### **ACTIVIDADES DESARROLLADAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE HELPDESK A PACÍFICO VIDA**

#### **3.1 Empresa Pacífico Vida**

Pacífico Vida es una compañía especializada y de gran trayectoria en el mercado de seguros de vida previsionales y rentas vitalicias.

Están comprometidos en brindar una mayor tranquilidad y seguridad a los asegurados y a sus familias. Cuentan con la sólida experiencia de Pacífico Seguros, una de las empresas líderes en el mercado asegurador peruano, y Credicorp, el mayor holding financiero del país.

La Misión de esta Compañía es ayudar a las personas a proteger su estabilidad económica familiar, ofreciéndoles seguros de vida e instrumentos financieros que faciliten el ahorro a largo plazo.

#### **3.2 Situación problemática de Pacífico Vida**

Pacífico Vida contaba con un servicio de HelpDesk provisto por otra empresa, bajo un esquema de niveles de Servicio. El equipo estaba organizado por un primer nivel que opera desde las oficinas del proveedor. Los técnicos de 2do nivel se ubican en las oficinas de Pacífico Vida en la calle Chinchón.

El servicio opera con normalidad, aunque parte de la supervisión es directamente realizada por Pacífico Vida, no habiendo una autonomía por parte del proveedor.

Las llamadas al Help Desk se hacían al costo de una llamada local dado que no hay comunicación entre las centrales telefónicas de Pacífico y el proveedor.

La labor de Soporte Remoto era a través de una herramienta de Control Remoto de estaciones, efectuada en forma compartida tanto por el nivel 1 como el nivel 2. La herramienta que utilizan es el SCCM de Microsoft.

Durante el relevamiento de información se ha detectado que una gran demanda del Help Desk no es registrada por el proveedor y que se atiende directamente por los técnicos.

Actualmente, no existe medición de la satisfacción transaccional, se utiliza una encuesta general para toda el área de TI.

Los requerimientos que no son de microinformática se atienden a través del sistema interno denominado REQIT, propio de Pacífico Vida.

### **3.3 Propuesta de Solución**

HGM ofrece sus Servicios de Outsourcing de Tecnología de Información en el rubro de HELP DESK para el cliente PACÍFICO VIDA, presentando un proyecto que cumpla las expectativas del cliente y los objetivos trazados, mejora el nivel de servicio de Helpdesk y la confiabilidad de los usuarios.

La propuesta está orientada a satisfacer las necesidades de soporte de los usuarios finales de **PACÍFICO VIDA**; para ello se propone la implementación del servicio basado en estándares de Calidad (ISO) Mejores Prácticas (ITIL) y procesos de Mejora continua, que aseguren el éxito en todas las etapas del servicio.

**HGM** proveerá las herramientas e implementación del Software de Mesa de Ayuda, presentando como solución para la gestión de las atenciones del servicio de Soporte la herramienta UNICENTER de Computer Associates.

### **3.3.1 Proyecto Pacífico Vida**

El Proyecto Pacífico Vida se estableció a finales del 2008 mediante un contrato firmado por las dos partes, que estuvo vigente hasta junio del 2012, que consiste en brindar un Servicio de Helpdesk (Mesa de Ayuda y Soporte Técnico) a los trabajadores de la empresa de Seguros “Pacífico Vida” en sus diferentes áreas e instalaciones (Lima y provincias), tal como lo estipulaba el contrato vigente. La puesta en marcha de este proyecto se realizó a finales del mes de enero del 2009.

El esquema que presenta HGM, en este proyecto, comprende la asignación de un jefe de proyecto de manera parcial, un supervisor a tiempo completo, analistas de Mesa de Ayuda (1er Nivel), el personal de Soporte On-Site (2do Nivel) y el Control de inventario.

Los Analistas de Mesa de Ayuda de 1er nivel se encargan de recepcionar las llamadas de los usuarios de Pacífico Vida registrando los incidentes y requerimientos que van reportando, realizando la solución en “línea” y por “conexión remota” de los problemas presentados, o asignando la atención al personal indicado (2do o 3er nivel), registran y verifican el inventario de los equipos asignados al personal de Pacífico Vida.

El personal de Soporte ONSITE (2do nivel) opera directamente en las diferentes instalaciones físicas de Pacífico Vida, ellos resuelven todos los incidentes y requerimientos que necesiten la visita física del técnico a la ubicación del usuario (Tamayo, Chinchón, Olaechea, Begonias, Habana), también en caso de que el personal de 1er nivel no pueda resolver el inconveniente o tenga problemas en la Conexión remota.

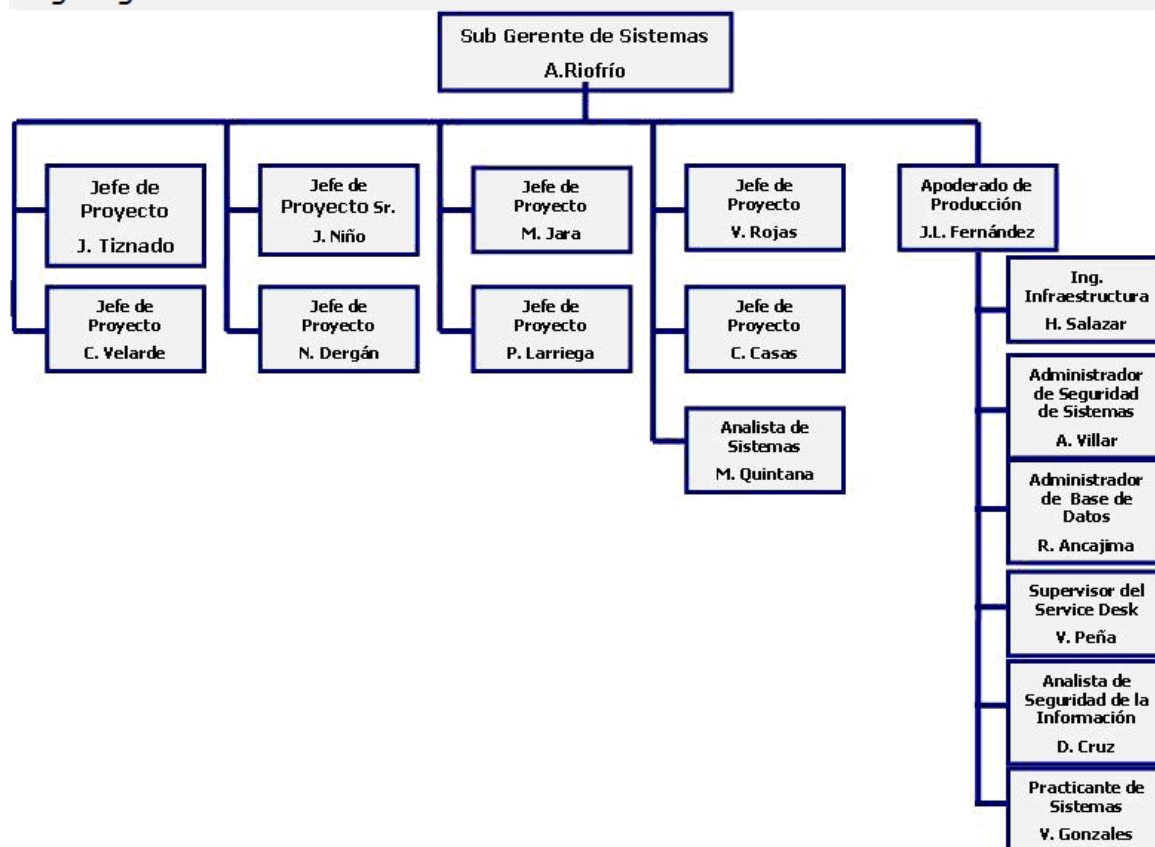


El Personal de Soporte de HGM en provincia (norte, centro y sur del país) brinda sus servicios, y está debidamente capacitado para las atenciones de las diferentes agencias de Pacífico Vida en Provincia (Arequipa, Piura, Cuzco, etc.).

El Personal de tercer nivel se encuentra en el área de Sistemas de Pacífico Vida, en la Oficina Principal donde se encuentran los jefes de Proyectos, el analista de Sistema, el Apoderado de Producción y otros. Todos ellos son Personal de Planilla de Pacífico Vida.

El personal de tercer nivel se ocupa básicamente de los problemas complejos en el Mantenimiento de los sistemas de las aplicaciones que utilizan los usuarios, en bloqueos de base de datos, en problemas con los servidores, etc., los cuales son reportados por el personal de 1er o 2do Nivel

#### Organigrama de Sistemas



### 3.4 Beneficios del Servicio.

Con los servicios de **HGM**, **PACÍFICO VIDA** encontrará múltiples beneficios, entre los que destacan:

- Mínimo impacto, el servicio de Mesa de Ayuda se beneficiará con la experiencia adquirida por **HGM**. El mínimo impacto (menor riesgo) se debe al manejo de las expectativas, a la identificación del perfil de los usuarios, altos niveles de servicio y manejo eficiente de las herramientas tecnológicas para dar un servicio excelente.
- **HGM** tiene una experiencia probada en la implementación de las herramientas solicitadas para Mesa de Ayuda, y minimiza el riesgo de una implementación inadecuada o inestable del software.
- Servicio confiable, probado, estable, flexible y adecuado con las políticas y procedimientos de **PACÍFICO VIDA**.
- Nuestro modelo de servicios se basa en la mejora continua, habiendo logrado en todos nuestros clientes un alto nivel de satisfacción de los usuarios finales, lo que garantiza a **PACÍFICO VIDA** que los niveles de servicio solicitados son perfectamente factibles con el servicio de **HGM**.
- **PACÍFICO VIDA** obtendrá como consecuencia de contratar el servicio de **HGM** una mejora paulatina y sostenible en la disponibilidad, integridad, confidencialidad y seguridad de sus sistemas e información.

### 3.5 Estructura y esquema del servicio propuesto

Presenta los siguientes Niveles:

#### 3.5.1 Nivel de gestión

Es el rol responsable de supervisar y administrar el servicio global en este nivel. El esquema de HGM comprende la asignación de un jefe de proyecto de manera parcial y un supervisor a tiempo completo.

### **Jefe de Operaciones de Proyectos de Helpdesk:**

Responsable a nivel estratégico de asegurar una óptima gestión del servicio a brindarse a PACÍFICO VIDA será el responsable del cumplimiento de los acuerdos contractuales, la gestión comercial y financiera del proyecto. Vela por el buen desarrollo del Proyecto, garantizando el cumplimiento de los objetivos operativos, compromisos y la calidad del servicio.

#### **Funciones:**

- Coordinar con los lineamientos y políticas para la gestión del proyecto.
- Llevar el control financiero del Proyecto.
- Gestionar todos los temas relacionados con la firma del contrato y las adendas que se puedan generar
- Responsable a nivel operativo del Service Desk y de las operaciones TI.
- Coordinar con el coordinador de **PACÍFICO VIDA** la priorización y ejecución de los proyectos referidos a TI.
- Aprobar y planificar la ejecución de proyectos especiales.
- Aprobar la definición y ajustes de SLA's.
- Facilitar los recursos materiales y humanos necesarios para el desarrollo del servicio.
- Convocar y reuniones periódicas para analizar conjuntamente con **PACÍFICO VIDA** las medidas apropiadas para la adecuada gestión del servicio.
- Realizar el seguimiento al pago de la factura mensual del contrato.
- Velar por el cumplimiento del contrato.
- Provisionar de personal certificado, capacitado y competente en los distintos ítems cubiertos por el servicio.
- Remitir los informes mensuales de servicio.
- Cotizar y facturar servicios adicionales.

### **Supervisor de Helpdesk de PV :**

Responsable a nivel operativo para asegurar una óptima gestión de la mesa de ayuda que le permita a **HGM**, en todo momento, llevar a cabo el soporte de Gestión de Incidentes y Gestión de problemas comprometido para **PACÍFICO VIDA**. Asimismo, se encargará de la supervisión del personal de soporte, inventarios de microinformática, métodos, procesos e información confidencial.

#### **Funciones:**

- Supervisar y controlar la calidad del servicio, el cumplimiento de los entregables y de todos los requerimientos establecidos por el servicio.
- Coordinar con el Jefe de Proyecto de **HGM** los lineamientos y políticas para la gestión de la Mesa de Ayuda.
- Monitorear el estado del problema para asegurar que la incidencia sea cerrada dentro de los criterios de niveles de servicio.
- Mantener la tipificación de incidencias y requerimientos atendidos.
- Realización de reuniones periódicas para analizar conjuntamente con **PACÍFICO VIDA** las medidas apropiadas para prevenir incidentes recurrentes.
- Preparar el informe mensual de servicio.
- Planificar, dirigir y controlar el desarrollo de proyectos especiales
- Canalizar con el Jefe de proyecto toda solicitud de servicios adicionales.
- Definir los procesos de operación para el buen desarrollo del servicio.
- Administrar el inventario de activos informáticos

### **3.5.2 Nivel de Operación**

Es el equipo encargado de realizar las actividades del servicio en sí y está cubierto por los analistas de Mesa de Ayuda, el personal de Soporte On-Site y el agente BackOffice, cuyas funciones son las siguientes:

## **Analista de Mesa de Ayuda Nivel 1:**

Recepción y análisis de las diferentes consultas, incidentes y requerimientos de los usuarios de Pacífico Vida para su correcta derivación o solución.

### **Funciones:**

- Soporte operativo a los usuarios de **PACÍFICO VIDA** con respecto a software base, software de oficina y aplicaciones.
- Mantener operativo durante el horario pactado, el servicio de soporte a incidentes reportados por usuarios de los sistemas considerados en los alcances del servicio.
- Atención a problemas de sistemas de **PACÍFICO VIDA** desde la Mesa de Ayuda.
- Llevar el registro de las incidencias ocurridas durante el turno laborado en el sistema de Mesa de Ayuda.
- Brindar Solución en línea de los incidentes reportados (**Soluciones simples “Anexo2” tiempo máximo es 10 minutos, pasando este tiempo se asigna al personal de BackOffice**)
- Analizar los ticket generados para su respectiva resolución o la correcta asignación al personal indicado (**Personal de BackOffice, 2do Nivel o 3er Nivel**)
- Gestionar los correos entrantes de los usuarios de Pacífico Vida en la bandeja de entrada del buzón de Helpdesk.
- Efectuar un constante seguimiento a tickets pendientes y asegurarse de cerrarlos en forma adecuada.
- Proponer mejoras constantes al servicio ya sea administrativas u operativas.
- Responsable de salvaguardar el mobiliario y equipos proporcionados por **PACÍFICO VIDA** y **HGM**.
- Difundir entre los miembros del equipo, el aprendizaje obtenido en entrenamientos impartidos por personal de **HGM**.

➤ Mantenimiento del inventario de hardware y software de **PACÍFICO VIDA**.

➤ Dar solución a los incidentes registrados.

➤ Reportar directamente al Supervisor.

➤ Administrar el uso de suministros informáticos.

➤ Entregar soporte de primer nivel a usuarios.

➤ Reportar al segundo nivel de soporte los problemas y requerimientos de segundo nivel de soporte.

➤ Registrar los problemas de segundo nivel de soporte.

➤ Hacer seguimiento de las soluciones.

➤ Preparar máquinas a nuevos usuarios

#### **Técnico de Soporte ONSITE:**

El personal de Soporte ONSITE (2do Nivel) opera directamente en las diferentes instalaciones físicas de Pacífico Vida, ellos resuelven todos los Incidentes y requerimientos que necesiten la visita física del técnico a la ubicación del usuario (Tamayo, Chinchón, Olaechea, Begonias, Habana). HGM ofrece una Cobertura a Pacífico Vida de una atención ONSITE a las diferentes Oficinas de provincia de Pacífico Vida (Ayacucho- Arequipa- Trujillo – Chiclayo – Cuzco - Piura y otros)

#### **Funciones:**

➤ Soporte operativo a los usuarios de **PACÍFICO VIDA** con respecto a software base, software de oficina y aplicaciones.

➤ Mantener operativo durante el horario pactado, el servicio de soporte a incidentes reportados por usuarios de los sistemas considerados en los alcances del servicio.

➤ Atención On-site a problemas de sistemas de **PACÍFICO VIDA**.

➤ Proponer mejoras constantes al servicio ya sea administrativas u operativas.

➤ Responsable de salvaguardar el mobiliario y equipos proporcionados por **PACÍFICO VIDA** y **HGM**.

- Difundir entre los miembros del equipo, el aprendizaje obtenido en entrenamientos impartidos por personal de **HGM**.
- Mantenimiento del inventario de hardware y software de **Pacífico Vida**.
- Instalación de aplicaciones, e implementación de soluciones informáticas.
- Dar solución a los incidentes registrados.
- Reportar a la Mesa de ayuda los eventos asociados a cada incidente atendido.
- Reportar al supervisor.
- Administrar el uso de suministros informáticos.
- Configuración de red inalámbrica para las laptops, notebooks y tablets de los usuarios de Pacífico Vida
- Configuración e instalación de impresoras
- Repotenciación y optimización de equipos (Backup de Información del usuario, desfragmentación de equipo, corrección de errores de la PC mediante el Scandisk, reconfiguración de Perfil, booteo de Disco, clonación de Imagen Estándar de PC, instalación de Windows 2007, cambio de Nombre de PC, colocación al dominio de Pacífico Vida, instalación del antivirus Mcfee).
- Traslado, cambio y formateo de Equipos

#### **Agente BackOffice:**

Resuelve todos los inconvenientes y requerimientos reportados por los usuarios de Pacífico Vida que se pueden verificar a través de la conexión Remota, que tengan un alto nivel de complejidad, y cuyo tiempo de solución sea mayor a 10 minutos, evitando que los analistas de primer 1er Nivel no prolonguen sus llamadas recibidas por más de 10 minutos. También realiza la coordinación y programación de las actividades de Soporte Segundo Nivel, para que se pueda cumplir con los objetivos propuestos y los tiempos establecidos por el SLA, ofreciendo servicios adicionales cuando el cliente lo requiera.

La finalidad del Agente BackOffice es disminuir la recarga de actividades que realizan los analistas de Mesa de Ayuda (1er Nivel) y los agentes de Soporte ONSITE (2do nivel).

**Funciones:**

- Recepcionar las llamadas de los usuarios de Pacífico Vida **(solamente cuando hay cola de llamadas, es decir, llamadas en espera, o cuando hay transferencia de llamada por algún caso asignado)** registrando los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios de PV en el Service Desk.
- Realizar la evaluación y análisis respectivo de los tickets asignados al personal de BackOffice en el Service Desk, para su respectiva resolución, y el escalamiento necesario en caso que tenga que verlo otra área especializada (Tercer nivel: Control de Accesos- Jefe de Proyectos- Especialista de TI, etc)
- Brindar solución remota de los incidentes y requerimientos reportados con un alto nivel de complejidad, coordinando la disponibilidad de tiempo de los usuarios para tomar control remoto de sus PCs **(tiempo que sea necesario para la solución del inconveniente o requerimiento).**
- Gestionar los correos entrantes de los usuarios de Pacífico Vida en la bandeja de entrada del Buzón de Helpdesk.
- Coordinar, organizar y programar las actividades de soporte 2do nivel de acuerdo con los tickets asignados en el Service Desk para lograr una equidad con los miembros del personal técnico y lograr cumplir con los tiempos establecidos por el cliente (SLA), dar mayor prioridad a los incidentes y programar los requerimientos.
- Monitoreo mensual de los pases a producción que se realizan a los aplicativos de Pacífico Vida (Viap - Eviap – Endosos – Intermediarios – Cobranzas) con la finalidad de que se cumplan en un 100%, y evitar contratiempos durante el despliegue.



- Elaboración de manuales de los procedimientos a seguir para la solución de inconvenientes reportados por los usuarios y procedimientos para instalaciones de aplicativos que se pueden realizar de manera remota, o mediante Bacheros., y así poder ampliar nuestra base de conocimiento **(Manual de Procedimientos Anexo 5)**

### 3.5.2.1 Diagramas de Flujo del Nivel de Operaciones

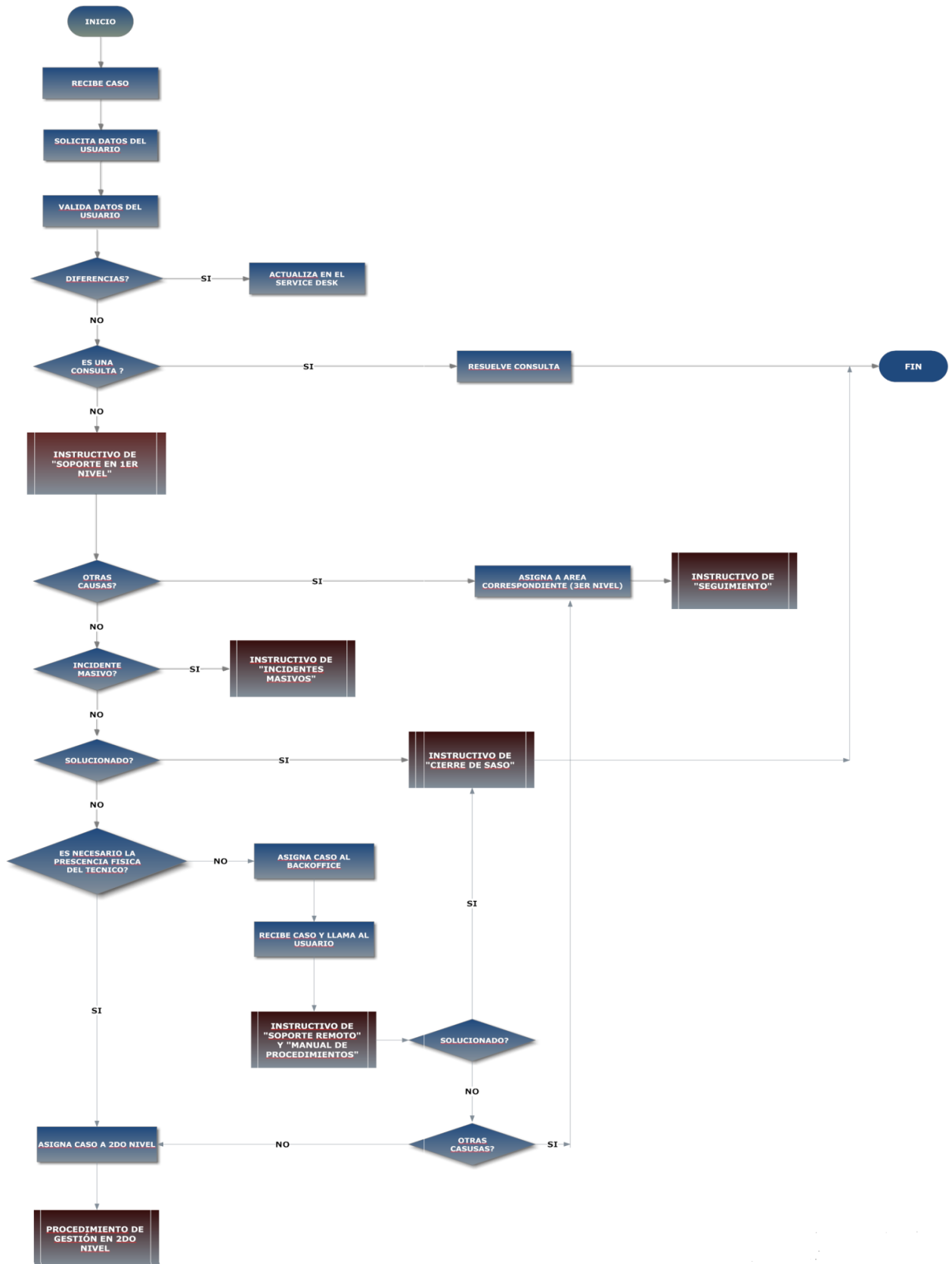
Se detallan a continuación, los procedimientos de Gestión de nivel 1 y de nivel 2

#### Procedimiento de Gestión en primer nivel

1. Service Desk recibe un caso vía llamada telefónica o correo electrónico.
2. Solicita datos del usuario (nombre, teléfono, dirección, área).
3. Verifica si los datos del usuario están conforme con la Base de datos.
  - 3.1. Si los datos no están conforme, se actualizan en el Service Desk
4. Si se trata de una consulta la resuelve, de no ser así continua con el paso 5. Nota: Cuando se trate de una consulta acerca del estado de un requerimiento se resolverá consultando el Reqit.
5. Sigue instructivo de **“Soporte en Primer Nivel Anexo 3”**. Verifica si el caso se debe a causas en que su solución no aplica al servicio técnico en Segundo Nivel, tales como fluido eléctrico, servicio de proveedores, etc.
  - 5.1. Si se trata de otras causas, asigna al área correspondiente del tercer Nivel, coloca en estado “Pendiente Proveedor” y sigue el instructivo de **“Seguimiento, Anexo 3”**
  - 5.2. Caso contrario continua con paso 6

6. Si se trata de un incidente masivo, sigue el instructivo de tratamiento de **“Incidentes Masivos, Anexo 3”**.
7. Verifica si con el Instructivo de “Soporte en primer nivel” se solucionó el caso, o recibe confirmación de solución por correo electrónico.
  - 7.1. Si el caso se solucionó coloca el caso en solucionado y sigue el instructivo **“Cierre de caso Anexo 3”**.
  - 7.2. Si el caso aún no se ha solucionado y necesita la presencia física del técnico continua con el paso 11, en caso contrario, continúa con el paso 8.
8. Asigna el caso al Agente BackOffice
9. Recibe caso y se comunica con el usuario de acuerdo con los datos proporcionados por los agentes de Call Center. Nota: Al momento de llamar al usuario el agente de BackOffice deberá identificarse y comunicar el motivo de la llamada.
10. Realiza un diagnóstico siguiendo el instructivo **“Soporte Remoto Anexo 3”** y el **“Manual de Procedimientos, anexo 5”**.
  - 10.1. Si puede dar solución al caso coloca el caso en Solucionado y continua con el instructivo de “Cierre de caso” actualiza en el USD.
  - 10.2. Cuando no pueda solucionar y es motivado por otras causas continuar con el paso 5.1, en caso contrario continuar con el paso 11.
11. Asigna Caso al Soporte Segundo Nivel.
12. Se sigue el Procedimiento de “Gestión en Segundo Nivel”.

## Diagrama de Flujo de Procedimiento de Gestión en Primer Nivel



## Procedimiento de Gestión en segundo nivel

1. Recibe caso y se comunica con el usuario de acuerdo con los datos proporcionados por el primer nivel. Nota: Al momento de llamar al usuario el técnico deberá identificarse y comunicar el motivo de la llamada.
2. Realiza un diagnóstico siguiendo instructivo de “**Soporte Remoto Anexo 3**”. Si puede dar solución al caso, coloca caso en Solucionado y continúa con el instructivo “**Cierre de caso, Anexo 3**” actualiza USD. Cuando no pueda solucionar, sigue el paso 3.
3. El técnico de segundo nivel realiza la visita al usuario y al llegar al punto informa al Service Desk. El Analista del Service Desk actualiza el USD.
4. Verifica si el usuario se encuentra disponible
  - 4.1. Si el usuario no se encuentra disponible notifica al Service Desk quienes colocarán el caso en Pendiente, y realizarán el seguimiento pertinente al caso. Nota: Se llena un RST solo si la visita se realizó fuera del local de origen del Técnico.
  - 4.2. Si el usuario se encuentra disponible, realizar diagnóstico
5. Verifica si el caso se debe a causas en las que su solución no aplica al servicio Técnico de segundo nivel
  - 5.1. Si es así comunica a Service Desk, quienes asignan caso al tercer nivel, y sigue el instructivo de “**Seguimiento Anexo 3**”
  - 5.2. Si el caso corresponde al servicio de 2do nivel sigue paso 6.
6. Verifica si el caso es un incidente
  - 6.1. Si el caso es un Incidente continúa con el paso 7.

6.2. De no ser incidente sigue el instructivo correspondiente y continúa paso 8

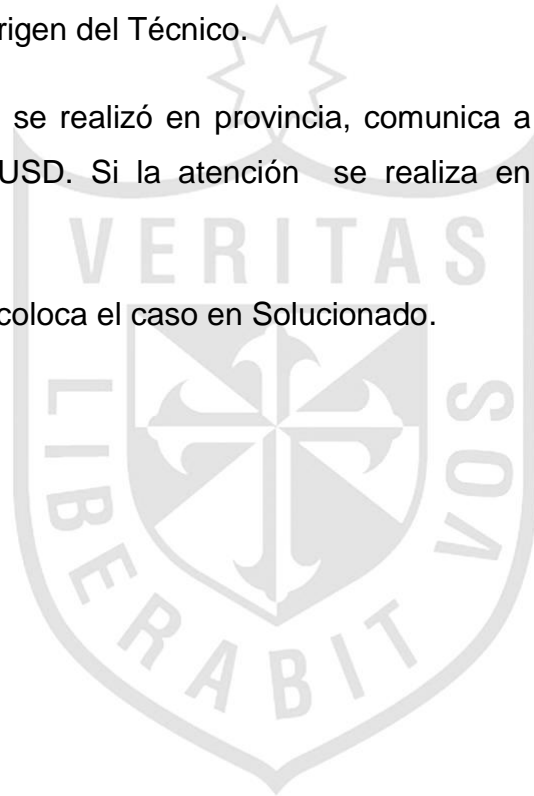
7. Verifica si el caso requiere de Cambio de partes o equipos.

7.1. Si el caso requiere de cambios, sigue el instructivo “Cambio de partes y equipos”

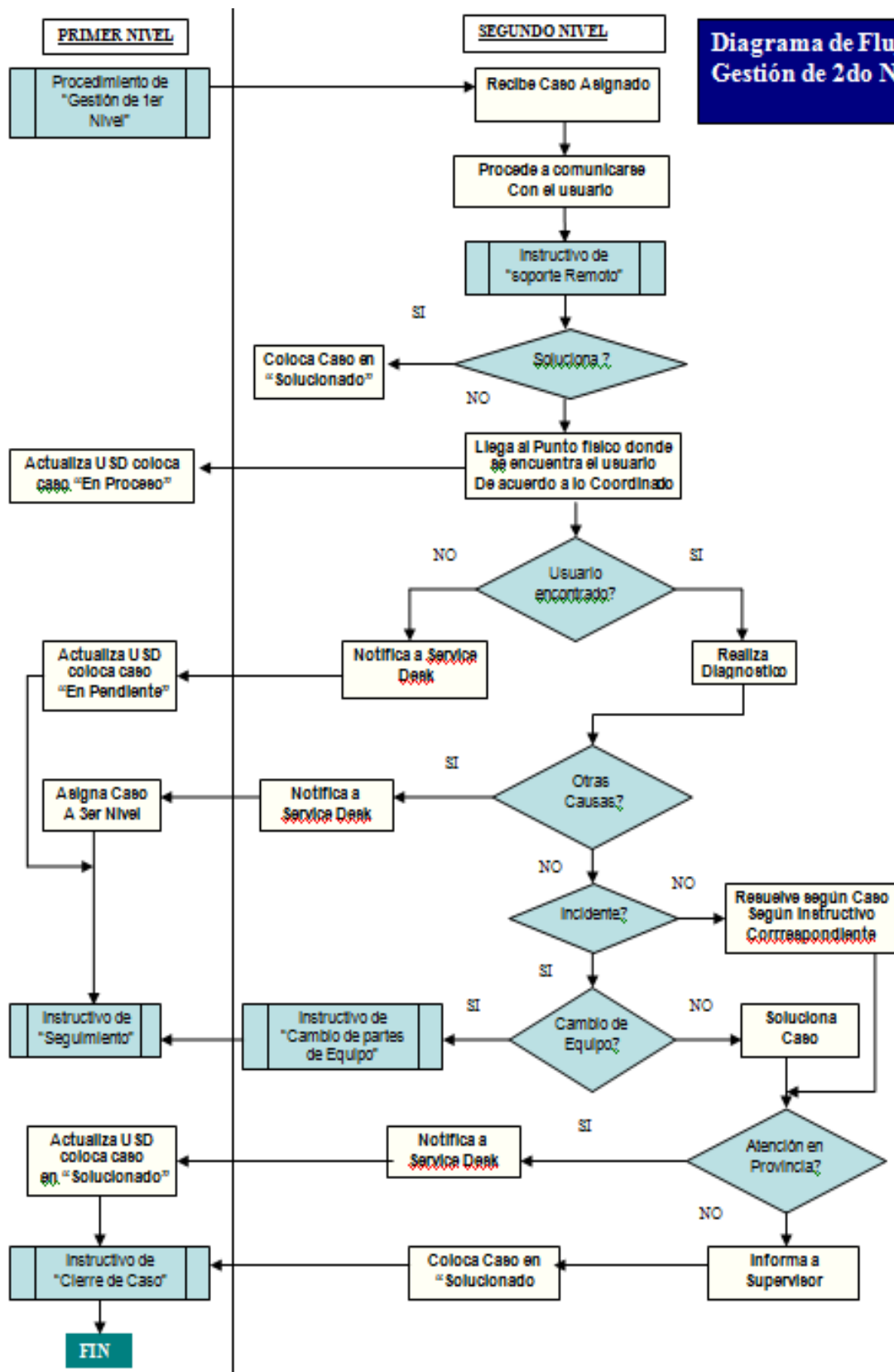
7.2. Si el caso no requiere de cambios, soluciona el caso. Sigue el paso 8 Nota: Se llena un RST solo si la visita se realizó fuera del local de origen del Técnico.

8. Si la atención se realizó en provincia, comunica a Service Desk para actualizar el USD. Si la atención se realiza en Lima informar al Supervisor.

9. El supervisor coloca el caso en Solucionado.



**Diagrama de Flujo de Gestión de 2do Nivel**



Elaboración: El autor

### 3.6 Metodología

La metodología de trabajo de **HGM** se encuentra respaldada y certificada bajo los estándares de calidad de la norma internacional ISO 9000.

Los procesos de Mesa de Ayuda de HGM certificados bajo la norma ISO 9001:2000, han sido diseñados y alineados a las mejores prácticas de ITIL.

**ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**, Creado por la **OGC\_(Office of Government Commerce)** del Reino Unido ([www.itil.co.uk](http://www.itil.co.uk)), y popularizado por analistas, consultores, y empresas de software, la cual es una colección de las mejores prácticas contempladas en el sector de las tecnologías de la Información que se ha convertido en el estándar de facto a nivel mundial para la gestión de servicios de tecnología<sup>1</sup>. ITIL se enfoca en las mejores prácticas y como tal pueden ser adaptadas de distintas maneras de acuerdo con las necesidades individuales de cada negocio. ITIL provee un marco customizable de mejores prácticas para lograr calidad en los servicios y minimizar las dificultades, producto del crecimiento de los sistemas de TI.

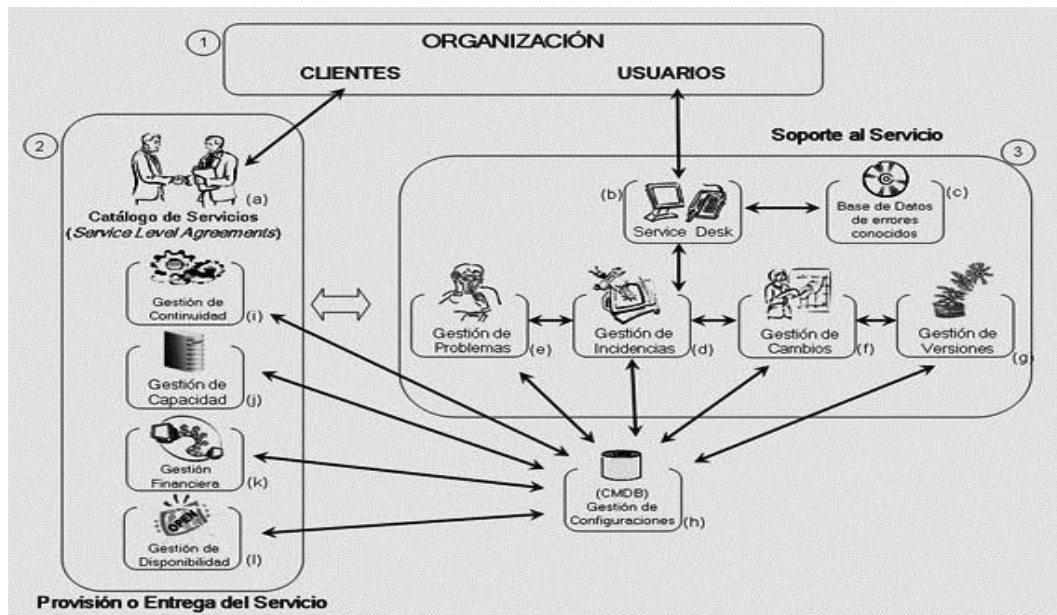
ITIL describe los procesos de gestión de servicios de tecnologías de la información.

Al implementar esta metodología se proporciona escalabilidad en la empresa al proporcionar un mejor desempeño entre usuario y la infraestructura de TI, minimizando los incidentes y obtener así una solución más oportuna con el fin de alcanzar la eficiencia y la efectividad en todas las áreas involucradas. También se mejora la calidad de los servicios teniendo una mayor flexibilidad, adaptabilidad y la relación existente entre usuario y el departamento de TI

---

<sup>1</sup> Fuente: <http://www.itmadrid.com/blog/que-es-itil/>

Teóricamente se describen los puntos y pasos para su efectiva implantación.



Elaboración, el autor

**Paso 1 y 2 (a)** Todo comienza con la organización como gran demandante de servicios informáticos, el cliente o el que asigna y decide el presupuesto para estos servicios de la organización acuerda o negocia los acuerdos de servicios (SLA) con la dirección de informática. Se crea un catálogo de servicios, costes, tiempos, y otras condiciones de los servicios que prestará informática a la organización. Por ejemplo, servicios de e-Mail, Intranet, ERP, CRM, Internet, impresión, entre otros.

**Paso 3 (b)** – Una vez puestos en marcha los servicios se define e instala un departamento o unidad de Service Desk (escritorio de ayuda), el cual será el punto de contacto de los usuarios de los servicios con el departamento de informática. Se trata de un único punto de comunicación de los usuarios con informática, en donde se podrán abrir incidencias y nuevos requerimientos de servicios.

**Paso 3 (c)** Los responsables del Service Desk reciben y registran las solicitudes de los usuarios. En casos de incidentes de los servicios, primero buscan en la base de datos de errores conocidos o una especie



de base de datos de conocimientos, para verificar si la solución al incidente existe, y así dar la solución al usuario de forma inmediata.

**Paso 3 (d)** En caso de no poder solucionar el incidente al usuario, el operador de Service Desk lo escala a la persona apropiada para que lo solucione. En otras palabras, se pasa a la Gestión de Incidentes para que se busque la solución al usuario.

**Paso 4 (e)** Si el incidente es recurrente y/o no es encontrado, se pasa a la Gestión de problemas en donde se buscará la solución definitiva. De ser posible se escala a proveedores externos (por ejemplo IBM, SUN, etc.) para que ayude en la solución del mismo. Una vez solucionado el problema, se documenta e incorpora a la base de datos de errores conocidos.

**Paso 4 (f)** Muchas veces los usuarios solicitan nuevos servicios a la gerencia de informática. Service Desk, en este caso, abre una petición de servicios y lo pasa a la Gestión del Cambio para que se abra un cambio y se proceda, previa evaluación por parte de un Comité asesor (CAB), con su implementación. Un cambio es toda petición de servicios que cambia la infraestructura informática de la organización.

**Paso 4 (g)** La gestión de versiones se refiere, como su nombre lo indica, al mantenimiento de versiones de software por parte de la dirección informática. Abarca la gestión tecnológica y control legal de las versiones de software instaladas en la infraestructura de la organización.

**Paso 4 (h)** La base de datos de configuración o CMDB mantiene el inventario de todos los ítems de configuración (por ejemplo, PCs, impresoras, software, documentación, personas, etc.) de la organización, la cual es accedida y actualizada por los diferentes procesos que conforman ITIL.

**Pasos 2 (i), (j), (k) y (l)** Son necesarios y estratégicos para mantener los servicios informáticos operando de manera efectiva y eficaz. Y también

utilizan a la CMDB como referencia y consulta de los componentes de la infraestructura informática.<sup>2</sup>

Dentro de esta metodología, se recomienda una serie de pautas a la hora de trabajar con un centro asistencial (Helpdesk).

**Un primer concepto** que se debe conocer es la definición de **Incidente**. Un incidente es cualquier acontecimiento que no forma parte del funcionamiento normal de un servicio, la cual nos permite determinar la causa de una interrupción o reducción en la calidad del mismo.<sup>3</sup>

**La primera fase** en todo centro asistencial (Helpdesk) es la de registrar la incidencia. En esta fase, se almacena la información del usuario quien informa del problema, qué síntomas se extraen del problema, cuál es el equipo involucrado, etc.

**La segunda fase** será clasificar la incidencia y asignar el trabajo a realizar a un grupo de soporte técnico, desarrollar, para ello, un estudio de los niveles de información y llegar hasta tres niveles de gestión. **(primer Nivel, segundo Nivel y tercer Nivel)**

**La tercera fase** vendrá definida por la investigación de la causa de la incidencia y comparación con otras incidencias parecidas, para ello se necesitará tener la información bien clasificada. De esta forma, se desarrollará implícitamente una base de conocimiento con información no destacable por su cantidad, sino por su calidad para la organización, de esta forma se conseguirá recuperar la información de forma rápida, fácil y eficaz. **(Unicenter Service Desk)**.

Finalizado el ciclo de vida del incidente, se documentará la solución **(Manual de Procedimientos Anexo 5)**, se adjuntarán los ficheros con información relacionada y se cerrará la incidencia. Concluyendo esta etapa, se comunicará, automáticamente, al usuario el estado de su

---

<sup>2</sup> Fuente: <http://www.itmadrid.com/blog/que-es-til/>

<sup>3</sup> Fuente: [http://www.itlibrary.org/index.php?page=Incident\\_Management](http://www.itlibrary.org/index.php?page=Incident_Management)

solicitud a través del e-mail y del portal de soporte (**Unicenter Service Desk**).

Y por último y como en cualquier sistema de información, en la metodología ITIL, se contempla la necesidad y obligación de elaborar informes, que ayuden a conocer qué está sucediendo y a mejorar el proceso. (**Indicador de los Reportes de Gestión**).

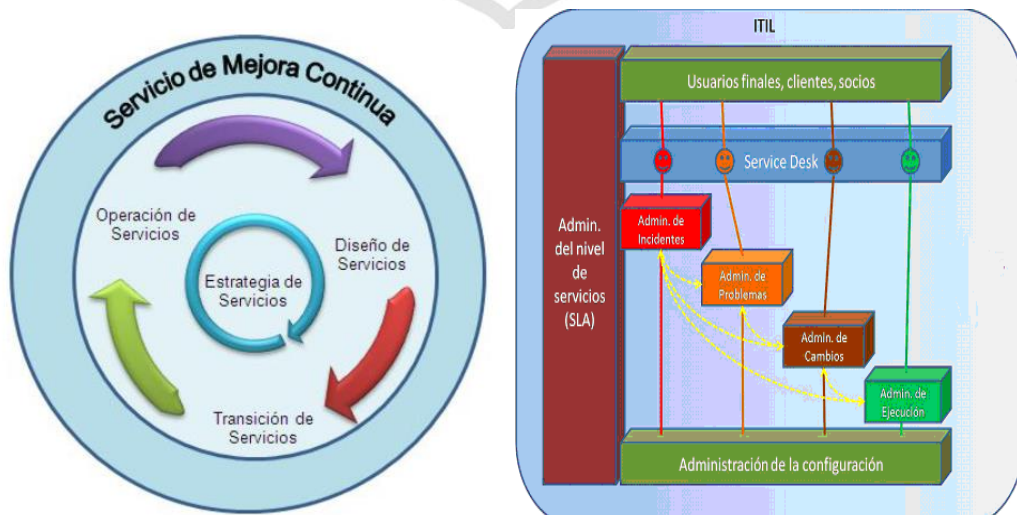
Cabe mencionar que es recomendable, además de pegarse a estos procesos, capacitar a nuestros agentes de primero, segundo y tercer nivel, para entender y aplicar las mejores prácticas en la administración de las tecnologías de información.

Esta metodología nos permite cumplir con las siguientes características:

- Ser el punto principal de contacto. Al tener un punto central de contacto el usuario obtiene asistencia inmediata por parte de personas con los conocimientos apropiados y la disposición para atenderlo.
- Otra de las principales características es el registro y seguimiento de los problemas (**Unicenter Service Desk**).

Desde el Service Desk inician los demás procesos de ITIL, basándose en la Administración de los Niveles de Servicio.

Los cinco procesos del Soporte al Servicio de Tecnologías de Información



### 3.7 Actividades del Servicio

A través del Centro de Servicios de Gestión de TI se provee el servicio de Mesa de ayuda, que está orientado a satisfacer tanto los requerimientos de operación, administración y seguridad de la infraestructura tecnológica, así como las necesidades de soporte a los usuarios finales.

La Mesa de ayuda puede ser administrada desde el Centro de Servicios de Gestión de TI en oficinas de **HGM**, lo que le permite aprovechar una infraestructura instalada para dar soporte a grandes volúmenes de llamadas con altos niveles de confiabilidad, disponibilidad y seguridad o, en caso que el cliente lo prefiera, **HGM** puede administrar la Mesa de ayuda desde sus instalaciones.

#### 3.7.1 Helpdesk

Su principal objetivo es ofrecer una primera línea de soporte técnico que permita resolver, en el menor tiempo, las interrupciones del servicio<sup>4</sup>. Este servicio contempla la implementación de un **PUNTO ÚNICO DE CONTACTO** que permite recibir todas las solicitudes de atención relacionadas con TI (**recepción de todas las solicitudes de atención telefónica, por email o por Web browser**) y brindar una amplia gama de servicios, teniendo como finalidad principal el gestionar, coordinar y resolver incidentes de manera oportuna, asegurando que ningún requerimiento se pierda, olvide o sea ignorado, dándoles solución o escalándolos a un siguiente nivel de soporte ya sea de **HGM** o **PACÍFICO VIDA**.

El término “solicitud de atención” se refiere al trabajo realizado a un solo equipo y a un solo usuario. Cuando se excede este alcance se genera múltiples solicitudes de atención, lo que permitirá un seguimiento individualizado del incidente o requerimiento.

---

<sup>4</sup> Fuente:

[http://itil.osiatis.es/Curso\\_ITIL/Gestion\\_Servicios\\_TI/service\\_desk/introduccion\\_objetivos\\_servic\\_e\\_desk/introduccion\\_objetivos\\_service\\_desk.php](http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/service_desk/introduccion_objetivos_servic_e_desk/introduccion_objetivos_service_desk.php)

La solución propuesta contempla canales de atención de los usuarios de **PACÍFICO VIDA** hacia el Help Desk que estará ubicado en las oficinas de **HGM**.

Los incidentes serán registrados y gestionados desde el Help Desk y su solución podrá realizarse en tres niveles:

- Primer Nivel: Resuelto por el Help Desk ya sea telefónicamente o utilizando la herramienta de soporte remoto.
- Segundo Nivel: Resuelto por un agente de soporte en el sitio del usuario. El Soporte será personal asignado de **HGM**.
- Tercer Nivel: Casos que por naturaleza o complejidad son escalados por el HelpDesk a un grupo resolutor de **PACÍFICO VIDA** o un recurso externo al proyecto y organización de TI.
- Todos los requerimientos generados por los usuarios, el seguimiento y soluciones parciales serán debidamente registrados en el sistema de gestión suministrado por **HGM** utilizando los criterios de priorización, escalamiento y enrutamiento de eventos.

La prestación de los servicios de Mesa de Ayuda en Primer Nivel se realizará desde las instalaciones de HGM, quien es el responsable de los equipos de cómputo y telefonía para los analistas.

**PACÍFICO VIDA** es responsable de proveer el enlace para la comunicación entre ambas redes (voz y datos), HGM apoyara con el personal técnico para las definiciones iniciales y las conexiones por el lado de la red de HGM.

El soporte de segundo nivel se realizará desde las oficinas de **PACÍFICO VIDA**, para lo cual el cliente provee las instalaciones físicas requeridas, espacio y equipos de cómputo y telefonía.

**HGM** proporciona los medios para la comunicación on-line (teléfonos celulares de Movistar) para el Primer y Segundo nivel de soporte de **HGM**. **PACÍFICO VIDA** deberá proporcionar los medios para la comunicación del personal de soporte de tercer nivel que no sea de **HGM** y para el call back a los usuarios cuando sea necesario. En caso

**PACÍFICO VIDA** prefiera el uso de otro operador de comunicaciones, se manejará mediante el procedimiento de cambios.

Las actividades básicas que realizará la Mesa de Ayuda comprenden:

- Planear, organizar dirigir y controlar los servicios incluidos en el alcance del contrato.
- Distribuir el conocimiento entre sus integrantes tanto respecto a los servicios contratados como a los elementos de la plataforma y su criticidad asociada, de modo de brindar un servicio homogéneo.
- Establecer mecanismos de comunicación adecuados entre los grupos de trabajo de cada producto y gestores de la mesa de ayuda para tengan información oportuna y confiable que entregar a los usuarios de frente a eventos o fallas presentadas en los servicios.
- Recibir llamadas e interrogar a los usuarios de forma que se obtenga la mayor cantidad de información posible que sea útil para la solución de la misma.
- Registrar los requerimientos de los usuarios de todas las sedes en el sistema de gestión de mesa de ayuda.
- Validar que los equipos y programas (hardware y software) que reporta el usuario corresponda con lo registrado en la base de datos de inventario. En caso de no corresponder, se actualizarán los datos y se verificará posteriormente.
- Diagnosticar los requerimientos para solucionarlos o enrutarlos adecuadamente.
- Analizar y solucionar en primer nivel la mayor cantidad posible de incidentes y requerimientos asociados a los servicios incluidos en el contrato.
- Priorizar los incidentes con base en criterios de impacto y urgencia pactados durante la etapa de transición.
- Enrutar requerimientos con base en los criterios de autonomía y responsabilidad por las funciones.

- Escalar requerimientos cuando éstos se encuentren en riesgo de exceder los tiempos máximos de solución convenidos.
- Documentar la solución y cerrar todas las solicitudes atendidas registrando tiempos y eventos.
- Realizar seguimiento y control mediante indicadores de acuerdo con los niveles de servicio.
- Elaborar y mantener el inventario de equipos y software, de propiedad de la empresa y dentro del alcance del contrato.
- Generar los reportes establecidos en la etapa de implementación para los procesos que requieran información relacionada a la mesa de ayuda (servicios, inventarios, estadísticas).
- Presentar el informe cualitativos y cuantitativos asociados a la prestación de los servicios incluidos, incluyendo análisis de tendencias que permitan realizar acciones de mejoramiento en forma conjunta. El formato y contenido de este informe se acordará en la etapa de implementación.
- Establecer y aplicar mecanismos periódicos para medir el grado de satisfacción de los usuarios incorporando sus resultados de forma mensual, cuyo análisis permita realizar acciones de mejoramiento en forma conjunta.
- Cuando los requerimientos no hayan sido solucionados en primer nivel, escalar el incidente al personal en sitio o a otras instancias para su solución.
- Documentar la solución y dar de baja a todos los requerimientos solucionados.
- Administrar, controlar y documentar la gestión de garantías vigentes de los equipos y periféricos con el fabricante correspondiente o proveedor correspondiente.
- Administrar, controlar y documentar la gestión de la actualización de parches requerido para el correcto funcionamiento de los equipos.
- Administrar, controlar y documentar la gestión de antivirus de los equipos y servidores.

El servicio se ha dimensionado de acuerdo con la información proporcionada por **PACÍFICO VIDA** considerando un volumen de **1300 solicitudes (tickets)** de atención mensual totales, considerando todos los medios de comunicación con la Mesa de Ayuda (Vía teléfono, e-mail y por Web), cualquier incremento o disminución sobre este volumen será tratado mediante el procedimiento de cambios. **HGM** podrá absorber hasta un 10% de crecimiento mensual en el número de llamadas. Sin embargo, si este crecimiento fuera constante ó se repitiera durante varios meses, será revisado con **PACÍFICO VIDA** para determinar si aplica ó no un Control de cambios en el servicio contratado Desde la Mesa de Ayuda se realizará las gestiones ante terceros y otros proveedores que han suministrado equipos y aplicaciones para adelantar actividades preventivas o correctivas que sean necesarias para mantener activos los servicios. Para dicha gestión **PACÍFICO VIDA** deberá suministrar toda la información relacionada con los proveedores y las garantías de los productos adquiridos.

**HGM** gestionará la herramienta de mesa de ayuda automatizada para el registro y seguimientos de tickets como parte de su servicio.

### **3.7.2 Gestión de Incidentes**

#### **3.7.2.1 Soporte en sitio del hardware y software**

Este servicio contempla la atención en sitio del usuario de aquellos incidentes, cambios o problemas que debido a su naturaleza, por la definición de las políticas de casos, gravedad y tiempo, deben ser derivados al equipo de Analista de Soporte en Sitio. Estas atenciones se darán en el sitio del usuario, buscando la resolución de incidentes y/o atención de cambios de hardware y/o software que no hayan sido resueltos por el primer nivel de la Mesa de Ayuda.

El servicio incluye la mano de obra del personal de servicio en el sitio del usuario, los costos de supervisión y las herramientas utilizadas.



La Mesa de Ayuda se encarga de asignar la prioridad de acuerdo con los criterios de Impacto y urgencia, acordados en la etapa de implementación, a los incidentes antes de escalarlos al segundo nivel de soporte tomando en consideración los criterios de Impacto y urgencia definidos.

Algunos otros aspectos a considerar dentro del servicio de Soporte en Sitio de Hardware y Software comprenden:

- El impacto aplica solamente para los incidentes, es decir para aquellos eventos no planificados que interrumpen abruptamente la operación de uno o más usuarios o servicios o degradan la operación.
- Los cambios (requerimientos) tales como instalaciones, movimientos, adiciones o cambios de hardware o software son eventos planificados por lo que se manejarán de acuerdo a un cronograma de trabajo administrado por la Mesa de Ayuda en función de la disponibilidad de recursos.
- Los incidentes tienen prioridad sobre los requerimientos. No se consideran impacto para los cambios (requerimientos) dada su naturaleza planificada.
- No más del 5% de los incidentes escalados serán considerados como prioridad 1. De excederse este número se manejará de acuerdo con el procedimiento de cambios, siempre y cuando, estos no sean producto de una mala práctica u operación inadecuada dentro de la responsabilidad de HGM.
- Durante la fase de implementación del proyecto, HGM y PACÍFICO VIDA se definió las severidades y los ítems de atención por prioridad.
- **PACÍFICO VIDA** proporciona un espacio físico debidamente acondicionado para la realización de trabajos de taller, caso contrario estos trabajos deberán realizarse en el sitio del usuario.
- No se realizarán atenciones de hardware a los equipos que se encuentren en Garantía. En estos casos se tramitará la misma en base

a los términos y condiciones estipulados por los proveedores de los equipos.

- Los usuarios son responsables del Backup de su información.
- Documentación detallada de los problemas reportados durante su seguimiento y posterior cierre. Los técnicos reportan todos los cambios efectuados al momento de cerrar las llamadas.
- Cambio de partes (Las partes y repuestos serán proporcionados por **PACÍFICO VIDA**) y modificaciones a los parámetros de operación cuando se requieran.
- Registro de las actividades en las herramientas, para su seguimiento y control.

#### **3.7.2.2 Provisión de repuestos**

**PACÍFICO VIDA** será responsable de proveer las partes y/o repuestos necesarios para mantener la operatividad de los equipos materia del contrato. Los repuestos son componentes internos o externos de los equipos que pueden ser reemplazados rápidamente en el sitio del usuario, tales como: fuentes de poder, placas madre, procesador, tarjeta de red, tarjetas controladoras o adaptadoras, unidad de CD-ROM interna, unidad tape backup interna, unidad de disquete interna, disco duro, dispositivos de multimedia, monitores, teclados, mouse, mecanismos de impresoras.

#### **3.7.2.3 Equipos de respaldo.**

Los equipos de respaldo serán provistos por **PACÍFICO VIDA** y su cantidad ha sido determinada en común acuerdo durante la fase de implementación. Estos equipos son almacenados en los diferentes locales de **PACÍFICO VIDA**. Toda la gestión, logística y movilización de los equipos de respaldo es responsabilidad expresa de **PACÍFICO VIDA**.

Los equipos de respaldo son equipos completos utilizados como respaldo ante un fallo en el equipo que actualmente viene

siendo utilizado. Como equipos de respaldo se considera: CPU, monitor, impresoras, teclados. El suministro de Equipos de Respaldo se efectúa bajo las siguientes circunstancias y condiciones:

- Cuando un repuesto no esté disponible en el momento de falla de un equipo y hasta que dicho repuesto sea conseguido.
- Cuando un equipo deba ser retirado al laboratorio o para realizar el trámite de garantía
- Si hubiera la necesidad de asignar un equipo de respaldo y no hubiera disponibilidad del mismo, se coordina con **PACÍFICO VIDA** para replantear la asignación.

### **3.7.3 Gestión de requerimientos**

El proceso de Gestión de requerimientos, también llamados cambios, considera que estos sean clasificados de acuerdo a su naturaleza como Requerimiento o cambio Estándar y Requerimiento o cambio No Estándar (Cambios Mayores).

#### **3.7.3.1 Atención de Cambios Estándar.**

El objetivo de este servicio es asegurar que se usen procedimientos y métodos estándares para un manejo eficiente de todos los requerimientos, a fin de minimizar el impacto de incidentes relacionados con los mismos, mejorando las operaciones de la empresa.

En general, caen bajo la categoría de requerimientos o cambios aquellas solicitudes de atención que no se refieren a equipos o servicios que se encuentren inoperativos, dependiendo de su tipo pueden ser resueltos en primer o segundo nivel de soporte. La principal característica de los requerimientos y lo que lo diferencia además de las demás solicitudes es que son eventos que pueden ser programados mientras que los incidentes son de naturaleza aleatoria y de atención inmediata.

Los requerimientos o cambios son unitarios, la definición de un requerimiento unitario es aquel que se realiza a un mismo equipo en un mismo tiempo y en un mismo lugar. Cualquier variación sobre estos parámetros será traducida en requerimientos o cambios adicionales.

La provisión de los equipos, repuestos, software o de insumos en general será responsabilidad de **PACÍFICO VIDA**, siempre y cuando no sean producto de una mala práctica o una operación indebida que sea responsabilidad de **HGM**.

De ser requerido, **HGM** podrá realizar atenciones a equipos o a usuarios en locales o localidades no inscritos en el servicio. Estas atenciones serán facturadas como adicionales.

Las actividades básicas a realizar comprenden:

- Instalar, desinstalar, configurar y actualizar herramientas y programas genéricos.
- Instalar y configurar nuevas máquinas, periféricos y sus partes y repuestos.
- En caso de cambios en equipos de usuarios, adecuar la nueva estación de trabajo con el software originalmente instalado y hacer traslado de la carpeta de datos. Igualmente, configurar el nuevo ambiente de trabajo con las características del equipo inicial.
- Equipos: configuración de dirección IP
- Software adicional: Instalación o desinstalación de SW documentado y no incluido en la plantilla

### 3.7.3.2 Atención de Cambios Mayores (Requerimientos no Estándar).

Dentro de este servicio se consideran aquellos requerimientos que por su envergadura o premura implican la asignación de recursos adicionales para su ejecución sin afectar los niveles de servicio comprometidos, es decir son aquellos pedidos que no necesariamente podrán ser resueltos aplicando actividades ya conocidas; por ende, se manejarán como proyectos independientes o especiales del servicio regular de atención de Requerimientos Estándar.

Por ello, cada pedido que sea calificado como Cambio Mayor, se atenderá mediante la preparación de una propuesta específica. En dicha propuesta se detallarán las actividades que deberán desarrollarse para la resolución de lo solicitado, las estimaciones de fechas, tiempos y costos así como los responsables de ejecutar cada actividad.

Esta propuesta será presentada a **PACÍFICO VIDA** para su evaluación. De ser requerido, se replanteará en función de nuevos alcances o de las expectativas de **PACÍFICO VIDA**. Luego, una vez aprobada la propuesta, se procederá a ejecutar el plan presentado. Algunos de ellos son:

- Instalación de un agente en forma manual en todas las máquinas de la compañía.
- Aplicación de antivirus en forma manual en un gran número de máquinas de la compañía.
- Requerimientos o Cambios que excedan la capacidad máxima de proceso diario (2 cambios unitarios por técnico On-Site por día) y que no puedan ser programados para fechas posteriores.

Estos proyectos especiales serán solicitados formalmente por el Responsable del Servicio de **PACÍFICO VIDA** y serán

evaluados por el Jefe de Proyecto de **HGM** a fin de determinar su factibilidad, costos (en caso fuera aplicable) y plazos involucrados.

#### **3.7.4 Gestión de Problemas**

Este servicio tiene como principal objetivo el minimizar el impacto adverso de incidentes y problemas en el negocio que son causados por errores dentro de la infraestructura de TI y el prevenir la recurrencia de incidentes relacionados con esos errores. Para lograr este objetivo, este proceso busca llegar a la causa raíz de los incidentes y entonces iniciar las acciones para minimizar o corregir la situación.

El proceso de manejo de problemas tiene aspectos preventivos y correctivos. Los aspectos reactivos conciernen en resolver problemas en respuesta a uno o más incidentes no resueltos, por otro lado, la gestión proactiva de problemas, se refiere a identificar y solucionar problemas como resultado del análisis de la recurrencia mensual de acuerdo con la categorización de los incidentes o por eventos del sistema de monitoreo de redes y servidores.

Se define como "Problema" a la causa subyacente y desconocida de uno o más incidentes. Un "Error Conocido" es un problema que ha sido exitosamente diagnosticado y para el cual existe una solución temporal identificada.<sup>5</sup>

Las actividades principales de este servicio son:

- Control de problemas.
- Identificación de tendencias.
- Obtención de información para la gestión.

Los problemas son registrados y gestionados desde la Mesa de ayuda y por intermedio de la herramienta (Service Desk) y su

---

<sup>5</sup>Fuente: <http://www.manageengine.com/products/service-desk/itil-problem-management.html>

solución normalmente se realiza a nivel de especialistas de acuerdo a las características de los mismos.

La Mesa de Ayuda realizará un seguimiento a **TODOS** los problemas registrados es decir, aquellos que han sido asignados a personal de **HGM**, como los asignados a personal de **PACÍFICO VIDA** o a terceros. Se emitirán alertas automáticas a los distintos niveles de gestión involucrados cuando los tickets permanezcan sin solución excediendo ciertos umbrales, de igual manera se emitirán notificaciones automáticas sobre el estado de los problemas. Tanto los umbrales para las alertas al personal que será notificado y las frecuencias de notificación serán definidos en conjunto durante la etapa de implementación.

### **3.7.5 Gestión de terceros**

La gestión de terceros está relacionada con la administración de las relaciones de trabajo con los proveedores de **PACÍFICO VIDA** para mantener los servicios de IT operativos. Sus funciones son las siguientes:

- Mantener un contacto y coordinación fluida con los proveedores para la ejecución de los contratos de servicios de TI, soporte y mantenimiento de infraestructura. Durante la etapa de implementación, HGM a través de **PACÍFICO VIDA** coordinará con los proveedores a fin de que establezcan los canales formales y los tiempos de respuesta a cada evento. Esto quedará registrado en el documento MAESTRO de procedimientos del servicio.
- No se considera dentro de este servicio la cotización de servicios, repuestos, o equipos.

### **3.7.6 Gestión de Compras**

Dentro del concepto de la Mesa de Ayuda como punto único de contacto, se recibirán los pedidos de compras de los usuarios a través de este servicio.

Dicho pedido quedara registrado en la herramienta de gestión y será procesado como un requerimiento.

**PACÍFICO VIDA** definirá el flujo de atención y las áreas que estarán involucradas, así como los requisitos mínimos para dar por válido un requerimiento de compra.

HGM no será responsable de la decisión de compra, esta autorización deberá ser brindada por el responsable del servicio por parte de **PACÍFICO VIDA** o a quien se designe.

### **3.7.7 Gestión de la configuración de componentes de TI**

La gestión de la configuración está relacionada con el control del inventario y administración de los activos de TI mediante la administración de los cambios de parámetros de la configuración.

Las funciones dentro de la cobertura son:

- Mantener una relación actualizada de todos los componentes tecnológicos de TI relacionados a la instalación de **PACÍFICO VIDA**.
- Mantener un registro de la ubicación física de los componentes. Para ello **PACÍFICO VIDA** nos brinda la información demográfica del personal que tendrá asignados los equipos bajo control. **PACÍFICO VIDA** proporciona de manera periódica la información demográfica de los usuarios a relacionar con los elementos de configuración.

### **3.7.8 Gestión del cumplimiento normativo de TI**

La gestión del cumplimiento normativo de TI busca asegurar el cumplimiento de las normas que **PACÍFICO VIDA** establezca producto de su necesidad y requerimientos formales.

Las funciones dentro de la cobertura son:

- Dar soporte a la implementación del cumplimiento normativo de **PACÍFICO VIDA**, dentro de la cobertura establecida para el servicio.



- Implementar plantillas de configuración para los componentes que **PACÍFICO VIDA** requiera desplegar como parte de requerimientos normativos. Estas actividades se tratarán como proyectos especiales.
- Escalar cualquier incumplimiento a las políticas de **PACÍFICO VIDA**.
- HGM llevará un registro de las excepciones a las políticas definidas por **PACÍFICO VIDA** para fines de auditoría. Sin embargo, no tomará decisión sobre dichas excepciones.

### 3.7.9 Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento está relacionada a la administración y entrega de información relacionada a los servicios de tecnología de **PACÍFICO VIDA**.

Las funciones dentro de la cobertura son:

- Gestionar el mantenimiento de una base formal de conocimientos sobre los servicios e infraestructura de **PACÍFICO VIDA**. Incluye además las actividades de difusión de su contenido al usuario final con el objeto de lograr: Autoayudas, solución a problemas conocidos, uso y operación de los servicios de TI, alcances y servicios prestados por la mesa de ayuda, seguridad y cumplimiento normativo para el usuario final. Para ello **HGM** podrá hacer uso de comunicaciones por correo o a través de la intranet de **PACÍFICO VIDA**.
- Mantener un registro histórico de todos los entregables del proyecto, tales como: informes mensuales, reportes históricos, recomendaciones y otros documentos relacionados.

En la etapa de implementación se definió de común acuerdo los repositorios de documentos de la base de datos de conocimiento y entregables de proyecto y los procedimientos para su mantenimiento y actualización.

### 3.7.10 Mejora continua

La mejora continua está relacionada a la búsqueda permanente de optimización en los procesos del servicio implementado.

Las funciones dentro de la cobertura son:

- En el informe mensual y/o en reuniones mensuales de comité operativo; se informarán las recomendaciones para la mejora de los procesos de TI.
- Revisión semestral de los niveles de servicio. Esta revisión podrá realizarse después del primer año de servicio o en la etapa de estabilización.
- Como parte del control interno de sus procesos, HGM buscará recomendar y reportar acciones de mejora.

### 3.7.11 Procedimiento de control de Cambios Contractuales

El objetivo del control de cambios es brindar a las partes un mecanismo para solicitar y procesar los cambios a los requerimientos definidos originalmente y estipulados en el contrato, así como cualquier otro tipo de cambio que afecte al costo, cronograma o alcance del proyecto.

#### a) Lineamientos generales

La gestión de cambios seguirá las siguientes pautas:

- ❖ El Comité de Cambios está conformado por el Jefe de Proyecto de **HGM** y la contraparte autorizada para el proyecto por **PACÍFICO VIDA**. El Comité es encabezado por el Jefe de Proyecto de **HGM**.
- ❖ El Jefe de Proyecto de **HGM** lleva el control de los cambios.
- ❖ Los cambios pueden ser identificados y solicitados por **PACÍFICO VIDA o HGM**.

- ❖ Todo cambio identificado por parte de **PACÍFICO VIDA** deberá ser canalizado a través del Jefe de Proyecto de **HGM** para su evaluación en el Comité.
- ❖ Todas las formas de solicitud de cambio, sean aceptadas o no, serán archivadas en el archivo del proyecto como parte de su documentación.
- ❖ Las solicitudes de cambio tienen validez legal ya que cada solicitud hace referencia al contrato que ampara este proyecto y una vez aprobadas forman parte del contrato.
- ❖ Los recursos utilizados por **HGM** en la evaluación del Impacto del cambio de la solicitud podrán ser considerados como adicionales al servicio.
- ❖ Las solicitudes de cambio se responderán dentro de los 30 días calendarios de haberse recibido, la parte receptora enviará una respuesta a la otra parte.
- ❖ De considerarse efectuar cambios en los servicios se deberá proceder según lo establecido en los siguientes puntos: b), c) y d).

#### **b) Solicitud de cambio:**

Cuando se requiera un cambio, la parte que lo propone deberá enviar una solicitud escrita firmada dirigida al Jefe de Proyecto de **PACÍFICO VIDA**. La solicitud deberá necesariamente contener la siguiente información:

- Datos del solicitante.
- Descripción detallada del cambio
- Motivo de Cambio
- Impacto si el cambio no se realiza
- Beneficio del cambio
- Fecha o plazo en la que se requiere tener el cambio

### **c) Análisis del cambio**

En caso, la solicitud sea efectuada por el cliente, **HGM** analizará y evaluará la misma y comunicará por escrito al cliente respecto de su viabilidad y su efecto en los procesos, sistemas, organización o términos y condiciones del Contrato o Propuesta aceptada. De ser el caso, **HGM** presentará al cliente un plan de ejecución ajustado (incluyendo entre otros, los recursos que se requieran, presupuestos y cronograma) para la aprobación del cliente. Si la solicitud es presentada por **HGM**, el cliente deberá analizar la misma, y proceder a aprobar o denegar el cambio.

### **d) Aprobación del cambio**

La ejecución de cualquier cambio o servicio adicional requerirá el acuerdo de las partes (**PACÍFICO VIDA y HGM**), para tal caso las solicitudes se deberán aprobarse por el Comité de Cambios.

En caso las partes decidan de mutuo acuerdo aceptar el cambio o el adicional y acuerden los términos y condiciones del mismo, el cliente notificará por escrito a HGM que autoriza expresamente la ejecución del cambio bajo los términos y condiciones acordados, entendiéndose también que cada parte asumirá las nuevas responsabilidades que esta genere.

Una vez que **HGM** sea notificado de acuerdo a lo indicado y por lo tanto establecido el acuerdo, las partes procederán a suscribir la adenda correspondiente. En caso de que el cambio sea rechazado, este será archivado. Para la aceptación e incorporación de los cambios al contrato se tendrá en cuenta lo siguiente:

- ❖ No podrá modificarse la naturaleza u objeto del contrato, deben mantenerse substancialmente las condiciones técnicas para la ejecución del Proyecto, debe guardarse el equilibrio financiero del Proyecto para ambas partes.

❖ De aceptarse el cambio debe reconocerse a **HGM** los nuevos costos provenientes de los cambios según corresponda.

Cualquier cambio al servicio de fecha posterior a la aceptación por parte del cliente de la presente propuesta, que obre por escrito y esté suscrito por las partes (**HGM** y **PACÍFICO VIDA**), será válido aun cuando no se haya seguido el procedimiento establecido en el presente acápite.

**e) Formato de Solicitud de cambio**

SOLICITUD DE CAMBIO No SC-0001	
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
Proyecto:	Compañía:
Nombre del Contrato:	Fecha:
Solicitante:	Cargo de solicitante:
Documento de referencia :	Fecha de Documento de referencia:
Requerimientos o entregables que afecta el cambio:	
Descripción del cambio:	
Impacto si no se realiza el cambio:	
Beneficios del cambio ¿Qué problema resuelve?	
Requerido para cuando (fecha):	

<b>Firma de solicitante</b>



ANÁLISIS DEL CAMBIO			
Recursos materiales y Profesionales empleados para realizar análisis de cambio:			
Solución propuesta (o alternativas propuesta):			
Riesgos asociados al cambio que se solicita:			
Costo estimado(\$)	Tiempo estimado(días)	Evaluado por:	Fecha:
Partes del contrato que modifica:			

EVALUACION DEL CAMBIO		
Aprobado	Rechazado	Postergado
Justificación de decisión:		
Otros acuerdos/compromisos:		
Fecha y hora:		

Firma Comité de Cambios

\_\_\_\_\_  
**Firma Jefe de Proyecto**  
 Respaldo por decisión tomada

\_\_\_\_\_  
**Firma Cliente**  
 Respaldo por decisión tomada

### 3.8 Niveles de servicio

#### 3.8.1 Línea base del servicio

Se denomina Línea Base del Servicio a la definición de la cantidad de atenciones y requerimientos que estarán incluidos dentro del pago mensual efectuado por **PACÍFICO VIDA** como parte del Servicio, pero también a los modificadores aplicables a dicha línea base en lo referente a tolerancias de excesos o sub-utilización del servicio, por cual se elabora el siguiente esquema:

Descripción	Línea Base Implementación y Estabilización	Línea Base Operación e Integración *
Máximo número de llamadas mensuales.	3600	3400
Máximo número de tickets mensuales	1500	1300
Máximo número de IMAC's	550 mensuales	
Pendientes de proveedor anterior	100 tickets máximo	-
Control de Inventario y licencias de control remoto.	800	
Usuarios	Administrativos *	500
	Fuerza de Ventas *	1000
Máximo número de solicitudes al Servicio	-	03 (diarios)

### Consideraciones:

- ❖ No todas las llamadas a la Mesa de Ayuda generan un ticket.
- ❖ Las líneas base se obtienen de la estadística actual que maneja Pacífico Vida y que han sido entregadas a HGM en el proceso de relevamiento.
- ❖ Se hace la diferenciación de usuarios dado que en base a la información relevada, los usuarios que utilizan con frecuencia el servicio de Help Desk son los administrativos, los usuarios de fuerza de ventas lo utilizan pero en menor medida y para determinado tipo de casos.
- ❖ La tolerancia a esta línea será del 3%, si la tendencia a lo largo del servicio supera el valor base se revisara en conjunto con el cliente para aplicar un control de cambios.

### 3.2.1. Niveles de Servicio Requerido

Los Niveles de servicio requeridos por el Cliente **PACÍFICO VIDA** con el cuadro de incentivos y penalidades del SLA se detallan en el ANEXO 2, a continuación destacamos algunos campos

Nro	Responsable	SLA Nivel 1	Valor Base	Descripción	Formulación
3	Nivel 1	% Llamadas abandonadas	<= 5%	Mide el porcentaje de llamadas abandonadas después de los primeros 20 segundos	Llamadas abandonadas después de los 20 seg / Total de Llamadas Válidas
4		% Llamadas contestadas antes de los 20 segundos	>= 85%	Mide el porcentaje de las llamadas contestadas antes de los 20 segundos	Llamadas contestadas antes de los 20 seg / Total de Llamadas Contestadas
5		Porcentaje de (Tickets) llamadas resueltas por el Primer Nivel	>= 70%	Mide el porcentaje de tickets registrados en la Herramienta de Gestión de tickets y que excluyen a aquellas atribuibles a 2do y 3er nivel	Total de tickets resueltos en 1er nivel / Total de tickets registrados resolubles en 1er nivel
6		Errores en la asignación de tickets a entes resolutores	<= 5%	Mide el porcentaje de error en las asignaciones de los tickets a los entes resolutores (asignación de tickets a tercer nivel: Especialistas de TI, Desarrollo, proveedores) que se realizan de manera equivocada y tienen que ser reasignados. Se toman los tickets creados en el mes de medición.	Total de Tickets devueltos por el ente resolutor que fue asignado de manera incorrecta en el mes) / (total de tickets del mes)



Nro	Responsable	SLA Nivel 2	Sede Principal	Sede Remota	Formulación
7	Nivel 2	Tiempo promedio de Respuesta Usuarios VIP	15 minutos	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket
8		Tiempo promedio de Solución Usuarios VIP	01 hora	Mide el tiempo desde el estado en proceso hasta el estado resuelto.	Hora de ticket en estado resuelto - Hora de ticket en estado en proceso.
9		Tiempo promedio de Respuesta para incidentes Prioridad 1	30 minutos	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket
10		Tiempo promedio de respuesta para incidentes Prioridad 2	01 hora	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket
11		Tiempo promedio de solución para incidentes Prioridad 1 y 2	02 horas	Mide el tiempo desde el estado "En Proceso" del ticket hasta el estado Resuelto.	Hora de Ticket estado Resuelto - Hora de Ticket de estado "En Proceso"
12		Tiempo promedio de respuesta para incidentes Prioridad 3	02 horas	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket
13		Tiempo promedio de respuesta para incidentes Prioridad 4	04 horas	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket
14		Tiempo promedio de solución para incidentes Prioridad 3 y 4	08 horas	Mide el tiempo desde el estado "En Proceso" del ticket hasta el estado Resuelto.	Hora de Ticket estado Resuelto - Hora de Ticket de estado "En Proceso"
15		Tiempo promedio de Respuesta provincias - Prioridad 1 y 2	02 horas	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket
16		Tiempo promedio de Solución provincias - Prioridad 1 y 2	04 horas	Mide el tiempo desde el estado "En Proceso" del ticket hasta el estado Resuelto.	Hora de Ticket estado Resuelto - Hora de Ticket de estado "En Proceso"
17	Tiempo promedio de Respuesta provincias - Prioridad 3 y 4	04 horas	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket	
18	Tiempo promedio de Solución provincias - Prioridad 3 y 4	08 horas	Mide el tiempo desde el estado "En Proceso" del ticket hasta el estado Resuelto.	Hora de Ticket estado Resuelto - Hora de Ticket de estado "En Proceso"	

## Aspectos a considerar en el cálculo de Niveles de servicio

Las siguientes consideraciones serán tomadas en cuenta para el cálculo de niveles de servicio:



1. Los tiempos ajenos a **HGM** (transporte de personal y equipos entre provincias, trámite de compras, garantías, convenios de mantenimiento y otros) no serán tomados en cuenta dentro de la medición de los niveles de servicio.
2. Algunas solicitudes de atención por incidentes podrán ser programadas de mutuo acuerdo con el usuario para una fecha y hora específica. Estos casos no serán considerados dentro del cálculo de niveles de servicio.
3. Todos los tiempos especificados en los niveles de servicio se refieren a horas laborables dentro de la cobertura establecida. Esto implica que los relojes quedan "congelados" al finalizar las horas laborables dentro del día y se reinician al siguiente día, con el inicio de las horas laborables dentro del plazo coberturado.
4. El porcentaje de usuarios VIP no deberá exceder el 5% del total de usuarios.
5. Los incidentes de prioridad 1 se han dimensionado como el 20% de los incidentes registrados, de excederse estos umbrales, generará una revisión de los niveles de servicio ofertados.
6. Se ha considerado para los niveles de servicios relacionados a atención de llamadas, un máximo de 3400 llamadas mensuales, cualquier exceso sobre este número generará una revisión de los niveles de servicio ofertados. (El dimensionamiento considera la asignación de 1 sólo técnico de soporte Nivel 1).
7. No se aplicará el SLA en situaciones excepcionales como por ejemplo daños causados por accidentes en el local como aniego, incendio, derrumbe, actos de la naturaleza.
8. No será responsabilidad de HGM los tiempos de solución elevados generados por equipos en obsolescencia o por ausencia de repuestos en el mercado los cuales serán asumidos por **PACÍFICO VIDA**.
9. La inclusión de nuevos locales o variación de la cobertura geográfica deberá tratarse por medio del proceso de cambios contractuales para generar una adenda que modifique el presente contrato.

10. Los tiempos de respuesta estarán basados en el concepto de Matriz Urgencia – Impacto. (Nivel 1 y Nivel 2), para los grupos de Nivel 3, se evaluará aplicabilidad durante la implementación. Se adjunta la matriz establecida durante la etapa de implementación.

<b>HGM</b>	PROCESO	GESTION DE INCIDENTES Y PROBLEMAS			
	REGISTRO	Matriz de Prioridad en función a la Urgencia e Impacto			
	CODIGO	7.6.11.R02			
<b>CALCULO DE PRIORIDAD</b>					
Prioridad	Impacto 1	Impacto 2	Impacto 3	Impacto 4	
Urgencia 1	1	1	1	N/A	
Urgencia 2	2	2	3	N/A	
Urgencia 3	2	3	4	N/A	
Urgencia 4	2	3	4	N/A	
<b>Definición de Impacto</b>					
Nivel	Valor	Descripción			
Alto	1	<b>Masivo</b> El equipo (servidor y/o equipo de comunicaciones) o servicio no está operativo u opera con severas restricciones afectando en forma masiva al proceso crítico o a la compañía. <b>Áreas Críticas</b> Incidentes que afecten a las áreas críticas.			
Medio	2	<b>Área</b> Incidente que afecta a un área que no sea Crítica. <b>Usuario</b> Incidente que afecte a un usuario el cual se encuentra detenido, no puede hacer uso de su equipo o aplicativo crítico.			
Bajo	3	El equipo o aplicativo opera con severas restricciones. El usuario realiza un trabajo reducido y trabaja con limitaciones			
<b>Definición de Urgencia</b>					
Nivel	Valor	Descripción			
Inmediata	1	<b>Vip's por jerarquía</b> <b>Vip's por proceso</b>			
Alta	2	<b>Vip's por proceso</b>			
Media	3	<b>Vip's por jerarquía</b> Sub-Gerentes de División, Jefes de área			
Baja	4	Usuarios estándar, sedes remotas lima y provincias			

Elaboración, el autor

11. Las solicitudes a las que se hace referencia para los SLA 1 y 2, son referidas al servicio de Help Desk (Consultas, estado de ticket, validación de servicios adicionales, programación de tareas).

12. El rol o roles responsables del cumplimiento de los SLA 1 y 2 fueron definidos durante la etapa de implementación. (Jefe de Proyecto).

13. Si la demora en cualquiera de los SLA fuera causada por otros grupos solucionadores o terceros no se considera incumplimiento por parte de **HGM**; sin embargo, se informara para que se implementen acciones de mejora.

14. Se ha considerado para los SLA referidos al servicio de HGM (SLA 1 y 2), un máximo de 3 solicitudes diarias.

15. Cabe resaltar que todos los tiempos involucrados (esperas, atención, transporte, atención de terceros, etc.) serán registrados por lo que se podrán entregar estadísticas al respecto a fin de buscar puntos de mejora.
16. El SLA # 6 dependerá de la información proporcionada por PACÍFICO VIDA durante la implementación, referida a los flujos de asignación actuales por categoría a cada grupo solucionador, las cuales serán revisadas por HGM.
17. Durante la etapa de implementación se fijarán Niveles de Servicio Objetivos (SLO) referidos a tiempo de solución, no son parte de este documento debido a los tiempos actuales no están basados en urgencia o impacto.
18. Los SLA referidos a tiempos de solución dependerán de la disponibilidad de repuestos, garantías vigentes o contratos de mantenimiento. En el caso de que la demora sea causada por dependencias con otros grupos solucionadores el incumplimiento no será penalizado a **HGM**.

### **3.9 Información del servicio**

#### **3.9.1 Reportes de gestión**

El servicio incluye la provisión de reportes en Excel o una base de datos (**ANEXO 2**), conteniendo la siguiente información:

Reporte	Contenido	Periodicidad
Reporte de mesa de ayuda	Totales de incidentes por nivel y clase de servicio, detallando escalamientos de Nivel de cumplimiento de los SLA. Recomendaciones de mejora	Mensual
Requerimientos de atención	Menú de requerimientos de atención. Estadísticas detallando total por tipo de atención y el nivel de cumplimiento de los SLA.	Mensual
Gestión de problemas	Estadísticas de incidentes por problema conocido, incluyendo Incidentes no relacionados a problemas. Listado de problemas detectados en el periodo con detalles técnicos relevantes y totales de incidentes relacionados si los hubiera. Enunciado de actividades de gestión proactiva de problemas. Recomendaciones de mejora.	Mensual
Gestión de Proveedores y Compras.	Registro de actividades con proveedores Recomendaciones para la mejora de contratos. Registros de proveedores y servicios contratados.	Trimestral

### 3.9.2 Comité de Operaciones

Se establece para velar por el adecuado desenvolvimiento del proyecto y tomar medidas en caso sea necesario. Está conformado por:

- ❖ Jefe de Servicios de **PACÍFICO VIDA**
- ❖ Supervisor de Operaciones de **PACÍFICO VIDA**
- ❖ Jefe de Proyecto de **HGM**
- ❖ Supervisor de HelpDesk de **HGM**

Funciones:

- ❖ Revisión de los avances, reportes, indicadores del proyecto mensualmente.
- ❖ Realizar los ajustes necesarios que permitan que el servicio se desarrolle de manera óptima.
- ❖ Proponer la ampliación y/o disminución de recursos necesarios para la ejecución del servicio, así como cualquier modificación en las políticas y procedimientos que beneficien el nivel de servicio (plan de mejoramiento continuo).
- ❖ Revisión y aprobación de los gastos adicionales no considerados en la propuesta (repuestos, insumos, otros).

- ❖ Revisión del avance de proyectos de TI (cronogramas, prioridades)
- ❖ Revisión en conjunto del estado de la infraestructura de **PACÍFICO VIDA** (Plataforma).
- ❖ Se revisará en conjunto el cálculo de los bonos y penalidades del SLA

El Jefe de Proyecto de **HGM** será el encargado de llevar un libro de actas en el que se deje constancia de todas las reuniones y los acuerdos, los cuales deberán ser adoptados por consenso por todos los integrantes en el seno del Comité Operativo. Dichas actas deberán ser firmadas por los responsables de **HGM** y **PACÍFICO VIDA** y serán parte integrante del Servicio.

La frecuencia de reunión de estos comités será mensual y se realizarán en la ciudad de Lima, pudiendo realizarse reuniones extraordinarias de ser necesario, previa coordinación entre ambas partes.

### **3.9.3 Comité Ejecutivo**

Se realizará, en forma trimestral, y estará conformado por:

- Gerente de TI de **PACÍFICO VIDA**
- Jefe de Servicios de **PACÍFICO VIDA**
- Jefe de Proyecto de **HGM**

Funciones:

- Realizar una evaluación integral del Servicio de Help Desk.
- Realizar los ajustes necesarios que permitan que el servicio se desarrolle de manera óptima

### **3.10 Cobertura del Servicio**

Las siguientes son las coberturas para los distintos servicios ofrecidos. Cualquier solicitud de atención fuera de las mismas deberá ser evaluada por el Jefe de Proyecto de **HGM** para determinar su factibilidad, plazo y costos y serán manejadas mediante el procedimiento de cambios.

Las atenciones fuera de la cobertura establecida no entran dentro del cómputo de Niveles de Servicio.

### 3.10.1 Cobertura horaria

<u>SERVICIO</u>	<u>COBERTURA</u>
Primer Nivel	El servicio tendrá una cobertura de 24X7 – 7X365
Segundo Nivel	Lunes a Viernes de 08:00a.m. a 08:00 p.m. Sábado 09:00 a.m. a 1:00 p.m.

### 3.10.2 Cobertura geográfica

Se dará soporte remoto y presencial (cuando sea necesario) a los equipos de **PACÍFICO VIDA** que se encuentren en las siguientes sedes: **Ver Anexo Nro. 1**

### 3.10.3 Cobertura de Hardware

Se dará soporte a los equipos propiedad de Pacífico Vida que se encuentren en las sedes indicadas en el punto **3.10.2**.

### 3.10.4 Cobertura de Servicios y Software

APLICATIVO	DESCRIPCIÓN	IMPORTANCIA
Beneficios Tradicionales	Pago de siniestros	Alta
Beneficios_No_Tradicionales	Pago de siniestros	Alta
Certificados	certificados de cobertura provisional para clientes	Alta
Cobranzas	Sistema de Cobranzas	Alta
DocuCento	Sistema de impresiones pólizas	Alta
eVIAP	Sistema consultas y procesos de pólizas	Alta
eVIAP Impresión de Pólizas	Sistema de impresiones pólizas	Alta
Inversiones	Sistema de Inversiones	Alta
Novasys		Alta
Onbase	Sistema Workflow	Alta
SAM		Alta
SAS		Alta
SegCen	Seguridad centralizada	Alta
SIB		Alta
Sucave		Alta
Telebanking	Sistema de pagos por internet del Scotian bank	Alta
Viap		Alta
Vida Grupo		Alta
Adryan		Media
Asientos Contables		Media
CotizadorUnplugged	Cotizador de productos de Vida Individual	Media
CRM	CRM	Media
Endosos		Media
eSIC	CRM	Media
Exactus		Media
Filenet		Media
Indicadores y Rep WEB	Sistema de indicadores de productos de Vida Individual	Media
Informes Semanales Agencias	Sistema de Informes Semanales Agencias	Media
AdministradorRV	Administrador de clientes y productos de Rentas Vitalicias	Media
CotizadorRV	Cotizador de productos de Rentas Vitalicias	Media
Vantive		Media
Insurix		Media
Intermediario	Sistema de intermediarios/Brokers	Media
Plantillas		Media
PMS		Media
Reqit	sistema de solicitudes IT	Media
Simulador	simulador de cotizaciones	Media

VIAPOP		Media
Vida Grupo 2.0		Media
BDActuarial	sistema de BD de Actuarial	Baja
BDE		Baja
Buscador de Personas		Baja
Citrix	Sistema de publicaciones de app. por web	Baja
Devoluciones		Baja
Incentivos	Sistemas de Incentivos para FFVV	Baja
Ofac		Baja
SAC		Baja
Sisadproj-Legal		Baja
Sisaf		Baja
SistemaCoaseguroAP		Baja
SOC		Baja
SP		Baja
SPLA		Baja

No se contempla dentro de la cobertura del servicio el soporte funcional. **HGM** recomienda que cada uno de los servicios indicados en el cuadro anterior cuente con contratos de soporte vigentes.

**PACÍFICO VIDA** mantiene un sistema de requerimientos informáticos denominado **REQIT**, los cuales serán coberturados siempre y cuando generen un ticket en el Service Desk referido a alguna atención.

### 3.11 Etapas del Proyecto

El proyecto de HelpDesk propuesto a **PACÍFICO VIDA** está diseñado para realizar todo el plan de implementación en una etapa, con fases definidas.

15/12/2008 - 15/04/2009  
PRIMERA ETAPA



### a) Primera etapa:

Contiene el periodo de relevamiento, elaboración de procedimientos, procesos para una implementación de acuerdo con el modelo de atención actual, en el que se considere un pull de técnicos asignados exclusivamente en atender a los usuarios de Pacífico Vida. Esta etapa contiene las fases de:

1. Planificación Inicial
2. Implementación
3. Salida en producción
4. Estabilización.



## 3.12 Fases del Proyecto

### 3.12.1 Fase 1. Planificación Inicial.

Esta fase de Planificación tiene una duración de 15 días desde el inicio, durante este plazo se elabora el Plan de Trabajo y Cronograma de Implementación, para la respectiva aprobación

## Principales actividades

- Elaboración de Plan de Trabajo.
- Firma de Contrato
- Reunión con Cliente y presentación del equipo de trabajo.
- Responsabilidades de HGM.

## Entregables

- 1.Plan de Trabajo
- 2.Cronograma de Implementación detallando actividades, responsables y duración.

### 3.12.2 Fase 2. Implementación

Tiene una duración de 45 días desde la fecha de Planificación de los servicios. En esta etapa, se realizará la personalización de los procedimientos, las modificaciones técnicas requeridas para la interconexión de las redes (voz y datos) y las transferencias necesarias a **HGM** considerando la línea base de pendientes definida en el punto **3.8.1**.

Además se realizan las incorporaciones finales para completar el equipo de trabajo. Es importante mencionar que durante estas dos primeras fases fue necesario que el proveedor anterior de servicio se mantenga en operación. La herramienta de Gestión de Tickets a implementar será el CA Service Desk, las licencias y aplicativo serán responsabilidad de HGM.

Para el caso de provisión de hardware, sistema operativo, base de datos y utilitarios base esta responsabilidad será de Pacífico Vida.

## Principales actividades

- Inicio del Proyecto: Reunión en la que participan los Jefes de Proyecto de **HGM** y **PACÍFICO VIDA** en lo que se da por iniciado el proyecto y se presentan a los equipos de trabajo.
- Gestión de Autorizaciones para el equipo: Responsabilidad e **PACÍFICO VIDA** de facilitar los accesos para el personal adicional que brindará el servicio en sus instalaciones.
- Personalización de los procedimientos de operación: Responsabilidad conjunta – Lidera **HGM**. Acuerdo sobre los procesos y procedimientos sobre los cuales se manejará el servicio.
- Adecuación del Software de Mesa de Ayuda utilizado por **HGM** para **PACÍFICO VIDA** responsabilidad de **HGM**. Comprende las modificaciones al software de gestión de mesa de ayuda y programas asociados para que pueda realizarse el seguimiento, escalamiento, obtención de métricas, generación de encuestas automáticas y reportes para el servicio.
- **PACÍFICO VIDA** proporciona la plataforma (incluido sistema operativo y base de datos) para la instalación del Software de Gestión de Tickets y la herramienta de Control Remoto.
- **HGM** realizará el Inventario de Equipos a nivel nacional. (incluye PCs, notebooks y pantallas).
- Integración en un solo anexo de las llamadas de **PACÍFICO VIDA**, se revisarán en conjunto los requerimientos técnicos necesarios para asegurar la conexión de voz y datos de las 3 redes.
- Relevamiento de los procesos del cliente necesarios para la operación del Help Desk, como son compras, información de proveedores de TI, flujos de trabajo, organigramas y escalamientos.
- Se elabora el plan de difusión en coordinación con **PACÍFICO VIDA**

## Entregables

1. Plan detallado de la implementación y sus avances
2. Actas de las reuniones de coordinación semanales

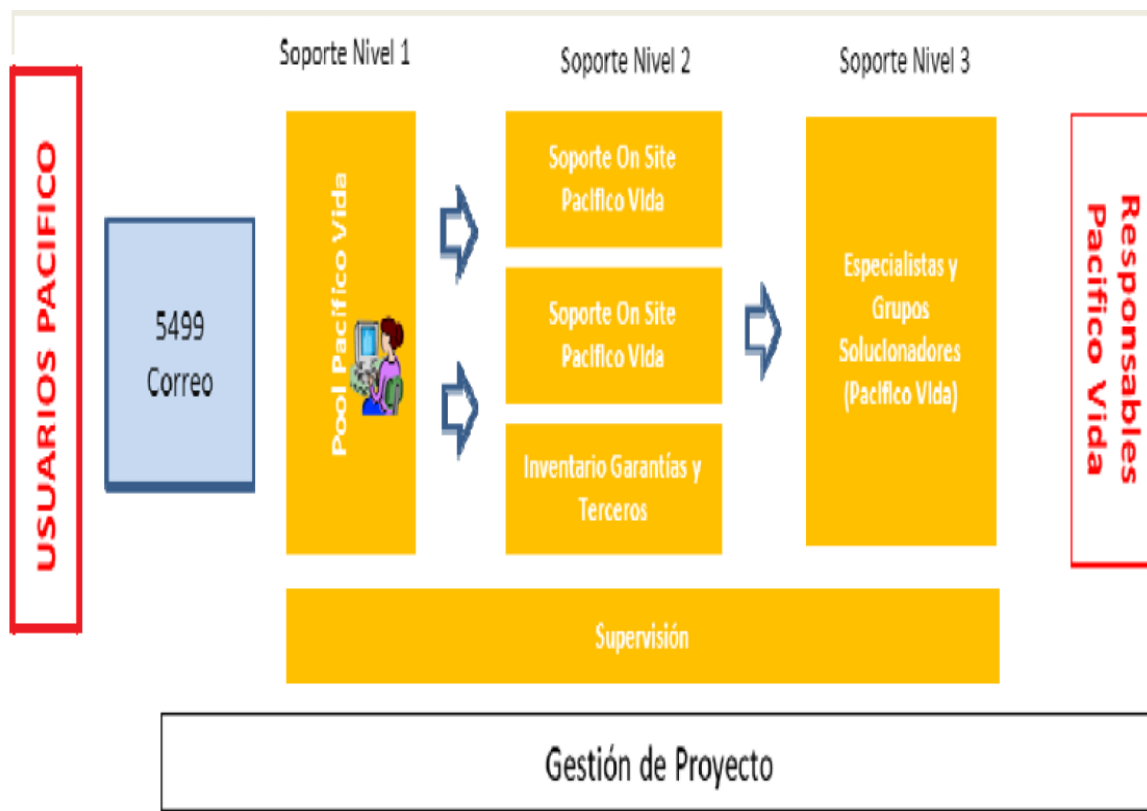
### **Participación Profesional:**

- En la recolección de datos y procedimientos que se realizaban en la gestión anterior, para poder tener conocimiento de los elementos de configuración y el servicio Microinformático que se estará ofreciendo a Pacífico Vida, y la elaboración del Plan de Implementación.
- En el registro de inventario de los equipos con los que cuenta el cliente (Pacífico Vida)
- En la elaboración de Manuales y Procedimientos para las actividades de soporte microinformático, tanto para primer y segundo Nivel.
- En el registro de los datos de los usuarios de Pacífico Vida en el Unicenter Service Desk.
- En las capacitaciones y charlas ofrecidas por Pacífico Vida en relación con el funcionamiento de Negocio y los servicios que brinda.
- En las capacitaciones , charlas y reuniones establecidas por HGM, para brindar mejoras en el plan de implementación

### **3.12.3 Fase 3. Salida en Producción.**

Es en esta etapa en la que HGM toma el control de la Operación del HelpDesk de Pacífico Vida.

Dado que el servicio inicial se mantiene en forma independiente para Pacífico Vida, se manejará el siguiente esquema.



#### Participación Profesional:

- Se participó como Analista de Helpdesk de 1er Nivel
- Se realizó las funciones, actividades y responsabilidades definidas en el Nivel de Operación en el punto 3.5.2 del presente documento.

#### 3.12.4 Fase 4: Estabilización.

Durante esta fase que tiene una duración de dos (2) meses se ejecutaron los planes de acción necesarios para definir los niveles de servicio de los roles incluidos partiendo de los resultados obtenidos por **PACÍFICO VIDA**. La metodología a seguir durante esta etapa es la siguiente:

- Tabulación de los resultados cada mes durante esta etapa.
- Determinación de los planes de acción a ejecutar por **HGM** y **PACÍFICO VIDA** para llegar a los niveles de servicio finales.
- Medición de los resultados de los meses siguientes.
- Seguimiento de los planes de acción y ajustes en base a los resultados obtenidos.

Entregables:

- Informe mensual de operaciones.
- Actas de comité de seguimiento quincenal.

El organigrama y distribución de personal para esta etapa es el siguiente:



**Participación profesional:**

- Como Analista de Helpdesk de 2do Nivel ONSITE
- Como Agente BackOffice.
- Se realizó las funciones, actividades y responsabilidades definidas en el Nivel de Operación en el punto 3.5.2 del presente documento.
- Elaboración de informes y procesos de mejora en la prestación de servicio Helpdesk a Pacífico Vida.
- Alimentar nuestra Base de Conocimiento mediante el Manual de Procedimientos **Anexo 5**
- Generación de reportes de gestión para la medición del servicio **Anexo**

### 3.13 Mecanismos y herramientas utilizadas

La gestión del centro de asistencia (Helpdesk) cuenta con mecanismos de forma automatizada que nos permita llevar un control preciso de todas las llamadas (**Dragón Suite Y Unicenter Service Desk**) o emails (**Microsoft Outlook**) que se reciben, con la finalidad de generar, en un determinado lapso de tiempo, mediciones (**Reportes de Gestión**) que permitan conocer la razón de las llamadas y las soluciones propuestas.

Para la correcta aplicación de la metodología ITIL son necesarios los siguientes mecanismos:

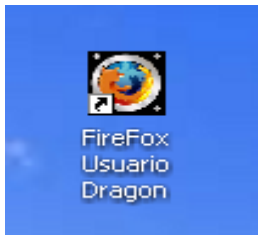
#### 3.13.1 Call Center

Es un Centro de atención de llamados entrantes (Inbound) o salientes (Outbound) es una herramienta de comunicación y relación con los Clientes que utiliza el TELÉFONO como medio de comunicación básico gestionado por "Personas Humanas" en conjunto a los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios y disponibles, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar servicio a cada "CLIENTE UNICO" con el objeto de atraerlos y fidelizarlos con la organización y permitir su viabilidad. <sup>6</sup>

En HGM se utiliza el **Dragón Suite** para el control de las llamadas entrantes y Salientes de los diferentes Proyectos a los cuales se les brinda el Servicio de Helpdesk. El **Dragón Suite** es una herramienta de software que pertenece a una empresa colombiana dedicada a este rubro, para poder tener un control preciso de los Agentes conectados, Entrada de llamadas, y la Cola de llamada de los Diferentes Proyectos (Waiting)

---

<sup>6</sup> Fuente : <http://bonaocontactcenter.blogspot.com/2012/04/contact-center-como-industria-inbound-y.html>

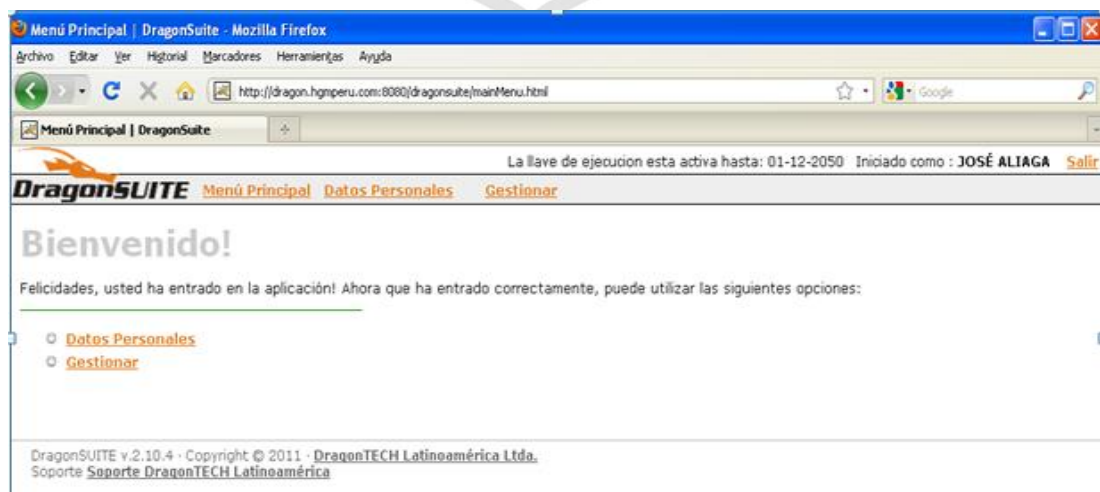


A continuación, se representa gráficamente el registro de un Agente al **Dragón Suite** para la recepción de llamadas.

a) Primero se coloca Usuario y Contraseña

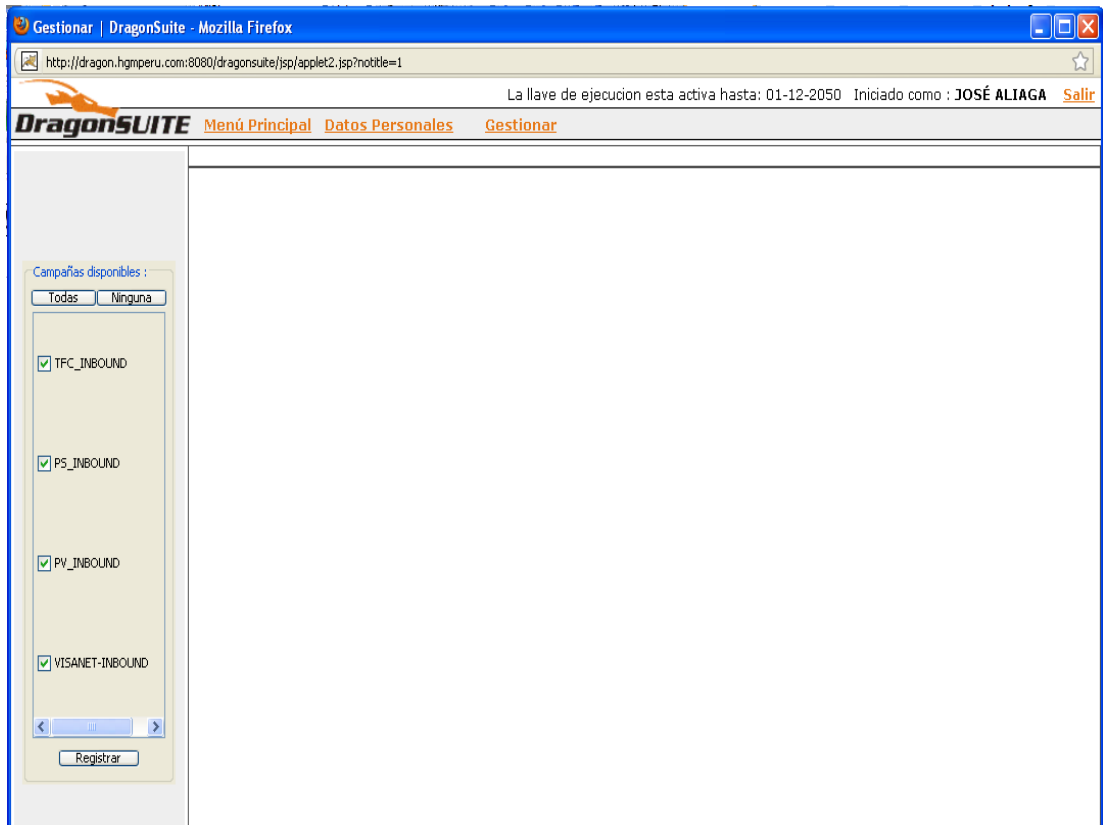


b) Luego se procede a Gestionar el Ingreso (dar click en “Gestionar”)





c) Luego se selecciona el Proyecto al que se puede Conectar el Agente



d) Después de elegir la campaña se procede a conectar



e)Agente conectado al Dragón Suite, listo para recibir llamadas

The screenshot displays the DragonSuite web application interface within a Mozilla Firefox browser window. The browser's address bar shows the URL: `http://dragon.hgmperu.com:8080/dragonsuite/jsp/applet2.jsp?notitle=1`. The page title is "Gestionar | DragonSuite - Mozilla Firefox".

The interface includes a navigation menu with the following items: [Menú Principal](#), [Datos Personales](#), and [Gestionar](#). A status message at the top right indicates: "La llave de ejecucion esta activa hasta: 01-12-2050 Iniciado como : JOSÉ ALIAGA [Salir](#)".

The main content area is divided into several sections:

- Marcador**: Includes buttons for "Llamada por Demanda" and "Remarcar".
- Resultado de la Llamada**: Features a dropdown menu, a checkbox for "Programar Llamada", and an "Enviar Resultado" button.
- Datos llamada**: A section with multiple empty input fields for call details.
- Estado Agente**: Contains "Listo" and "Desconectar" buttons.
- Llamada**: Includes buttons for "Transf", "Confer", "Mute", and "Grabar".
- Progreso Llamada**: A progress bar.
- Usuario**: A box displaying the name "JALIAGA".
- Gestión**: A timer showing "00:00:00".
- Manejo de errores**: An "Informar" button.

f) El Dragón Suite también nos ofrece las pantallas del Monitoreo de los Proyectos y las llamadas entrantes en cada Proyecto a través del “Dragón Web Monitor”, tal como se aprecia en la pantalla siguiente:

The screenshot displays the Dragon Web Monitor interface with two main data tables. The browser address bar shows the URL: `http://dragon.hgmperu.com:8085/dragonmonitor/app`.

**AGENTES Table:**

Agente	Estado	T.Estado	Trabajo	T.Trabajo	Numero	Camp	UDN
JALIAGA	Listo	00:31:54	Disponibile	00:46:35			
USUARIOCC	Pausado	00:01:12	Disponibile	00:01:25			

**Cola Inbound Table:**

Id	Campaña	# en Cola	T.Espera contestadas (95%)	Max Espera Actual	completadas	abandonos	usuarios	exclusivos
2	VISANET-INBOUND	0	6 - 8 segs	0	261	21	3	1
4	PV_INBOUND	0	1 - 8 segs	0	2	3	1	1
8	TFC_INBOUND	0	2 - 6 segs	0	35	3	2	0
9	TAXIDIRECTO_INBOUND	0	1 - 2 segs	0	122	7	2	0
12	TAXI_PLAZA_INBOUND	0		0	0	0	2	0

**CANALES Table:**

Canal	Estado	Resultado	Camp	No.
Zap/9	Disponibile	INBOUND		
Zap/3	Disponibile	INBOUND		
Zap/5	Disponibile	INBOUND		
Zap/8	Disponibile	INBOUND		
Zap/1	Conectado	INBOUND	2	12471875
Zap/6	Disponibile	INBOUND		
Zap/4	Disponibile	INBOUND		
Zap/7	Disponibile	INBOUND		
Zap/2	Conectado	INBOUND	2	12132300
Zap/22	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/15	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/36	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/25	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/37	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/35	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/10	Disponibile	INBOUND		
Zap/38	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/24	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/18	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/13	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/30	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/23	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/19	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/29	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/12	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/33	Disponibile	INBOUND		
Zap/32	Disponibile	INBOUND		
Zap/11	Disponibile	INBOUND		
Zap/21	Disponibile	UNKNOWN		null
Zap/26	Disponibile	UNKNOWN		null

### **3.13.2 Service Desk**

El Service desk es el punto central de contacto entre el cliente y el área de las tecnologías de la información en todos los aspectos que conciernen a los servicios de tecnologías de la información. Esto incluye funciones de helpdesk así como coordinación de peticiones de cambios, gestión del nivel de servicio, gestión de la configuración y todos los otros procesos de gestión del servicio de ITIL.

El Service Desk administra las relaciones en tiempo real con el cliente, teniendo la facultad de establecer prioridades de acuerdo al impacto del negocio para asegurar una respuesta adecuada a los requerimientos de servicio apoyándose en las políticas y criterios de importancia proporcionados por los SLA y acordadas con el cliente.

Dirige la vida y progreso de una solicitud de servicio en toda la organización de TI, garantizando que los equipos de trabajo de TI respondan ante cualquier solicitud de servicio o falla.

Tiene la autoridad para monitorear y hacer cumplir los acuerdos de niveles de servicio y operación.

Puede ser responsable de hacer encuestas de satisfacción al cliente sobre el servicio.

Básicamente, hay tres estructuras de service desk:

#### **3.13.2.1 Service Desk local:**

Cada localización o cada departamento en la compañía tienen su propia unidad de service desk local.

Sus ventajas son la óptima proximidad al cliente en consecuencia la capacidad de reflejar sus necesidades individuales con más exactitud.

La coordinación central y la estandarización de procesos son algunas de las tareas más necesarias por el service desk local.

### **3.13.2.2 Service desk central:**

Existe un único service desk responsable para todas las unidades organizativas. Esto tiene la ventaja de la facilidad de manejo y la estandarización de procesos. Sin embargo, es más difícil atender individualmente los requerimientos locales de los clientes. En el caso de organizaciones extensas también puede surgir el problema de diferentes lenguas y zonas horarias.

### **3.13.2.3 Organización de service desk virtual:**

Este tipo de service desk combina aspectos de las dos formas organizativas anteriores. Gracias a la tecnología actual, la información puede ser guardada centralizadamente y estar disponible globalmente. Las unidades locales de service desk proporcionan soporte on site a los clientes, mientras que la unidad central de service desk es responsable de todas las consultas así como de coordinar las organizaciones de servicio involucradas.<sup>7</sup>

En HGM utilizamos el “**Unicenter Service Desk**”, el cual utiliza la última estructura mencionada, ahí se registran todos los reportes de requerimientos e incidentes de los diferentes Proyectos a los cuales se les brinda el Servicio de Helpdesk

En el “**Unicenter Service Desk**” también se registran los datos de los usuarios, sus ubicaciones, teléfonos, correos, empresa, etc, así como también se registran las soluciones de los diferentes incidentes para el almacenamiento de nuestra “Base de Conocimiento” (**Manual de Procedimientos Anexo 5**).

---

<sup>7</sup> Fuente:

[http://itil.osiatis.es/Curso\\_ITIL/Gestion\\_Servicios\\_TI/service\\_desk/introduccion\\_objetivos\\_servicie\\_desk/estructura\\_service\\_desk.php](http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/service_desk/introduccion_objetivos_servicie_desk/estructura_service_desk.php)

Con el “Unicenter Service Desk” se asignan los tickets al área correspondiente (1er Nivel, 2do Nivel, o 3er Nivel). Estos tickets se almacenan en la bandeja de cada técnico, para su respectiva solución, el SLA mide el tiempo del estado del Ticket (Asignado, En proceso, Solucionado), si el técnico sobrepasa el tiempo establecido para la atención, salta una alerta cambiando de color el ticket.

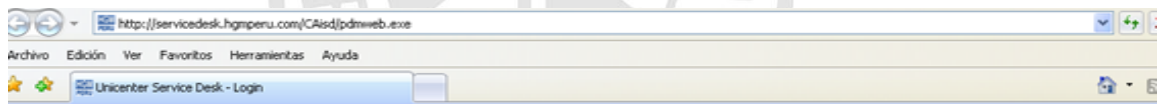
Gracias a esta herramienta se puede hacer el seguimiento y monitoreo de los tickets generados.

A continuación se presentan las pantallas del ingreso, y registro de Incidentes en el Unicenter Service Desk, y los links interno y externo para cargar esta herramienta

<http://servicedesk.hgmperu.com/CAisd/pdmweb.exe>

<http://hgmpdrusd01.hgmperu.com/CAisd/pdmweb.exe>

a) Se coloca Usuario y Contraseña

A login form for Unicenter Service Desk. The form has a dark blue header with the text "Unicenter® Service Desk". Below the header, there are two input fields: "User Name" with the value "hgm2617" and "Password" with a masked password "\*\*\*\*\*". A "Log In" button is positioned below the password field. At the bottom left of the form, there is a logo for "ca" and the text "Copyright © 2005 CA. All rights reserved."

b) Una vez adentro, te carga todos los requerimientos e incidentes que tiene el agente asignado, así como también se puede ver los incidentes y requerimientos asignados a otros niveles (2do y 3er Nivel)

Unicenter Service Desk - Incident List

Unicenter® Service Desk

logged in as: **Aliaga Saenz, Jose Antonio** (Log Out) Scoreboard Updated: 02/12/2011 07:56 pm

Service Desk Keyword Search

File View Search Reports Window Help

Update Counts

Scoreboard

Mis Casos

- Incidentes
  - Asignados (0)
  - Asignados en Warning (SL)
  - Creados (407)
  - Reportados (0)
- Requerimientos
  - Asignados (0)
  - Asignados en Warning (SL)
  - Creados (414)
  - Reportados (0)
- Service Desk
  - Incidentes (4)
  - Requerimientos (1)
- Soporte Segundo Nivel
  - Pacifico Vida
    - Todos
    - PV Impresoras
      - Incidentes (2)
      - Requerimientos (0)
    - Telefonía
  - Manuel Quintana
    - Incidentes (2)
    - Requerimientos (12)
  - Roberto Romero
    - Incidentes (0)
    - Requerimientos (26)
- Tercer Nivel
- Soporte Móviles
- Soporte Provincia

Incident List

Search Show Filter Clear Filter Edit in List

Incidente #	Estado	Fecha Apertura	Prioridad/Problema	Grupo/Padre	Contactos
<b>209675 **</b>	Pendiente Usuario	02/11/2011 01:28 pm	2 Alta	PV Service Desk	Asignado: Medina Gallardo, Ramiro Servidor EPO PVIDA53 : Alerta Antivirus - se detecto un virus y se elimino Usuario Afectado: Diaz Paredes, Diego Alejandro
<b>209633 **</b>	Pendiente Usuario	02/11/2011 10:33 am	2 Alta	PV Service Desk	Asignado: Medina Gallardo, Ramiro Solicitan actualizar COTIZADOR en Laptop. Usuario Afectado: Cabanillas Neyra, Ursula Milagros
<b>209632</b>	Pendiente Usuario	02/11/2011 10:28 am	2 Alta	PV Service Desk	Asignado: Medina Gallardo, Ramiro Problemas al generar reporte. Vida Grupo Usuario Afectado: Coz Kluver, Nora Del Pilar
<b>209609 **</b>	Pendiente Usuario	02/11/2011 09:18 am	2 Alta	PV Service Desk	Asignado: Medina Gallardo, Ramiro EVIAP - no puede ingresar Usuario Afectado: Miranda Blest, Ricardo Daniel

1-4 of 4

1-4 of 4

c) Se procede a buscar al Usuario, colocando el nombre y apellido entre porcentajes (%)

The screenshot shows the 'Profile Browser Contact Search' interface in Unicenter Service Desk. The search criteria are as follows:

Apellidos	Nombres	Middle Name	Activo	Contact ID	System Login	Access Type
aliaga%	%jose%	<empty>	Active			<empty>

Additional search filters include: Locacion, Organizacion, Departamento, and Teléfono. The interface also features a 'Scratchpad' section with buttons for 'Spelling', 'Search Knowledge', 'Clear Scratchpad', and 'Quick Close'. Below the scratchpad, there is a 'Quick' button and a 'Type' dropdown menu set to 'Request'.



d) Luego se selecciona el tipo de registro (incidente o requerimiento), y se llena la descripción del incidente o requerimiento reportado

The screenshot displays the Unicenter Service Desk interface. At the top, the browser address bar shows a URL with session identifiers. The page header includes the Unicenter logo and the text "Unicenter® Service Desk". A navigation bar contains "File", "View", "Search", "Window", and "Help" menus. Below this, a status bar indicates the user is logged in as "Allaga Saenz, Jose Antonio" with a "Log Out" link and a "(Close Window)" button. A secondary navigation bar includes "User by ID" and a "Go" button.

The main content area is divided into two columns. The left column, titled "Contacto", lists navigation options for "Yale Suarez, Janet Rosario":
 

- 1. Informacion
- 2. Ambiente (CI)
- 3. Historial de Issues
- 4. Historial de Incidentes
- 5. Historial de Problemas
- 6. Historial de Requerimientos
- 7. Historial Change Order

 Below these are buttons for "Edit This Contact", "Recent Activity", "Select New Contact (@)", and "Copy to Edit Form (@)".

The right column, titled "Información de Contacto Yale Suarez, Janet Rosario", contains the following data:
 

Apellidos	Nombres	Piso	Estado
Yale Suarez	Janet Rosario	Piso 8	Active

System Login / User Name / Contact ID	
JYALE	

Tipo Contacto	Perfil Acceso
Empleado	PV - Empleado

Tipo de Servicio	Particion de Datos	Zona Horaria

Teléfono	Fax	Celular	Anexo
518-4500	Sin información	Sin información	4851

**Correo Electrónico**  
janet.yale@pacificovida.com.pe

Locación	Site
PV Tamayo	Sede

**Dirección**  
AV. Juan De Arona 830  
LIMA  
Lima Cercana  
Peru

**Notas del Contacto**  
AREA: GERENCIA OPERACIONES CARGO: LINEAS PRODUCCION Password: W2gnuukoQ1o2@ Departamento de Sistemas - HGM Perú

e) Luego se genera la plantilla donde se van a terminar de completar los campos faltantes, y se asigna atención al personal indicado.

http://servicedesk.hgmperu.com/CAisd/html/popup\_frames.html?POPUP\_URLIX=0+popupType=1

**Unicenter® Service Desk** Incident

Logged in as: **Aliaga Saenz, Jose Antonio** (Log Out) (Close W)

File View Activities Search Window Help

Create New Incident 199159 Save Incident Save Create Problem Cancel Reset Profile Browser Use Tem

<b>Usuario Afectado *</b>	Tipo Contacto	Área	SLA Categoría	<b>Proyecto HGM *</b>
Yale Suarez, Janet Ros				PAVPAVMANT
<b>Locación</b>	Piso	Dirección	Provincia	Distrito
<b>Categoría *</b>		<b>Estado *</b>	<b>Proveedor</b>	Prioridad
SW.Aplic.VIAP.Prob i		Asignado		2 Alta

**Detail**

<b>Grupo *</b>	<b>Asignado *</b>	<b>Severidad *</b>	<b>Atendido en *</b>	<b>Tipo de Servicio *</b>
Pacifico Service Desk	Aliaga Saenz, Jose Ant	1 Normal	Call Center	Contrato
<b>Causa Raíz</b>		<b>CO</b>	Control Remoto	<b>Origen *</b>
SW.Oficina.Error en co			On-Site	Teléfono
<b>CI *</b>	Tipo	Marca	On-Site / Carry-In	S / N
Por Ingresar	Service		Back Office	
<b>TMR</b>	<b># RQ Anterior</b>	<b>Reportado Por</b>		
<empty>		Aliaga Saenz, Jose Antonio		

**Summary Information**

<b>Resumen</b>	<b>Tiempo Total de Actividad</b>		
Office - No puede imprimir	00:00:00		
<b>Descripción *</b> Search Knowledge	<b>Timer</b>		
Office - No puede imprimir Sale mensaje " no tiene impresora configurada....." Nombre de la PC: op-jyale	00:04:16		
<b>Fecha/Hora Apertura</b>	<b>Ultima Modificación</b>	<b>Fecha/Hora Solución</b>	<b>Fecha/Hora Cierre</b>
11/11/2010 11:56 am			

6. Knowledge	7. Solutions	8. Properties	9. Template
1. Activities	2. Event Log	3. Attachments	4. Service Type
5. Parent / Child			

Incident Activity Log List Search (@) Show Filter Clear Filter

f) Finalmente se graba el incidente o requerimiento

http://servicedesk.hgmperu.com/CAisd/html/popup\_frames.html?POPOP\_URLIX=0+popupType=1

Unicenter® Service Desk Incident

Logged in as: [Aliaga Saenz, Jose Antonio](#) (Log Out) (Close Window)

File View Activities Actions Search Reports Window Help

199159 Incident Detail Edit Create Problem Profile Browse

Usuario Afectado	Tipo Contacto	Área	SLA Categoría	Proyecto HGM
<a href="#">Yale Suarez, Janet Rosario</a>	Empleado	Gerencia WORKSITE Marketing PART TIME (8462814)	PV-P02TR	<a href="#">PAVPAYMANT</a>
Locación	Piso	Dirección	Provincia	Distrito
PV Tamayo	Piso 8	AV. Juan De Arona 830	LIMA	
Categoría	Estado	Proveedor	Prioridad	
<a href="#">SW.Apli PY.VIAP.Prob impresion</a>	Solucionado		2 Alta	

**Detail**

Grupo	Asignado	Severidad	Atendido en	Tipo de Servicio
<a href="#">Pacífico Service Desk</a>	<a href="#">Aliaga Saenz, Jose Antonio</a>	1 Normal	Control Remoto	Contrato
Causa Raíz	CO	Call Back Fecha/Hora	Origen	
<a href="#">SW.Oficina.Error en cola de impresion</a>			Teléfono	
C I	Tipo	Marca	Modelo	S / N
<a href="#">Por Ingresar</a>	Service			
TMR	# RQ Anterior	Reportado Por		
		<a href="#">Aliaga Saenz, Jose Antonio</a>		

**Summary Information**

Resumen	Tiempo Total de Actividad		
Viap - No puede imprimir	00:08:14		
Descripción	Prioridad Incidente		
Viap - No puede imprimir Sale mensaje " no tiene impresora configurada....." Nombre de la PC: op-jyale	0		
Fecha/Hora Apertura	Ultima Modificación	Fecha/Hora Solución	Fecha/Hora Cierre
11/11/2010 11:56 am	11/11/2010 12:06 pm	11/11/2010 12:04 pm	

6. Knowledge		7. Solutions		8. Properties	
1. Activities	2. Event Log	3. Attachments	4. Service Type	5. Parent / Child	

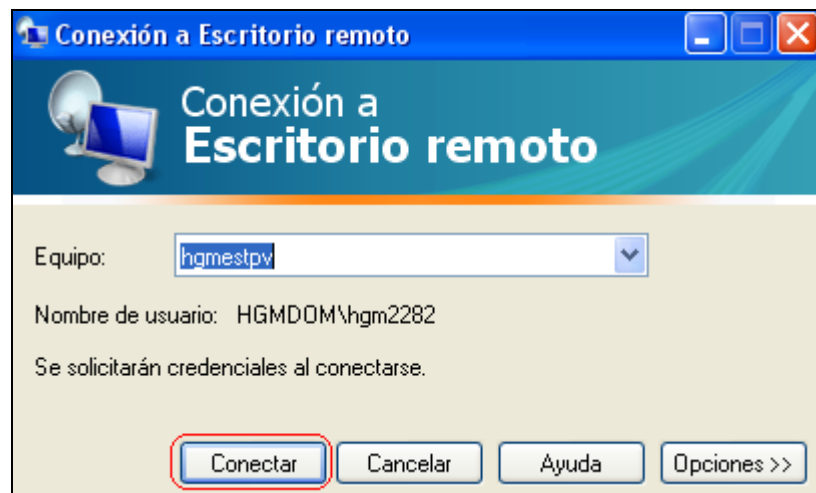
**Incident Activity Log List** Search Show Filter Clear Filter

1-5 of 5

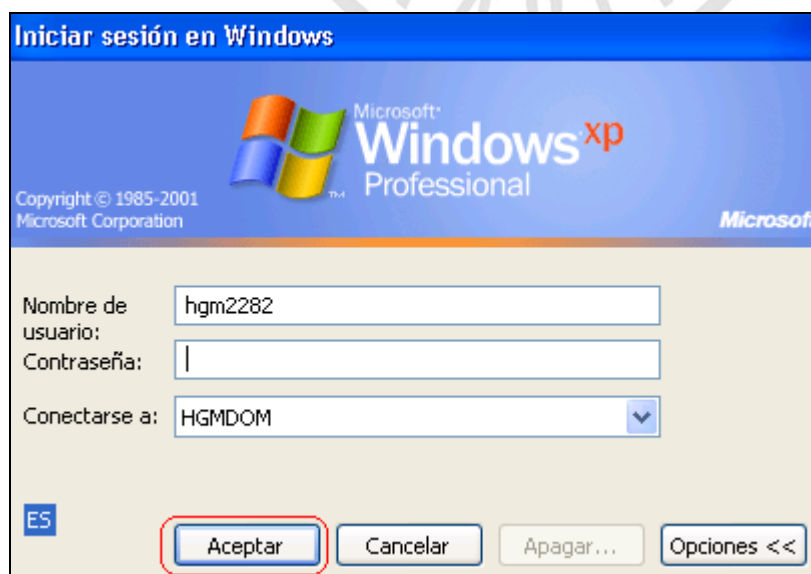
Creado por	Descripción	En	Tiempo Actividad	Tipo
Aliaga Saenz, Jose Antonio	Se procede a ingresar de manera remota a la PC del usuario, se reinicia cola de impresión, se realizan pruebas quedando todo operativo, logrando imprimir el usuario con éxito. Usuario quedo conforme.	11/11/2010 12:03 pm	00:01:17	<a href="#">Solucionado</a>
Aliaga Saenz, Jose Antonio	Status changed from 'Asignado' to 'En Proceso'	11/11/2010 12:03 pm	00:00:05	<a href="#">Update Status</a>
Aliaga Saenz,		11/11/2010		

### 3.13.3 Herramientas para conexión remota y equipo Utilizado

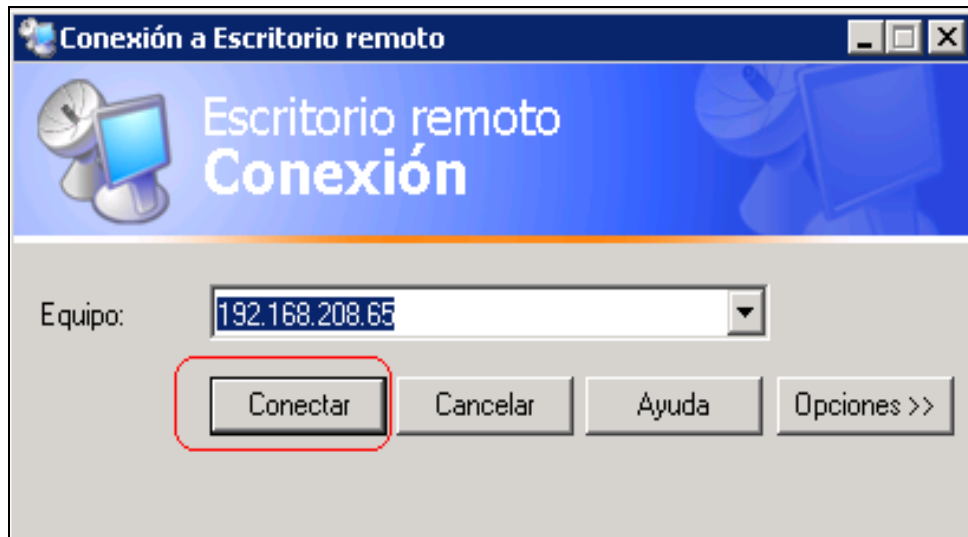
En las instalaciones de HGM, ingresamos a la red de Pacífico Vida, a través de una máquina virtual que proporciona HGM la cual está conectada por VPN a la red de Vida, a ella ingresamos a través de la Conexión a escritorio remoto.



Aparecerá la ventana de logueo en la cual se deberán ingresar las credenciales de acceso de HGM y luego presionar el botón “Aceptar”



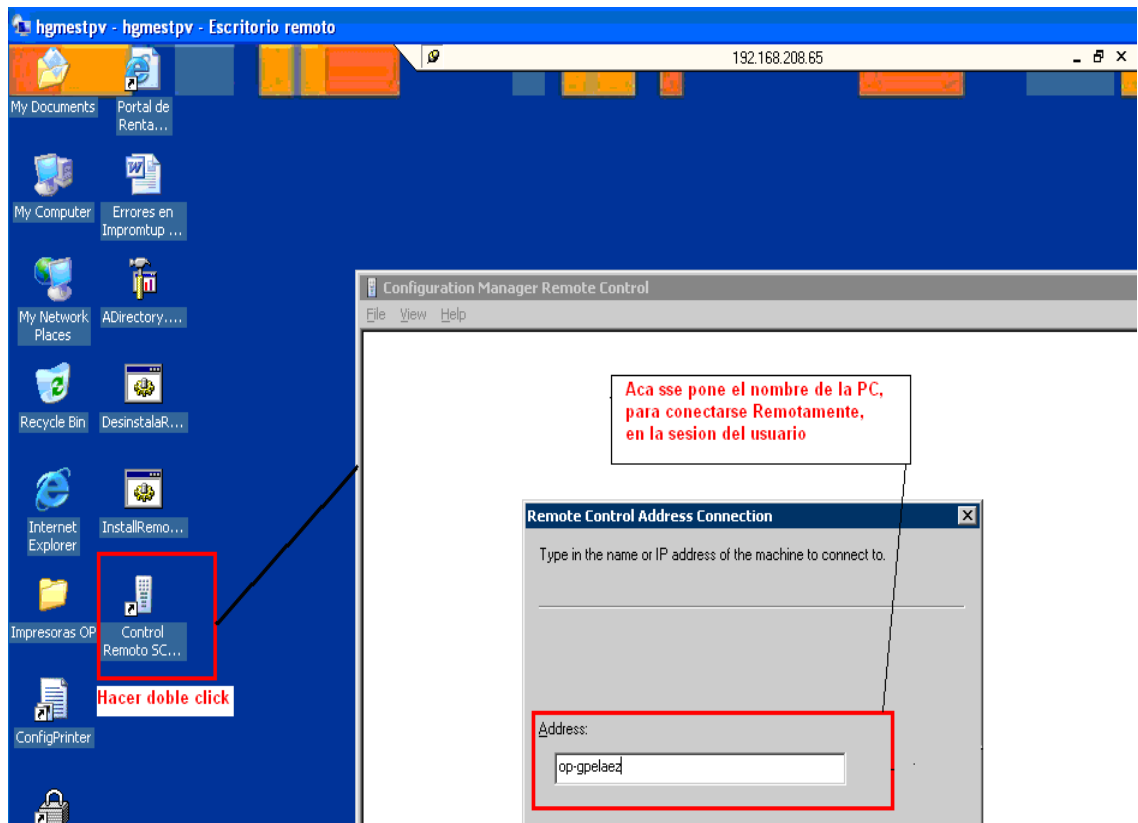
Después de conectarnos a esta máquina virtual, se procede a establecer conexión al Terminal PVida40 de Pacífico Vida, colocando el número de IP



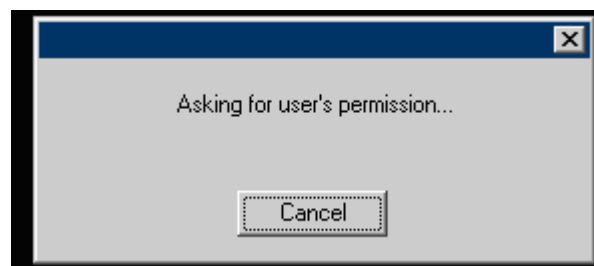
En esta ventana, se deberán ingresar las credenciales de acceso que ha otorgado Pacífico Vida para ingresar al terminal, y tener permisos de administrador



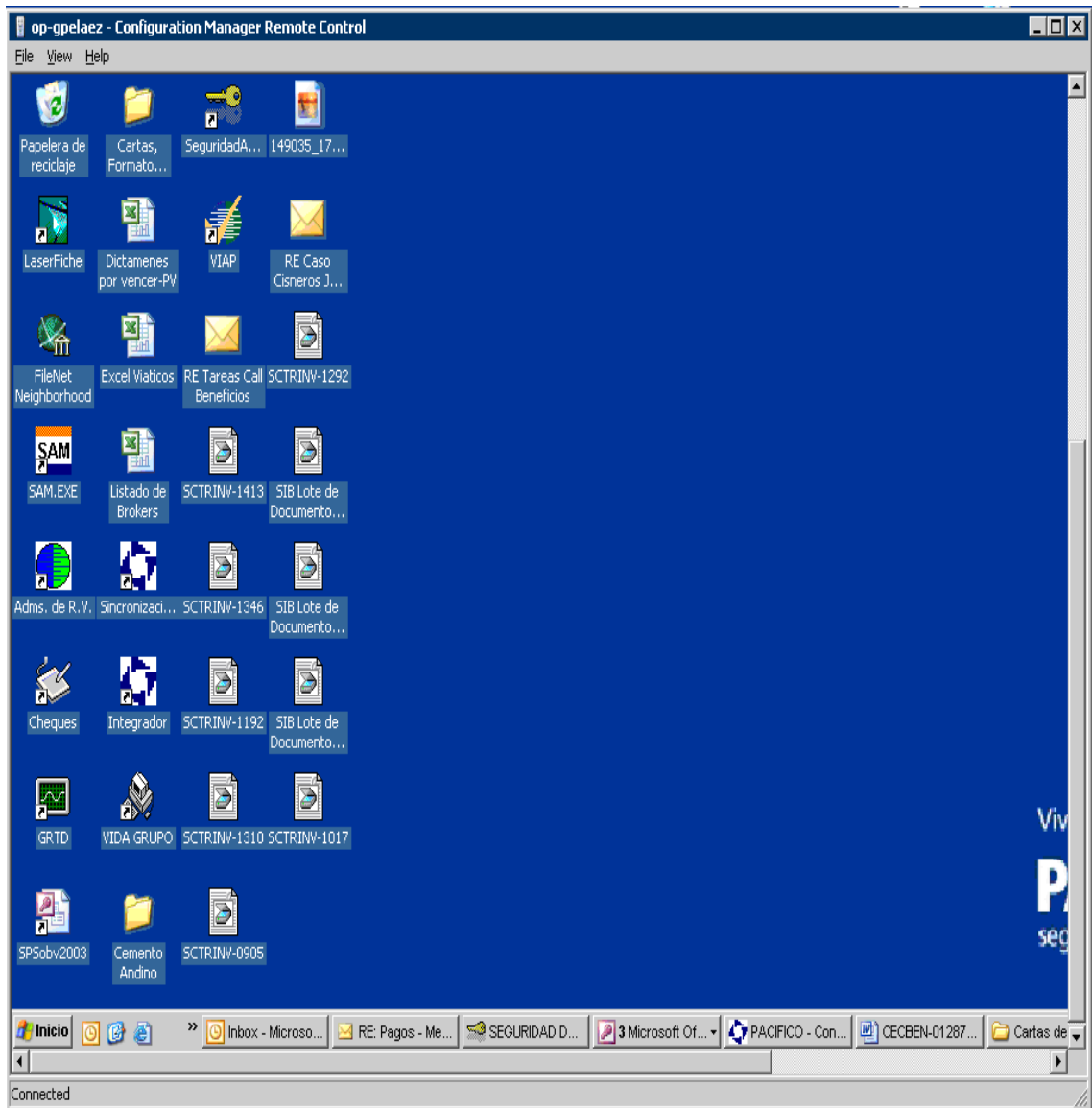
Una vez dentro del Terminal del Pvida40 procedemos a utilizar la Herramienta “**Configuration Manager Remote Control**”, para poder conectarnos al equipo de algún usuario de Pacífico Vida, se ingresa colocando el número de IP del equipo o el Nombre de la PC, en este caso, es **op-gpelaez**



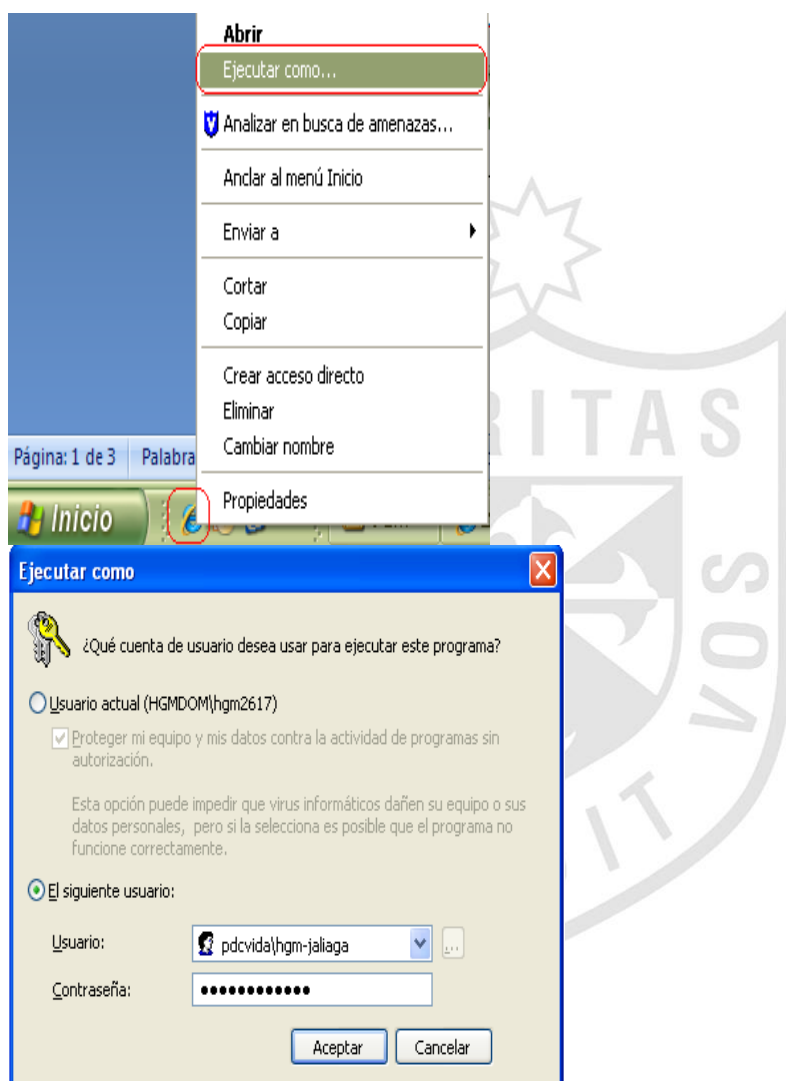
En esta Pantalla se está esperando la confirmación del usuario para poder ingresar a su PC



Una vez que el usuario aceptó la invitación se ingresa remotamente al Equipo en la sesión del usuario (tanto para Windows XP como para Windows 7)

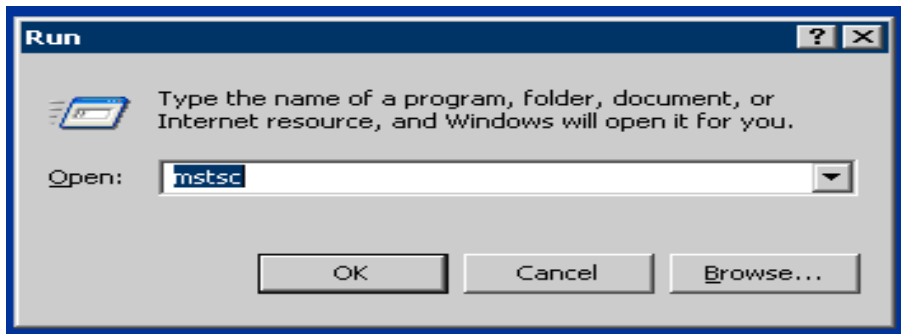


Para PCs con Windows XP desde la PC del usuario **abrir una ventana con privilegios de administrador** para poder hacer las configuraciones deseadas, de la siguiente manera: Click derecho sobre el ícono de Explorer ubicado en el menú de inicio rápido y seleccionar **“Ejecutar como...”**, y luego procede a colocar las credenciales

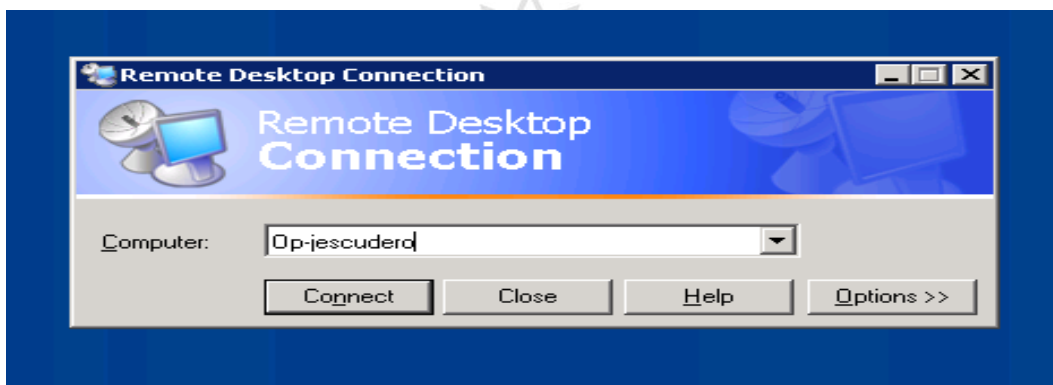


Cuando son Casos de Windows 7 se tiene que ingresar como administrador, a través de la conexión de escritorio remoto con la PC del usuario, tomando control total de la PC, para poder hacer todo tipo de instalaciones y configuraciones

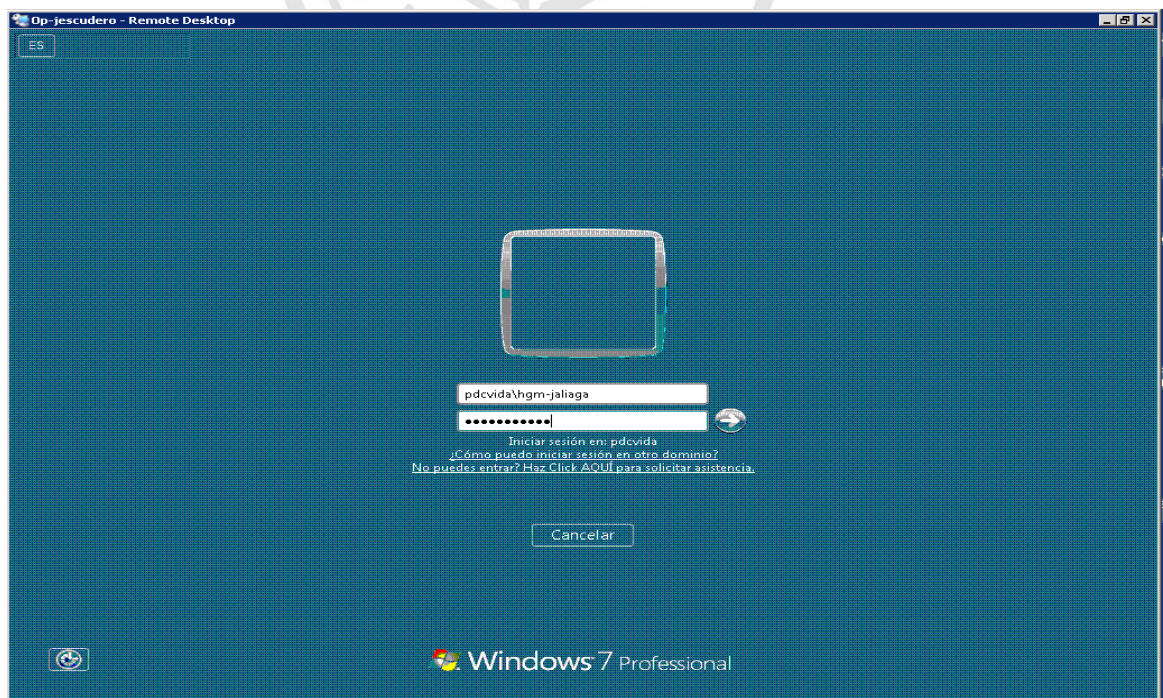




Se coloca el nombre de la PC a conectarse



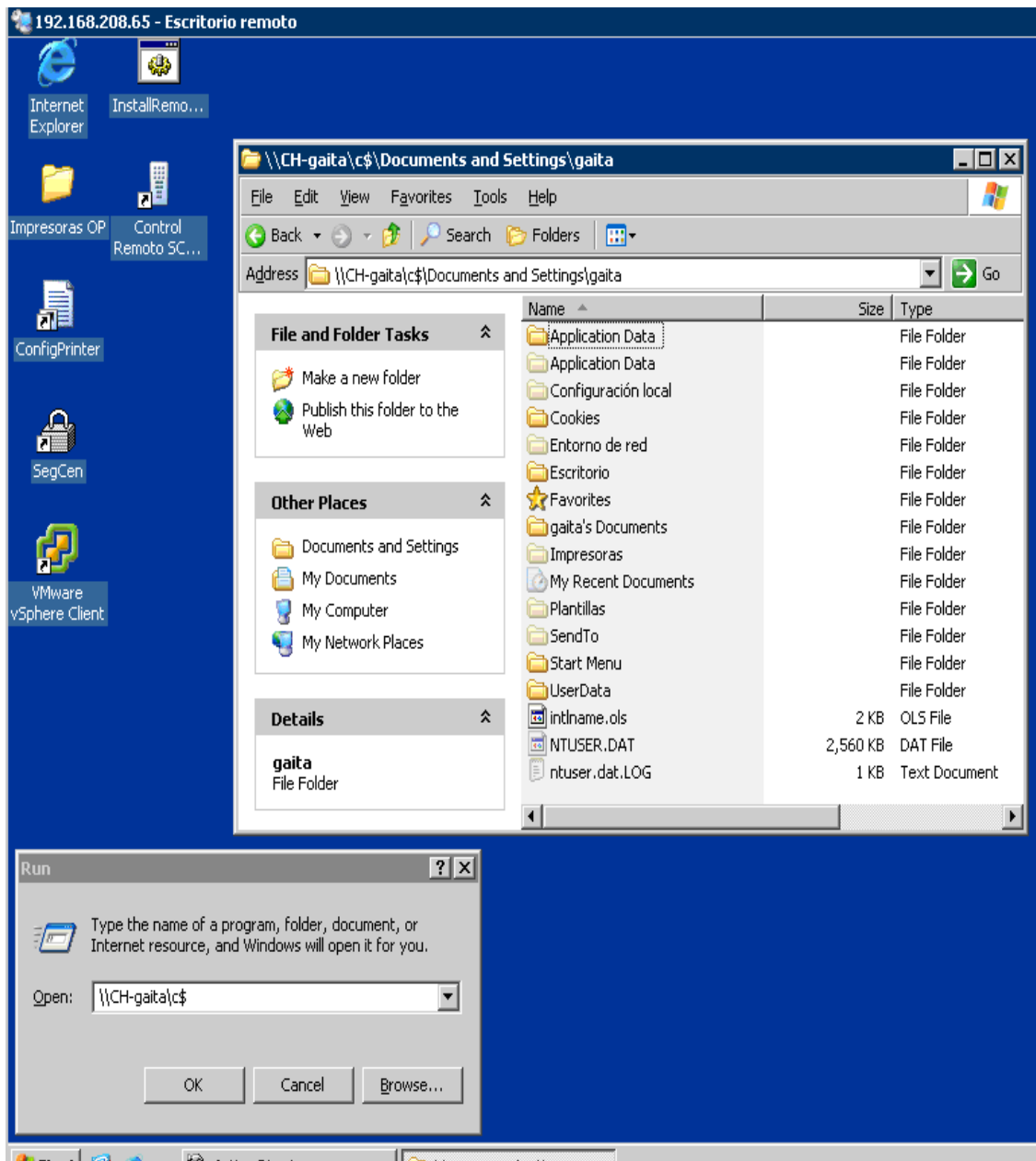
Y se procede ingresar con las Credenciales de Administrador



También se puede ingresar a la PC del usuario por Background

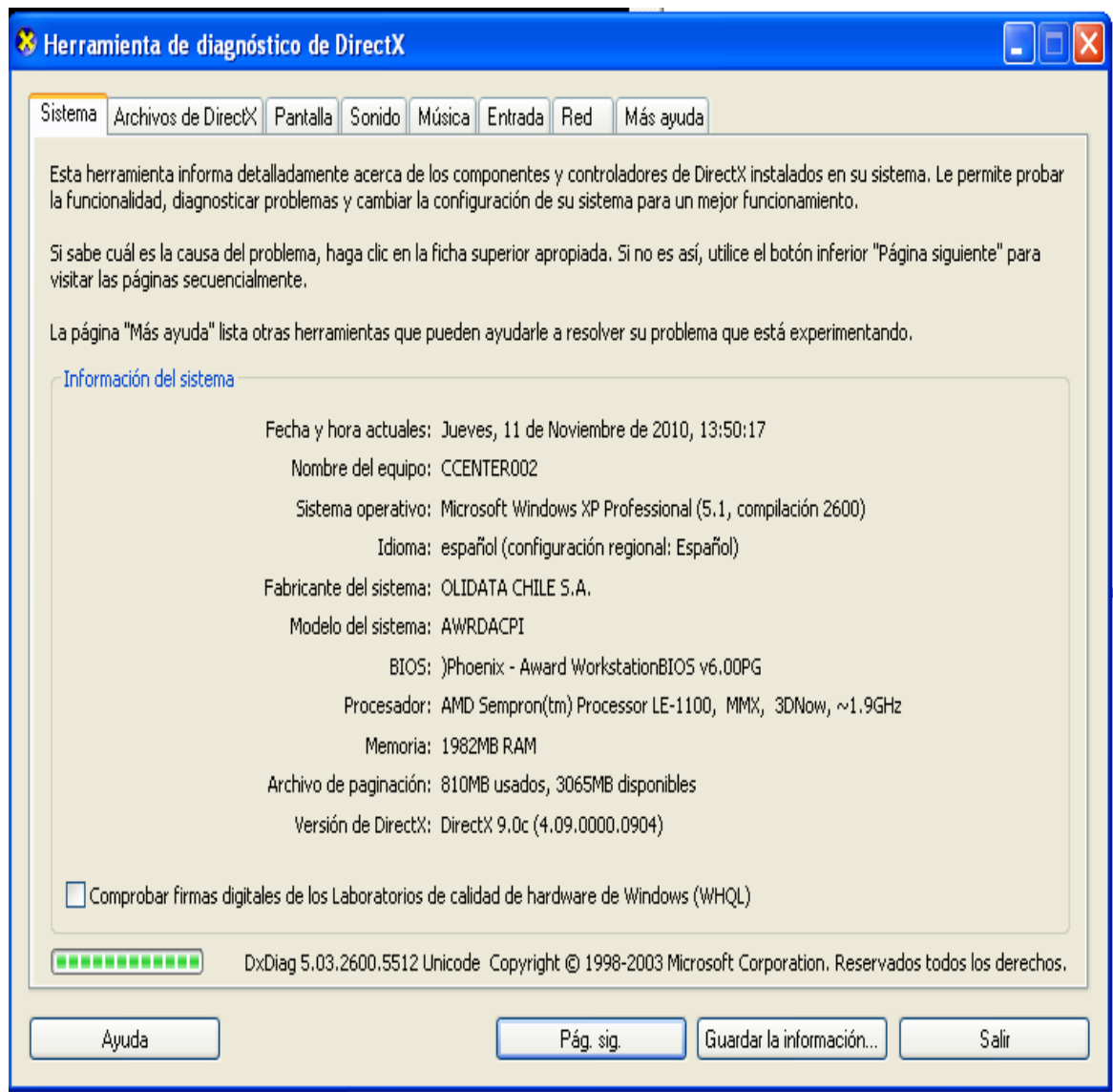
Colocando ejecutar e ingresar con el nombre de la PC y el C\$

Colocando: **\\ch-gaita\c\$**



## Equipo Utilizado

Características de la PC que utiliza el Analista de Helpdesk José Aliaga, para soportar las conexiones remotas y diferentes aplicaciones que se utiliza en la actividad Laboral



**CAPÍTULO 4**  
**RESULTADOS Y REFLEXIÓN CRÍTICA DE LA EXPERIENCIA**  
**PROFESIONAL**

**4.1 Logro de los Objetivos propuestos**

- Brindar al usuario un camino rápido para la resolución y reporte de sus fallas y requerimientos de Tecnología de Información.
- Mejorar la atención a problemas de los usuarios, formalizando este servicio y teniendo un mejor control de los requerimientos y solicitudes de soporte.
- Mayor solución de eventos en el menor tiempo posible.
- Ofrecer mejores niveles de servicio a los usuarios, utilizando al máximo los recursos humanos actuales.
- Atención inmediata a usuarios.
- Disminución del tiempo de respuesta.
- Poder medir la calidad del servicio.(Indicadores del Nivel de Gestión)
- Brindar un solo punto de contacto para los usuarios.
- Elevar el nivel de conocimientos de los usuarios retroalimentándolos con información acerca de sus solicitudes (por correo o por llamadas).

## **4.2 Apreciación de la situación de cambio**

El impacto de Helpdesk en la Compañía de Pacífico Vida ha sido completamente favorable, ya que ha logrado tener una mayor confianza y credibilidad por parte del trabajador (usuario) con la empresa, por el rápido servicio que brinda para la solución de sus inconvenientes y requerimientos informáticos reportados.

Anteriormente tenían la costumbre de llamar directamente al Área de Sistemas por inconvenientes pequeños que podrían resolver los técnicos de Soporte, generando una gran demora para la atención de los mismos, ya que los especialistas de Sistemas están centrados en otros temas más importantes, relevando estas atenciones para el final.

En otras palabras ahora los usuarios sienten la exclusividad de servicio que se les brinda, entregándole una eficiente y rápida solución a sus problemas, teniendo como un único punto de contacto el Helpdesk.

Asimismo, ha bajado considerablemente la carga de Trabajo que tenían los encargados de Sistemas, gracias a los descartes previos desarrollados por parte de 1er Nivel y 2do Nivel de Helpdesk, solamente se le asignan casos por temas estrictamente concernientes a su campo, pudiendo así enfocarse en temas exclusivos de mayor rango, para dar mayor funcionalidad y mantenimiento a los aplicativos del usuario, y los servidores que maneja y otros.

## **4.3 Aportes significativos**

### **4.3.1 Beneficios**

- Una mejor atención al cliente que repercute en un mayor grado de satisfacción y fidelización del mismo. Al tener un punto único de contacto el usuario obtiene asistencia inmediata por parte de personas con los conocimientos apropiados y la disposición para atenderlo.

- Centralización de procesos que mejoran la gestión de la información y la comunicación. Con la gestión del Help Desk, se han creado mecanismos de forma automatizada que nos permite llevar un control preciso de todas las llamadas que se reciben, con la finalidad de generar, en un determinado lapso de tiempo, mediciones que permitan conocer la razón de las llamadas y las soluciones propuestas.
- Soporte al servicio proactivo

#### 4.3.2 Utilidad

- Incrementa la productividad y aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos. En la mayoría de los casos el **incremento de productividad** es uno de los más difíciles de demostrar, aunque prácticamente es el más importante. Generalmente, cuando al usuario se le presenta un problema en la utilización de la tecnología, esto hace que su trabajo se detenga temporalmente hasta que el problema sea solucionado. Dependiendo de la magnitud del problema, esta temporalidad puede, a veces, convertirse en horas y días de interrupción de su trabajo, lo que hace que los resultados que se esperan por la función de dicho usuario, se retrasen. Lo anterior conlleva que los costos involucrados en la operación de la organización se vean incrementados por estos tiempos caídos, con el Helpdesk se minimiza considerablemente, el tiempo de espera del usuario.
- Permite apoyar la labor productiva de los usuarios, garantizando la explotación eficiente de las aplicaciones, brindando el soporte adecuado

#### 4.3.3 Aportes de la experiencia profesional en el Proyecto

Quando se empezó a trabajar a la Empresa “**HGM Soporte y Soluciones de Sistemas**” como Analista de Helpdesk de primer nivel para el Proyecto “**Pacífico Vida**”, los Agentes de 1er Nivel

de Helpdesk no solucionaban los inconvenientes en línea ni había personal de BackOffice, solamente se hacían unos pequeños descartes, se validaban los datos del usuario, se les solicitaba enviar por correo la pantalla de error y se asignaba los tickets a los Técnicos de 2do Nivel Soporte OnSite, generando una gran carga de trabajo para los técnicos de Soporte.

Por tal motivo el encargado de la supervisión general del Helpdesk por parte de la compañía “Pacífico Vida” el Ing. Vladimir Peña, dio como iniciativa de integración de 1er Nivel y 2do Nivel hacer un cambio temporal de funciones entre un Agente CallCenter de 1er Nivel y un Técnico de Soporte OnSite de 2do Nivel.

Es así como durante algunos meses realice funciones de Soporte Onsite en las Oficinas de “Pacífico Vida”, atendiendo directamente a los usuarios, solucionando inconvenientes y aprendiendo nuevas cosas, las cuales fueron muy productivas para mi persona, y observando el nivel de dificultad de las incidencias reportadas, las cuales podrían haberse solucionado en línea, si el personal de 1er Nivel pudiera conectarse remotamente a las PCs de los Usuarios, ya que este tipo de incidentes no toma mucho tiempo para su solución.

Finalizando mi experiencia como Técnico de Soporte OnSite cabe resaltar lo productiva y educativa que resulto esta visita a las instalaciones de Pacífico Vida ya que me permitió dar un enfoque diferente, y comprensión más a fondo de las actividades que realiza el Analista de Helpdesk de Soporte ONSITE de 2do Nivel.

Posteriormente a mi regreso a Primer Nivel se realizó el informe respectivo, para detallar las actividades realizadas, y determinar las mejoras que podrían implementarse para un mejor Servicio de Helpdesk, en donde se establecieron ciertas recomendaciones para minimizar la recarga de Trabajo de los técnicos, y brindar al usuario una

rápida y eficaz atención y solución en línea de sus inconvenientes reportados. Entre dichas recomendaciones cito las más importantes:

- Ejecución de determinadas actividades que realizan los agentes de Soporte de 2do Nivel por agentes de 1er Nivel para la reducción de carga de sus funciones, para que puedan ejercer otras actividades de mayor jerarquía.
- Establecer una conexión remota con el terminal de Pacífico Vida, a través de una Conexión VPN para todos los agentes de primer nivel y dar los permisos necesarios para que se puedan ejecutar estas actividades.
- Los Agentes de 1er Nivel deberán recibir capacitación constante de los aplicativos de Pacífico Vida, y actualización de los nuevos métodos que minimizan la interacción con el usuario (bacheros), para la solución de los tickets reportados.
- Designar un Agente de BackOffice para la atención de los inconvenientes y requerimientos reportados por los usuarios que pueden solucionarse de manera remota, y cuya solución tenga una duración mayor a 5 minutos.

Gracias a estas recomendaciones la empresa HGM procedió a configurar las PCs de los Agentes de primer Nivel, para establecer una conexión VPN, y solicitar a la compañía "Pacífico Vida" dar los permisos necesarios para conectarnos con el Terminal PVida40, el cual nos permite conectarnos a las PCs de los usuarios de Pacífico Vida, desbloquear y recetear cuentas de Red, verificar las colas de impresión, etc.

Así mismo, la compañía Pacífico Vida otorgó a los agentes de primer nivel permisos de Administrador para realizar las configuraciones respectivas para la solución de incidentes reportados.



La empresa HGM asignó un Agente de BackOffice para que reciba todos los tickets creados por incidentes y requerimientos de los usuarios que se puedan solucionar, de manera remota, y que tengan una duración de solución mayor a 5 minutos y que tengan un grado de complejidad alto, conectándose a las PCs de los usuarios (dando una llamada previa al usuario para que acepte la invitación), y realizando las configuraciones respectivas, y en ocasiones coordinando la hora de la atención con el usuario, ya que a veces están muy ocupados, y realizando el **“Manual de Procedimientos” Anexo 5**, en el cual se va registrando los tipos de errores que se presentan en las aplicaciones de los usuarios, y documentando su respectiva solución. Cumpliendo la función de coordinador de los tickets asignados al personal de Soporte ONSITE, para la respectiva distribución de la carga de trabajo y programando las atenciones de acuerdo con la línea base establecida en el contrato.

Gracias a los aportes otorgados por el suscrito para la mejora del Servicio de Helpdesk y la experiencia adquirida para la solución de inconvenientes de manera remota, es así como la supervisión decide asignarme como Agente BackOffice.

Gracias a estas nuevas implementaciones el servicio de Helpdesk ha podido brindar al usuario una mayor rapidez en la solución de sus inconvenientes, y disminuir considerablemente las actividades del personal de 2do nivel, optimizando el servicio, el cual se ve reflejado en el aumento del grado de “Nivel de Satisfacción de los Usuarios” (Encuestas que realiza la compañía de Pacífico Vida), y en los indicadores de los Reportes de Gestión de 1er y 2do Nivel.

#### **4.4 Logros de aprendizaje como Profesional**

##### **4.4.1 En el aspecto laboral**

En el transcurso de la experiencia profesional ejercida en HGM, he logrado adquirir mayor conocimiento y experiencia en el desenvolvimiento del quehacer diario de una Empresa Grande como es

Pacífico Vida, en las diferentes actividades que desempeñan sus trabajadores en sus sedes principales (Lima y Provincia) brindándoles el soporte técnico necesario y oportuno, e innovando (buscando nuevas herramientas) siempre para poder ofrecerles un mejor servicio como Helpdesk en función a los lineamientos de la empresa (misión, visión y objetivos), lo cual me permite tener las bases sólidas para ejercer y ofrecer mis servicios profesionales a cualquier empresa que lo solicite.

#### **4.4.2. En el aspecto de la formación académica**

Se ha podido reforzar las enseñanzas adquiridas en la universidad, y obtener mayores conocimientos en el área de Soporte técnico, aprendiendo nuevas configuraciones (aplicativos de Pacífico Vida, impresoras, perfiles de usuarios, aplicativos Web, configuración inalámbrica, etc.) mantenimientos y repotenciación de equipos, aprendiendo a utilizar nuevas herramientas como “Unicenter Service Desk”, el “Active Directory”, la “Configuration Manager Remote Control” y otros, estando en un constante aprendizaje con la nueva tecnología que se implementa en la empresa, actualmente todos los Usuarios utilizan Windows 7, y ya no el XP.

Los cursos impartidos por la facultad con respecto a la formación gerencial para sus alumnos es de suma importancia, cursos impartidos como Planeamiento Informático, Gestión de Reingeniería de Procesos, Administración de Recursos Informáticos o Planeamiento Estratégico y el más importante Gestión de Proyectos, me han permitido desenvolverme profesionalmente aportando y participando en cada una de las fases del proyecto “Pacífico Vida” y han inculcado los conceptos administrativos y estratégicos básicos para poder enfrentar el mundo laboral.

#### **4.4.3. En el aspecto personal**

Esta experiencia me permitió desarrollar habilidades interpersonales para tratar con diversos tipos de personas y entender el trabajo grupal que es importante para poder afrontar los riesgos, requerimientos e inquietudes que surgen en una situación difícil, de esa manera poder tomar las decisiones correctas bajo presión, para canalizar y escalar al área correspondiente o para poder atenderla oportunamente dando la pronta solución haciendo hincapié en la integración y en la motivación laboral que es fundamental para el buen desempeño de los trabajadores

#### **4.5. Limitaciones de la Experiencia Profesional**

El hecho de ser un trabajador de Helpdesk me permitió tan solo ver las coordinaciones de un Proyecto de Helpdesk, los temas de configuraciones, implementaciones e instalaciones de equipos, y la resolución de los inconvenientes reportados por los usuarios de Pacífico Vida, limitando nuestros permisos solamente a este tipo de atenciones, no permitiendo hacer mantenimiento o implementaciones para las mejoras de los Sistemas que utiliza Pacífico Vida, ya que estos temas los ve solamente 3er Nivel (Área de Sistemas de Pacífico Vida), cabe resaltar que en el aspecto personal no he tenido ningún tipo de limitaciones.

## **CONCLUSIONES**

1.La Mesa de Ayuda (Helpdesk) es una herramienta importante en toda empresa, porque contribuye a gran escala en el mejoramiento del servicio de soporte técnico a los trabajadores, ofreciendo un orden al momento de reportar los diferentes incidentes y requerimientos que necesitan, mejorando la calidad del servicio, brindando una rápida y oportuna atención, la cual permite brindar credibilidad y confianza hacia la empresa frente a cualquier problema que se les presente.

2.La innovación e implementación de nuevas herramientas y procedimientos para mejorar el servicio de Soporte técnico es de vital importancia para cualquier empresa. En este caso Pacífico Vida brindó nuevas herramientas tecnológicas (Conexión VPN, y acceso al Terminal de PVIDA) , permitiendo establecer un Agente BackOffice, bajando considerablemente la recarga de trabajo que tenía el personal de 1er y 2do Nivel de Mesa de Ayuda



3.La integración y motivación de los trabajadores (HGM y Pacífico Vida) juegan un papel muy importante, ya que la constante comunicación entre estos niveles (1er, 2do y 3er niveles), nos permiten estar informados de las nuevas actualizaciones o incidentes masivos que pueden ocurrir en algún aplicativo crítico, que previenen al usuario oportunamente.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar una constante capacitación e innovación de las Herramientas de TI al personal de HGM, para estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías de Información a fin de lograr la mejora continua y añadir un valor agregado distinguiéndose de otras empresas del mercado del mismo rubro.

2. Asimismo, promover una constante motivación laboral al personal de HGM, y la rotación constante de las funciones que desempeñan, para no mecanizar las actividades que realizan, y así puedan tener un conocimiento amplio del servicio.

3. Aprovechar los sistemas y herramientas con que cuenta el personal de HGM para el registro y actualización de la información real de Pacífico Vida, y mantener la base de conocimiento constantemente actualizada.

## GLOSARIO

**Primer nivel.** Primera línea de soporte al usuario, los casos deben procurar solucionarse en este nivel de la forma más rápida posible, pero eficientemente, su accionar es remoto, en este caso el primer nivel es Service Desk.

**Incidente.** Cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar una interrupción del servicio o una reducción en su calidad.

**Requerimiento.** Es toda solicitud de instalación, configuración o cambio estándar de un elemento de configuración (Sea Hardware o Software)

**Segundo nivel.** Segunda línea de Soporte, cuando el primer nivel no ha podido solucionar el caso debido al requerimiento presencial de un soporte técnico o al tiempo de la solución

**Manual de procedimientos.** Es el documento donde re coleccionamos las soluciones de todos los inconvenientes que le ocurren a los usuarios, generando procedimientos para la solución de los diferentes errores que ocurren en sus aplicativos.

En otras palabras es nuestra “Base de Conocimientos” la cual nos permite de una manera fácil, sencilla y rápida solucionar los inconvenientes que reporta el usuario (KEDB)

**Base de datos.** Colección de datos organizada para dar servicio a muchas aplicaciones al mismo tiempo al combinar los datos de manera que parezcan estar en una sola ubicación.

**Locución.** Se entenderá como mensaje de voz que se grabara ante incidentes masivos que afecten el proceso de atención telefónica

**HARDWARE.** Equipo físico empleado para la alimentación, el procesamiento y la salida en un sistema de información.

**Sistemas operativos.** Software del sistema que administra y controla las actividades de la computadora.

**Sistema de información.** Componentes interrelacionados que capturan, procesan, almacenan y diseminan información para dar soporte a la toma de decisiones, control, análisis y visión en una institución.

**Software.** Instrucciones detalladas que controlan la operación del sistema de cómputo.

**Url.** Localizador de recursos uniformes una secuencia de caracteres, de acuerdo a un formato modélico y estándar, que se usa para mostrar recursos en internet para su localización o identificación.

**CMDB.** (Configuration Management Database) Es un depósito de información en el que no solo se almacenan datos sobre elementos de configuración del Sistema de información de una empresa si no que, además, se definen y establecen las relaciones entre ellos. Se puede decir también que un CMDB no es más que una base de datos que soporta la gestión de la configuración de los activos de las tecnologías de información de una empresa.

## FUENTES DE INFORMACIÓN



### Bibliográficas

- 1.Barash, G., Bartolilli, C. & Wu, L. (2007), "Measuring and improving the performance of an IT support organization in managing service incidents", INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT FROM A BUSINESS PERSPECTIVE.
- 2.Office of Government Commerce bajo licencia de la Controller of Her Majesty's Stationery Office :
- 3.IT Governance, Management (2008). Practical IT Service Management: a Concise Guide for Busy Executives. Thejendra BS
- 4.Ernesto Vilches. Guía de Gestión de Servicios basadas en fundamentos de ITIL V3
- 5.Feglar, T. 2004, "*ITIL based service level management if SLAs cover security*", Forte, D. 2007, "Security standardization in incident management: the ITIL approach".

### Electrónicas

- 1.WhitePapers. "Mejores prácticas diseñando Bases de Conocimiento", "Modelos de Help Desk". . "Entender la cultura organizacional para implementar ITIL". [www.foro-helpdesk.com](http://www.foro-helpdesk.com)
- 2.Carlos Fernandez Baladrón. "Qué es ITIL?"  
<http://www.coit.es/publicaciones/bit/bit160/46-49.pdf>



3. Wikipedia. The free encyclopedia libre. "ITIL".  
<http://es.wikipedia.org/wiki/ITIL>
4. Intranet de Pacífico Vida  
<https://intranet.Pacificovida.net/Paginas/Default.aspx>
5. SID <https://www.hgmperu.com/info/> (Sistema de Información Documentaria de HGM)
6. <http://www.itmadrid.com/blog/que-es-itol/>
7. <http://www.itmadrid.com/blog/que-es-itol/>
8. [http://www.itlibrary.org/index.php?page=Incident\\_Management](http://www.itlibrary.org/index.php?page=Incident_Management)
9. [http://itil.osiatis.es/Curso\\_ITIL/Gestion\\_Servicios\\_TI/service\\_desk/introduccion\\_objetivos\\_service\\_desk/introduccion\\_objetivos\\_service\\_desk.php](http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/service_desk/introduccion_objetivos_service_desk/introduccion_objetivos_service_desk.php)
10. <http://bonaocontactcenter.blogspot.com/2012/04/contact-center-como-industria-inbound-y.html>
11. <http://www.manageengine.com/products/service-desk/itil-problem-management.html>

## **ANEXOS**

ANEXO 1: Sedes de Pacifico Vida

ANEXO 2: Cuadros de Incentivos y Penalidades

ANEXO 3: Otros procedimientos del flujo de actividades de Helpdesk

ANEXO 4: Reportes de gestión del nivel de servicios de Helpdesk

ANEXO 5: Manual de procedimientos (Base de conocimientos)



## **ANEXO 1**

### **Cuadro de Incentivos y Penalidades**

# ANEXO 1: Sedes de Pacifico Vida

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCIÓN	PISO	VI	RV	AMC	WSM	BROKERS	SCTR		
LIMA	LIMA	SAN ISIDRO	CHINCHON 944	4	AG. 1, 4, 10, 11							
				5	AG. 5, 9, 17, 22							
				6	AG. 15, 18, 23, 27 y 28							
				7	AG. VIP							
			8	AG. 6, 8, 12 y 25								
			CHINCHON 980	11		X						
				2						AG. 1, 2		
				3	AG. 13 y 14							
				4	AG. 7					AG. COBRANZAS		
			JUAN MANUEL OLAECHEA 135	5							X	X
				6								X
			LA HABANA 654	3				X				
LAS BEGONIAS 630	2	X										
LOS OLIVOS	2	X										
AV. ALFREDO MENDIOLA 3609	2	X										
SAN JUAN DE LURIGANCHO	MZ. 1 LOTE 2 URB. MARISCAL CACERES	2	X									
HUAURA	HUACHO	AV. ECHENIQUE 420 OF. 3 y 4	1	X		X						
CUZCO	CUZCO	WANCHAQ	AV. DE LA CULTURA 744 B	2	CUZCO 1	X						
			AV. DE LA CULTURA 738 B	2	CUZCO 2		X					
LAMBAYEQUE	CHICLAYO	SANTA VICTORIA	AV. LIBERTAD 357	1	X							
				2		X	X	X				
AREQUIPA	AREQUIPA	CAYMA	AV. LOS CEREZOS 109	2	AREQUIPA 1							
				1	AREQUIPA 3		X					
ANCASH	HUARAZ	SANTA	VALLECITO	1	AREQUIPA 2 y AREQUIPA 4	X						
			HUARAZ	1	X							
			CHIMBOTE	1	X							
LA LIBERTAD	TRUJILLO		AV. VICTOR LARCO HERRERA 849	1		X						
				4	TRUJILLO 2 (OF. 404)	OF. 402	OF. 404	OF. 401				
TACNA	TACNA		AV. VICTOR LARCO HERRERA 849	5	TRUJILLO 1 (OF. 502)							
ICA	CHINCHA	CHINCHA	CALLE ZELA 873	1	X	X						
			CALLE SAN MARTIN 1141	3	X	X						
LORETO	MAYNAS	IQUITOS	JR. LIMA 488 OF. 3	1	X	X						
JUNIN	HUANCAYO	HUANCAYO	CALLE ARICA 323	2	X	X	X					
			JR. AREQUIPA 430	5	X	X	X					
PIURA	PIURA	PIURA	JR. LIBERTAD 473	1	X							
SAN MARTIN	SAN MARTIN	TARAPOTO	JR. HUANUCO 508	3		X	X	X				
			JR. RAMIREZ HURTADO 387	2	X	X						
AYACUCHO	HUAMANGA	AYACUCHO	PORTAL UNION N° 28 (INTERIOR BCP)	2	X	X						
			JR. UNTIVEROS 247 (CASA DE ASESOR)	1		X						
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	JR. TARAPACA 782	3	X	X	X					
HUANUCO	HUANUCO	HUANUCO	JR. LOS ROSALES 121 URB. PAUCARBAMBILLA (CASA DEL ASESOR)	1	X							
			AV ALAMEDA DE LA REPUBLICA CDRA 2 PASAJE 129 (CASA DEL ASESOR)	1		X						
UCAYALI	CORONEL PORTILLO	PUCALLPA	JR. TARAPACA 939	2	X							
PUNO	PUNO	PUNO	JR. MOQUEGUA 219	1		X						
MOQUEGUA	ILO	ILO	JR. ABTAO 665	1		X						
TUMBES	TUMBES	TUMBES	PLAZUELA ALIPIO ROSALES 140 (CASA DEL ASESOR)	1		X						

## **ANEXO 2**

### **Cuadro de Incentivos y Penalidades**

## ANEXO 2: Cuadro de Incentivos y Penalidades (basados en los SLA)

	Responsable	SLA	Descripción	Formulación	Valor Base	Valor marginal	Valor Insatisfactorio	Debitos Marginal	Debitos Insatisfactorio (zona roja)	Valor Incentivo
1	Servicio HMG	Tiempo promedio de atención a las consultas / pedidos referidos al Help Desk del Supervisor o Encargado de Producción de Sistemas de Pacífico Vida.	Mide el tiempo desde la llegada del correo al destinatario definido por GMD hasta la fecha y hora de respuesta del correo (no necesariamente la solución) por el mismo medio.	(Fecha y hora de respuesta del correo o creación del ticket por parte del Supervisor HGM) – (Fecha y hora de recepción del correo del Supervisor PV (de L – V de 9 a 5pm))	60 minutos	De 61 a 120 minutos	> 120 minutos	25	50	25 puntos por cada 15 minutos obtenidos por debajo del Valor Base.
2		Tiempo promedio de solución a las consultas / pedidos referidos al Help Desk del Supervisor o Encargado de Producción de Sistemas de Pacífico Vida.	Mide el tiempo desde la respuesta del correo y/o creación del ticket hasta la fecha y hora de cierre del ticket y/o rechazo ya sea por el mismo medio o por el sistema de tickets.	(Fecha y hora de cierre de ticket o confirmación de finalización de actividad o rechazo del pedido por parte del Supervisor HGM hacia el Supervisor PV) – (Fecha y hora de respuesta del correo o creación del ticket por parte del Supervisor HGM) de L-V de 9 a 5pm	6 horas*	Entre 6 y 12 horas utiles	> 12 horas	25	50	25 puntos por cada hora (01) obtenidos por debajo del Valor Base.

Nro	Responsable	SLA Nivel 1	Descripción	Formulación	Valor Base	Valor marginal	Valor Insatisfactorio	Debitos Marginal	Debitos Insatisfactorio (zona roja)	Valor Incentivo
3	Nivel 1	% Llamadas abandonadas	Mide el porcentaje de llamadas abandonadas después de los primeros 20 segundos	Llamadas abandonadas después de los 20 seg / Total de Llamadas Válidas	<= 5%	Entre 5 y 10%	> 10%	25	50	50 puntos por cada 1% por debajo del Valor Base.
4		% Llamadas contestadas antes de los 20 segundos	Mide el porcentaje de las llamadas contestadas antes de los 20 segundos	Llamadas contestadas antes de los 20 seg / Total de Llamadas Contestadas	>= 85%	Entre 75 y 84%	< 75%	25	50	50 puntos por cada 1% por encima del Valor Base
5		Porcentaje de (Tickets)llamadas resueltas por el Primer Nivel	Mide el porcentaje de tickets registrados en la Herramienta de Gestión de tickets y que excluyen a aquellas atribuibles a 2do y 3er nivel	Total de tickets resueltos en 1er nivel / Total de tickets registrados resolubles en 1er nivel	>= 70%	Entre 69% y 60%	< 60%	25	50	50 puntos por cada 1% por encima del Valor Base
6		Errores en la asignación de tickets a entes resolutores	Mide el porcentaje de error en las asignaciones de los tickets a los entes resolutores (asignación de tickets a tercer nivel: Especialistas de TI, Desarrollo, proveedores) que se realizan de manera equivocada y tienen que ser reasignados. Se toman los tickets creados en el mes de medición.	Total de Tickets devueltos por el ente resolutor que fue asignado de manera incorrecta en el mes / (total de tickets del mes)	<= 5%	Entre 5.1% y 8%	> 8%	25	50	50 puntos por cada 1% por debajo del Valor Base.

Nro	Responsable	SLA Nivel 2	Sede Remota	Formulación	Valor Base	Valor marginal	Valor Insatisfactorio	Debitos Marginal	Debitos Insatisfactorio (zona roja)	Valor Incentivo
7	Nivel 2	Tiempo promedio de Respuesta Usuarios VIP	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket	15 minutos	Entre 16 y 30 minutos	Mayor a 30 minutos	25	50	25 por cada 05 minutos por debajo del valor base
8		Tiempo promedio de Solución Usuarios VIP	Mide el tiempo desde el estado en proceso hasta el estado resuelto.	Hora de ticket en estado resuelto - Hora de ticket en estado en proceso.	01 hora	Entre 01 y 02 horas	Mayor a 02 horas	25	50	25 puntos por cada 10 minutos por debajo del valor base
9		Tiempo promedio de Respuesta para incidentes Prioridad 1	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket	30 minutos	Entre 30 minutos y 01 hora	Mayor a 01 hora	25	50	25 puntos por cada 05 minutos por debajo del valor base
10		Tiempo promedio de respuesta para incidentes Prioridad 2	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket	01 hora	Entre 01 y 03 horas	Mayor a 03 horas	25	50	25 puntos por cada 10 minutos por debajo del valor base
11		Tiempo promedio de solución para incidentes Prioridad 1 y 2	Mide el tiempo desde el estado "En Proceso" del ticket hasta el estado Resuelto.	Hora de Ticket estado Resuelto - Hora de Ticket de estado "En Proceso"	02 horas	Entre 02 y 04 horas	Mayor a 04 horas	25	50	25 puntos por cada 10 minutos por debajo del valor base
12		Tiempo promedio de respuesta para incidentes Prioridad 3	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket	02 horas	Entre 02 y 04 horas	Mayor a 04 horas	25	50	25 puntos por cada 10 minutos por debajo del valor base
13		Tiempo promedio de respuesta para incidentes Prioridad 4	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket	04 horas	Entre 04 y 08 horas	Mayor a 08 horas	25	50	30 puntos por cada 30 minutos por debajo del valor base
14		Tiempo promedio de solución para incidentes Prioridad 3 y 4	Mide el tiempo desde el estado "En Proceso" del ticket hasta el estado Resuelto.	Hora de Ticket estado Resuelto - Hora de Ticket de estado "En Proceso"	08 horas	Entre 08 y 12 horas	Mayor a 12 horas	25	50	30 puntos por cada 30 minutos por debajo del valor base
15		Tiempo promedio de Respuesta provincias - Prioridad 1 y 2	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket	02 horas	De 02 a 04 horas	Mayor a 04 horas	25	50	25 puntos por cada 10 minutos por debajo del valor base
16		Tiempo promedio de Solucion provincias - Prioridad 1 y 2	Mide el tiempo desde el estado "En Proceso" del ticket hasta el estado Resuelto.	Hora de Ticket estado Resuelto - Hora de Ticket de estado "En Proceso"	04 horas	Entre 04 y 08 horas	Mayor a 08 horas	25	50	25 puntos por cada 30 minutos por debajo del valor base
17		Tiempo promedio de Respuesta provincias - Prioridad 3 y 4	Mide el tiempo desde el estado asignado del ticket hasta el estado en proceso.	Hora de ticket en estado en proceso - Hora de asignación de ticket	04 horas	Entre 04 y 08 horas	Mayor a 08 horas	25	50	25 puntos por cada 10 minutos por debajo del valor base
18	Tiempo promedio de Solucion provincias - Prioridad 3 y 4	Mide el tiempo desde el estado "En Proceso" del ticket hasta el estado Resuelto.	Hora de Ticket estado Resuelto - Hora de Ticket de estado "En Proceso"	08 horas	Entre 08 y 12 horas	Mayor a 12 horas	25	50	25 puntos por cada 30 minutos por debajo del valor base	

## **ANEXO 3**

### **Otros Procedimientos del flujo de Actividades de Helpdesk**



<b>HGM</b>		<b>PACIFICOVIDA</b> <small>seguros de vida</small>
SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Código: IN – E42 – 02	<b>SEGUIMIENTO</b>	
Versión: 01	Pág. 1 de 2	






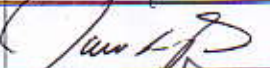
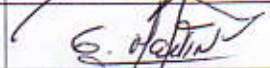
1. **OBJETIVO**  
Establecer los pasos a seguir para realizar el seguimiento a los casos.
2. **ALCANCE**  
Al Proyecto Pacífico
3. **DOCUMENTOS A CONSULTAR**
  - 3.1 NP – E42 – 01 "Gestión en Primer Nivel"
  - 3.2 NP – E42 – 02 "Gestión en Segundo Nivel"
  - 3.3 IN – E42 – 03 "Cierre de Caso"
4. **CONDICIONES BÁSICAS**
  - 4.1 Escalamiento.- El escalamiento hacia EPV se realizará de la siguiente manera:

MATRIZ DE ESCALAMIENTO			
	Cuando	Correo electrónico	Llamada Telefónica
<b>1° Escalamiento</b>	A los 30 min. de vencido el SLA		
Supervisor Service Desk (EPV)		Sí	Sí
<b>2° Escalamiento</b>	A las 2 hrs de vencido el SLA		
Jefe de Producción de Sistemas		Sí	Condicional*
<b>2° Escalamiento</b>	A las 3 hrs de vencido el SLA		
Sub-Gerente de Sistemas		Sí	Condicional**

\* Sólo cuando no se reciba acuse de lectura después de una hora de enviado el correo o cuando sea un incidente masivo

\*\*Sólo al día siguiente útil de vencido el SLA o cuando se trate de un incidente masivo

5. **CONDICIONES ESPECÍFICAS**
  - 5.1 Agente de Service Desk.- Se responsabilizará de contactar al usuario en caso de que el Técnico de 2° Nivel no lo haya ubicado en su visita, coordinar una nueva visita y asignar el caso nuevamente a Soporte Técnico 2° Nivel.
  - 5.2 Supervisor de Service Desk (HGM).- Será responsable de supervisar todos los casos.
6. **DESCRIPCIÓN**  
Ver descripción en página siguiente \*

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
<b>ELABORACION</b>	Claudia Mori	Analista de Control (HGM)	18/01/08	
<b>REVISIÓN</b>	Richel Zapatel	Jefe de Control de Gestión (HGM)	18/01/08	
	Fernando Arenas	Supervisor Service Desk (HGM)	21/01/08	
	Carlos de la Melena	Jefe de Operaciones Pacífico (HGM)	21/01/08	
	Vladimir Peña	Supervisor Service Desk (EPV)	28/01/08	
<b>APROBACIÓN</b>	José Luis Fernández	Jefe de Producción de Sistemas (EPV)	23/01/08	
	Gustavo Martínez	Gerente General (HGM)	21/01/08	



**Descripción**

1. Service Desk identifica la necesidad de realizar el seguimiento a algún caso.  
**Nota:** Estos casos pueden detectarse por:  
 - Consulta de Usuario.  
 - Revisión periódica (diaria).  
 - Sistema de Alerta del USD.

2. Verifica el estado del RQ:  
 2.1 Pendiente: Continúa paso 3.  
 2.2. Asignado o En Proceso: Continúa paso 9.

3. Verifica las causas que originan la detención del caso.

4. Coloca el caso en el "Pendiente" correspondiente.

5. Se comunica con el usuario, según el tiempo indicado en el flujo y registra lo informado.  
 A) Si estaba en "Pendiente Usuario", le consulta el estado de su caso.  
**Nota:** Cuando el caso esté en "Pendiente Usuario" debido a la solicitud de envío de Pantallazo, y no se obtiene respuesta luego de 24 horas de haberse comunicado con él, el caso se cerrará, conforme al Instructivo "Cierre de Caso".  
 B) Si estaba en "Pendiente Proveedor", le informa la situación de su caso.

6. Verifica si el caso se solucionó. Si el caso se solucionó, deberá seguir el Instructivo "Cierre de Caso", de lo contrario continuará con el paso 7.  
**NOTA:** Si el problema que causó el pendiente ya se solucionó, pero aún no se soluciona el caso, se deberá colocar en estado "Asignado" y asignarlo de acuerdo a quien lo reportó como pendiente.

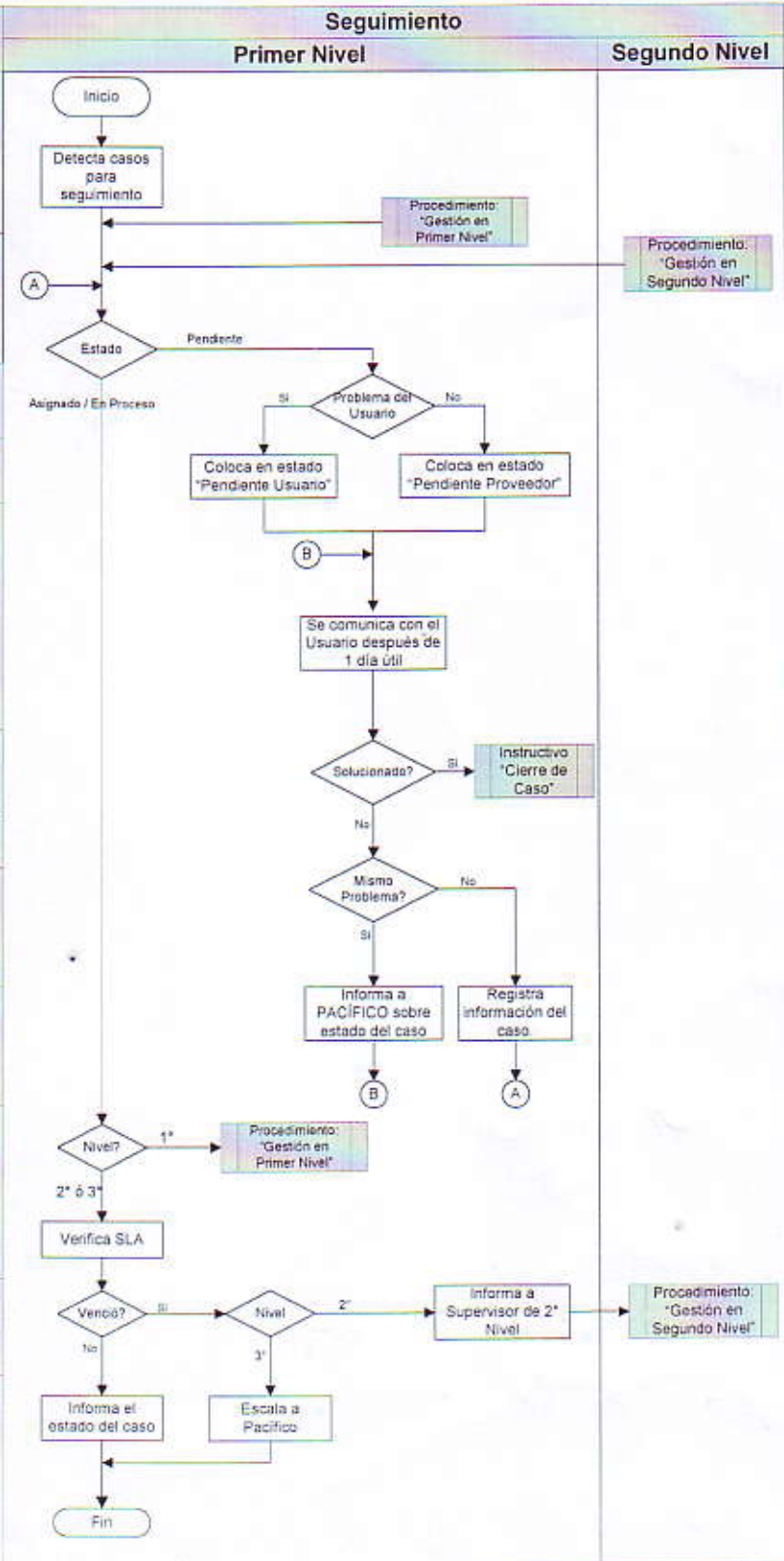
7. Verifica si la causa del pendiente es el mismo problema reportado originalmente. Si es la misma causa, continúa en el paso 8. De lo contrario, registrará la información del problema y vuelve al paso 2.

8. Escala a PACÍFICO de acuerdo a la tabla de escalamiento de las Condiciones Básicas del presente instructivo, informando sobre el problema que persiste y que el caso pasará a su proceso de cierre.

9. Verifica qué nivel tiene asignado el RQ.  
 9.1 Si se trata del 1° Nivel: Sigue procedimiento de 1° Nivel.  
 9.2 Si se trata del 2° o 3° Nivel: continúa paso siguiente.

10. Verifica los tiempos de acuerdo a los SLA's.  
 10.1 SLA no venció: informa el estado del caso.  
 10.2 SLA venció: Continúa paso 11.

11. Informa de acuerdo al Nivel:  
 11.1 Si se trata de un caso en Segundo Nivel, informa a Supervisor quien continúa con el procedimiento "Gestión en Segundo Nivel".  
 11.2 Si está en Tercer Nivel: escala a Pacífico de acuerdo a Tabla de escalamiento (Ver Condiciones Básicas).





<b>HGM</b>		<b>PACIFICOVIDA</b> <small>seguros de vida</small>
SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Código: IN – E42– 04	<b>SOPORTE REMOTO</b>	
Versión: 01		

#### 1. OBJETIVO

Brindar soporte remoto a los usuarios de Pacifico Vida.

#### 2. ALCANCE

Al área de Soporte en Segundo Nivel de HGM

#### 3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 3.1 NP – E42 – 01 "Gestión en Segundo Nivel"  
3.2 IN – E42 – 03 "Cierre de Caso"

#### 4. CONDICIONES BÁSICAS

4.1 Las herramientas utilizadas serán las siguientes:

- Microsoft Systems Management Server 2003: Para sedes Central (OP), Chinchón (CH), Olaechea (OL) y Begonias (BE).
- Microsoft NetMeeting: Para sedes en Provincia

#### 5. DESCRIPCIÓN

5.1 **Responsable:** Técnico de 2° Nivel

5.2 **Descripción:**

5.2.1 **Para Lima:** Cuando se pueda acceder al programa "Remote Control" por el acceso directo, empezar el flujo desde el paso 12.

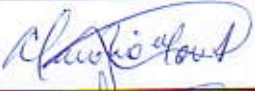

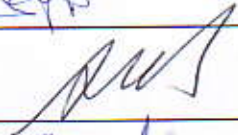



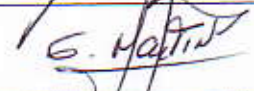
Pasos	Descripción
1.	Click Izquierdo en el Botón Inicio del Escritorio de Windows y se abrirá una ventana emergente donde están agrupadas todas las aplicaciones instaladas.
2.	Buscar la aplicación de nombre System Management Server (SMS) y colocar el puntero de Mouse encima, se abrirá un menú emergente.
3.	Dentro de Menú emergente de SMS hacer click izquierdo en SMS Administrator Console.
4.	Se abrirá una ventana de título SMS- [System Management Server].
5.	Expandir Site Database (001- PACIFICO VIDA).
6.	Ir a la carpeta Collections y expandir la carpeta con un click izquierdo.
7.	De acuerdo a la ubicación del usuario, ir al Grupo de Usuarios donde se encuentra registrado éste, como grupo de red.
8.	Buscar Nombre de PC (asociado a cuenta de usuario) dentro del grupo de usuarios
9.	Hacer click derecho, se abrirá un menú emergente.
10.	Colocar el puntero del mouse en Todas las tareas
11.	Hacer click en Start Remote Tools
12.	Se abrirá una ventana con el Título Remote Tools- OP/CH/OL/BE* -"usuariodered", "numero de ip de usuario";"puerto". * Dependiendo de la agencia.
13.	En el menú principal hacer click izquierdo en Tools se abrirá una venta emergente.
14.	Hacer click Izquierdo en Remote Control o hacer click en Botón Remote Control
15.	Se abre una ventana con Título Remote Control – OP- "usuariodered"
16.	Proceder a realizar la instalación o configuración respectiva tomando el control de PC de usuario.
17.	Se valida la conformidad de la atención con usuario por teléfono o correo: a. Si usuario muestra conformidad de atención se cierra la ventana de Control Remoto y se procede continuar con el flujo de "Gestión en Segundo Nivel" b. Si problema no fue resuelto a Control Remoto se procede a realizar asistencia On-Site



<b>HGM</b>		<b>PACIFICOVIDA</b> <small>seguros de vida</small>
<b>SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.</b>		
Código: IN – E42– 04	<b>SOPORTE REMOTO</b>	
Versión: 01	Pág. 2 de 2	

**5.2.2 Para Provincias:**

Pasos	Descripción
1.	Se comunica a usuario por RPC que se realizará Asistencia Remota mediante NetMeeting.
2.	Se le solicita a usuario que inicie la aplicación Net meeting desde el acceso directo del escritorio de Windows.
3.	Buscar el acceso directo a NetMeeting dentro del escritorio de Windows
4.	Hacer doble click izquierdo sobre acceso directo de NetMeeting para abrir aplicación
5.	Se abrirá ventana con titulo NetMeeting
6.	Insertar número de IP o usuario de red en ventana de combo box.
7.	Llamar mediante el botón de llamar o en el menú principal
8.	Aparecerá los usuarios conectados en la ventana principal de NetMeeting
9.	Se solicita a usuario que haga click en Herramientas –Compartir dentro del Menú Principal
10.	Se abrirá una ventana donde se solicitará al usuario hacer click en Escritorio y luego en Aceptar.
11.	Se cargará el escritorio de usuario en una ventana de la PC del encargado de soporte en Segundo Nivel.
12.	Se toma control de PC de usuario mediante escritorio compartido anteriormente
13.	Proceder a realizar la instalación o configuración respectiva tomando el control de PC de usuario.
14.	Se valida la conformidad de la atención con usuario por teléfono, RPC o correo: a. Si usuario muestra conformidad de atención se cierra la ventana de Control Remoto y continúa con el flujo del procedimiento "Gestión en Segundo Nivel" b. Si problema no fue resuelto a Control Remoto se procede a realizar asistencia On-Site.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
<b>ELABORACIÓN</b>	Claudia Mori	Analista de Control (HGM)	13/01/08	
<b>REVISIÓN</b>	Richel Zapatel	Jefe de Control de Gestión (HGM)	18/01/08	
	Emilio de los Reyes	Supervisor de 2do Nivel (HGM)	21/01/08	
	Carlos de la Melena	Jefe de Operaciones Pacífico (HGM)	21/01/08	
	Vladimir Peña	Supervisor Service Desk (EPV)	28/01/08	
<b>APROBACIÓN</b>	José Luis Fernández	Jefe de Producción de Sistemas (EPV)	23/01/08	
	Gustavo Martínez	Gerente General (HGM)	21/01/08	



<b>HGM</b>		<b>PACIFICOVIDA</b> <small>seguros de vida</small>
SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Código: IN – E42 – 06	<b>INCIDENTES MASIVOS</b>	
Versión: 01	Pág. 1 de 2	

**1. OBJETIVO**

Establecer el instructivo con los pasos a seguir para grabar un mensaje de voz – Locución - ante incidentes masivos que puedan saturar el proceso de atención de llamadas realizadas por Service Desk.

**2. ALCANCE**

Al área de Service Desk Proyecto PACÍFICO.

**3. DOCUMENTOS A CONSULTAR**

3.1 NP – E42 – 01 "Gestión en Primer Nivel"

**4. SIGLAS Y DEFINICIONES**





4.1 **Locución.-** Se entenderá como mensaje de voz que se grabará ante incidentes masivos que afecten el proceso de atención telefónica.

**5. CONDICIONES ESPECÍFICAS**

5.1 **Analista de Service Desk.-** Si se presenta un incidente y es un horario en el cual no hay supervisión o no hay un supervisor de turno, el analista de turno tendrá la responsabilidad de grabar el mensaje de voz, según los pasos descritos.

**6. DESCRIPCIÓN**

6.1 Descripción:

Pasos	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	En el transcurso de la atención de un incidente, el analista de Service Desk identifica un evento masivo que afecta a varios usuarios, procede a dar aviso al Supervisor de turno a fin de grabar el mensaje de voz correspondiente ya que el evento masivo esta saturando el proceso de atención de llamadas. (A los 2 min. de identificado el incidente)	 <p>Analista de Service Desk</p> <p>Identifica el incidente Procede con informar al Supervisor de turno</p>
2	El Supervisor procederá con la grabación del mensaje de voz en el anexo designado para este fin, acto seguido se da aviso al personal de Service Desk, del evento en curso. (Tiempo estimado de 4 min. Revisar script de mensajes predefinidos ante incidentes masivos)	 <p>Supervisor de Service Desk</p> <p>Supervisor procede con la grabación del mensaje de voz</p>
3	Culminada la grabación del mensaje de voz se verificará si el mensaje es claro, de estar todo conforme se procederá con la activación del mismo. La locución debe ser validada de acuerdo al punto 7. Tiempo estimado de 3 min.)	 <p>Supervisor de Service Desk</p> <p>Se procede con la revisión del mensaje de voz, su validación y V°B°</p>
4	Transcurrido un tiempo prudente (7 a 10 min. estimado) el supervisor deberá evaluar el impacto del incidente, y si el mismo ya ha sido superado. De ser el segundo caso se procederá con la eliminación del mensaje de voz, y se dará aviso al personal de Service Desk que el mensaje ya ha sido eliminado.	 <p>Supervisor de Servicedesk</p> <p>Incidente ha sido superado Eliminación del Mensaje de voz</p>



<b>HGM</b>		<b>PACÍFICOVIDA</b> <small>seguros de vida</small>
SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Código: IN – E42 – 06	<b>INCIDENTES MASIVOS</b>	
Versión: 01	Pág. 2 de 2	

### 6.2 Modelo de script del mensaje ante incidentes masivos:

"Buenos días/tardes/noches, le informamos que en este momento presentamos inconvenientes en XXXXX (aplicativo o comunicación) lo que afecta su normal operatividad (así como la de YYY). Si su caso no es el informado un representante de servicio atenderá su llamada. Gracias."

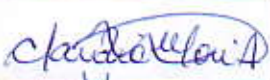






### 6.3 Validación y Visto Bueno

#### Validación.-

El Supervisor de Service Desk debe validar la locución con el Jefe de Proyecto (HGM). En ausencia del Supervisor, el Analista de Service Desk (HGM), deberá realizar la Validación.

#### Visto Bueno (V°B°).-

El Jefe de Proyecto (HGM) deberá solicitar V°B° al Cliente, Jefe de Producción de Sistemas (PACÍFICO VIDA) o, en su ausencia, al Administrador de Red y Base de Datos (PACÍFICO VIDA), en ausencia de éste al Subgerente de Sistemas, y en ausencia de éste último al Gerente de Cliente. En ausencia del Jefe de Proyecto (HGM), el Supervisor de Service Desk deberá solicitar el V°B°.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
<b>ELABORACION</b>	Claudia Mori	Analista de Control (HGM)	18/01/08	
<b>REVISIÓN</b>	Richel Zapatel	Jefe de Control de Gestión (HGM)	18/01/08	
	Fernando Arenas	Supervisor Service Desk (HGM)	21/01/08	
	Carlos de la Melena	Jefe de Operaciones Pacifico (HGM)	21/01/08	
	Vladimir Peña	Supervisor Service Desk (EPV)	23/01/08	
<b>APROBACIÓN</b>	José Luis Fernández	Jefe de Producción de Sistemas (EPV)	23/01/08	
	Gustavo Martínez	Gerente General (HGM)	21/01/08	

<b>HGM</b>		<b>PACIFICOVIDA</b> <small>seguros de vida</small>
SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Código: IN – E42 – 03	<b>CIERRE DE CASO</b>	
Versión: 01	Pág. 1 de 2	

**1. OBJETIVO**

Establecer las actividades a desarrollar por el Service Desk para confirmar la solución satisfactoria de cada caso generado.

**2. ALCANCE**

Al Proyecto Pacífico








**3. DOCUMENTOS A CONSULTAR**

3.1 NP – E42 – 01 "Gestión en Primer Nivel"

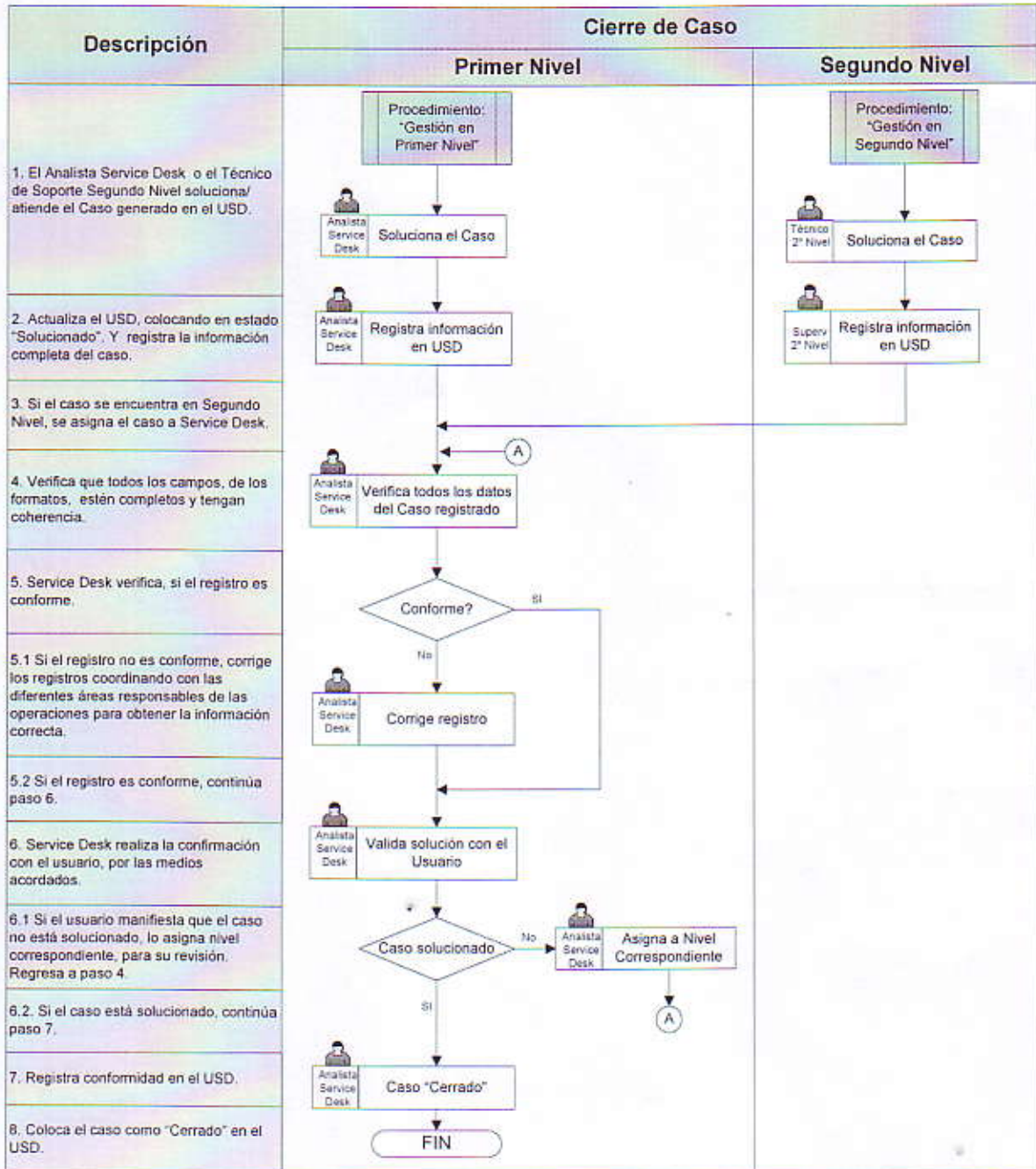
3.2 NP – E42 – 02 "Gestión en Segundo Nivel"

**4. DESCRIPCIÓN**

Ver descripción en página siguiente

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
<b>ELABORACION</b>	Claudia Mori	Analista de Control (HGM)	18/01/08	
<b>REVISIÓN</b>	Richel Zapatel	Jefe de Control de Gestión (HGM)	18/01/08	
	Fernando Arenas	Supervisor Service Desk (HGM)	21/01/08	
	Carlos de la Melena	Jefe de Operaciones Pacífico (HGM)	21/01/08	
	Vladimir Peña	Supervisor Service Desk (EPV)	21/01/08	
<b>APROBACIÓN</b>	José Luis Fernández	Jefe de Producción de Sistemas (EPV)	23/01/08	
	Gustavo Martínez	Gerente General (HGM)	21/01/08	





<b>HGM</b>		<b>PACIFICO</b> vida <small>seguros de vida</small>
SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Código: IN – E42– 08	<b>ATENCIONES DE RECLAMOS – PACIFICO VIDA</b>	
Versión: 01	Pág. 1 de 1	

**1. OBJETIVO**

Establecer los pasos a seguir para atender los reclamos de los usuarios.

**2. ALCANCE**



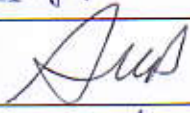



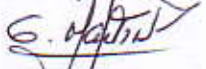
Al área de Service Desk del Proyecto PACÍFICO.

**3. DOCUMENTOS A CONSULTAR:**



3.1 NP – G10 – 06 "Atención de Quejas y Reclamos"

**4. DESCRIPCIÓN**

Paso	Descripción	Responsable
1.	Al recibir un reclamo de algún usuario, agregar en el RQ la observación describiendo el reclamo del Usuario.	Agente Service Desk
2.	Codificar en el Dragon como reclamo. (Será monitoreada la grabación del mismo).	
3.	Derivar el reclamo al Supervisor, agregándolo a la base de reclamos. <b>Nota:</b> Cuando no se tenga disponible (la base de reclamos) la comunicación al Supervisor se realizará vía correo electrónico, con copia al Jefe de Service Desk.	
4.	Realizar la gestión necesaria, considerando el procedimiento de "Atención de Reclamos" para solucionar el reclamo, y alimentar data para consulta de los Agentes.	Supervisor Service Desk

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
<b>ELABORACION</b>	Claudia Mori	Analista de Control (HGM)	18/01/08	
<b>REVISIÓN</b>	Richel Zapatel	Jefe de Control de Gestión (HGM)	18/01/08	
	Fernando Arenas	Supervisor Service Desk (HGM)	21/01/08	
	Carlos de la Melena	Jefe de Operaciones Pacifico (HGM)	21/01/08	
	Vladimir Peña	Supervisor Service Desk (EPV)	28/01/08	
<b>APROBACIÓN</b>	José Luis Fernández	Jefe de Producción de Sistemas (EPV)	23/01/08	
	Gustavo Martínez	Gerente General (HGM)	21/01/08	



	PV-POC-Alta de Usuario	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 03/05/2010	Página 1 de 9

# Alta de Usuarios

Elaborado para:





<b>HGM</b>	PV-POC-Alta de Usuario	<b>pacífico</b>
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 03/05/2010	Página 2 de 9

---

## Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO .....	2
CONTROL .....	3
1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. TERMINOS Y DEFINICIONES .....	4
4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES .....	4
5. PROCEDIMIENTO .....	6
5.1 DIAGRAMA DE FLUJO.....	6
5.2 DESCRIPCIÓN .....	7
6. ESTADOS .....	9

	PV-POC-Alta de Usuario	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 03/05/2010	Página 3 de 9

## Control

### Información general

Tipo de información	Dato
Titulo	Alta de Usuario
Versión Nro.	1.0
Fecha de Última revisión	18 de Mayo del 2010
Nombre del archivo	PV-POC-Alta de Usuario
Originador del documento	José Antonio Aliaga Sáenz
Revisión del documento por HGM	Karla V. Pérez Pinedo

### Sumario de cambios

Versión Nro.	Fecha	Origen del cambio	Responsables de revisión HGM
01	18/05/2010	Creación de documento	José Antonio Aliaga Sáenz



### Distribución y revisión de este documento

El originador de este documento lo distribuirá a todas las personas responsables de aprobar este documento, el mismo que se enviará al momento de ser creado o cuando se le efectúen cambios o actualizaciones. El documento será revisado y actualizado cuando:

- Sea necesario realizar una corrección o agregado de información.
- Actualización por cambios o reestructuración
- Revisión anual.

### Distribución del documento

Este documento será distribuido en copias a los aprobadores o revisores y personas que el Gerente de Proyecto de HGM y o el destinatario estime conveniente.

	PV-POC-Alta de Usuario	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 03/05/2010	Página 4 de 9

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para el nuevo colaborador de Pacífico Vida cuente con las herramientas mínimas necesarias para el desarrollo de sus funciones dentro del plazo requerido.

## 2. ALCANCE

El presente proceso aplica desde la notificación de incorporación de un nuevo colaborador por parte del área solicitante de Pacífico Vida hasta la creación de accesos correspondientes.

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

ReqIT es la herramienta que usan actualmente los usuarios de Pacífico Vida para registrar todos sus requerimientos informáticos de accesos a equipos.

## 4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Se define el proceso a seguir, en el cuál se incluye la interacción de la herramienta de mesa de ayuda.

*Leyenda:*

*Usuario de Pacífico Vida: UPV*  
*Analista de Helpdesk Nivel 1: HD*  
*Grupo de Aprobaciones: GA*  
*Gestor de Inventario: GI*  
*Administrador de Directorio Activo: ADA*

Procedimiento de Creación de Alta de usuario	UPV	GA	ADA	HD
1. Registro de ReqIT	X			
2. WF de Aprobaciones		X		
3. Notificación a usuario		X		
4. Revisa Solicitud			X	
5. Analista solicita a usuaria datos pendientes y actualiza datos			X	
6. Crea y/o otorga permisos solicitados			X	
7. Analista envía correo a usuario informando atención de solicitud			X	
8. Envía correo a HelpDesk para configuración de solicitud			X	
9. Helpdesk recibe correo Analista				X
10. Analiza los datos registrados en el reqIT, para su registro en el servidesk				X
11. Analista solicitara datos pendientes a usuario que registro el reqIT, mediante correo electrónico				X
12. Analista procede a registrar usuario en el servidesk				X
13. Se crea ticket de atención				X
14. Se revisa si existe reqIT de tipo HS, por asignación de equipode computo				X

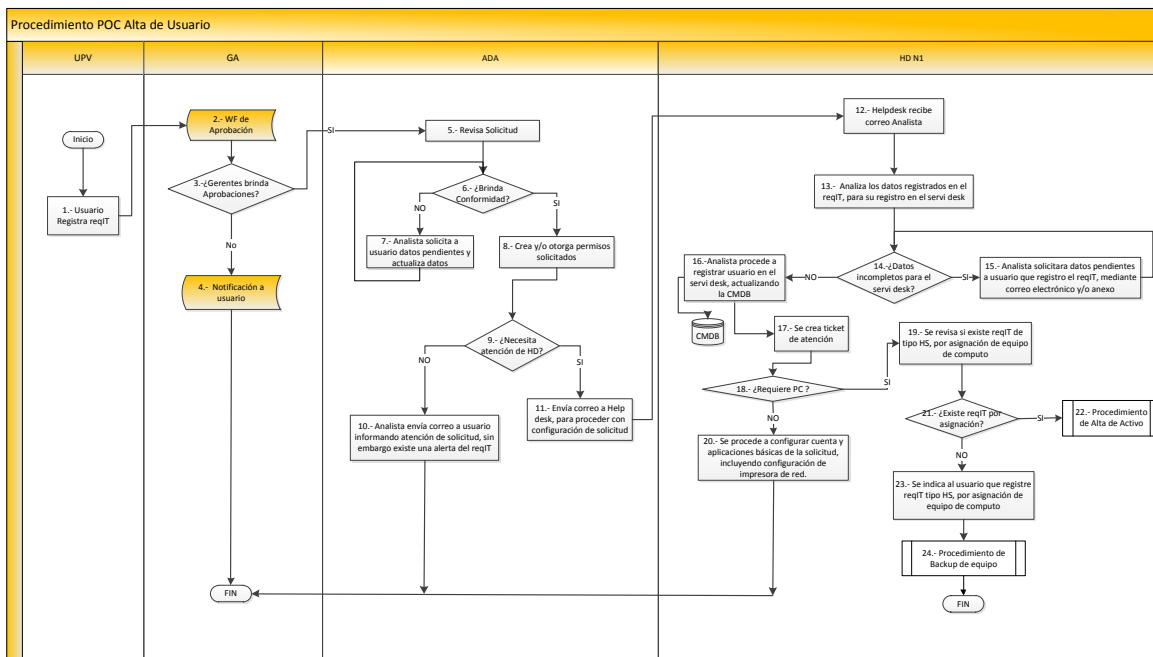
"Antes de utilizar alguna copia de este Documento, verifique que el número de Revisión sea igual al que muestra la Lista Maestra de Control o al que muestra el Documento en el DMS para asegurar que la copia está vigente. De no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no previsto".





15. Se procede a configurar cuenta y aplicaciones básicas de la solicitud y impresoras de red (pvida 11, pvida87, pvida-ch, pvida-0, pvida-ol y pvida -be)				X
16. Se continua con procedimiento de asignación				X
17. Se solicita aprobación de equipo a Supervisor de Vida				X
18. Se procede con asignación de equipo				X
19. Se informa al usuario				X
20. Responsable recibe requerimiento de solicitud de equipo de computo				
21. Analista proporciona equipo				
22. Se sigue procedimiento de solicitud de equipo a PVIDA				
23. Actualiza el inventario en el servidesk				
24. Informa a gestor de Inventario de PVIDA sobre cambio realizado				

## 5. PROCEDIMIENTO



### 5.1 Diagrama de Flujo



	PV-POC-Alta de Usuario	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 03/05/2010	Página 7 de 9



## Descripción

1. **Registro de ReqIT**  
El usuario de Pacífico Vida es el responsable de generar el requerimiento por la herramienta informática denominada reqIT de tipo RR, aquí el usuario solicita todo requerimiento referente a Acceso a Sistemas y Recursos de red de Pacífico Vida.
2. **WF de Aprobaciones**  
Aquí la aplicación reqIT solicitará las aprobaciones correspondientes a las gerencias involucradas del área del usuario, sistemas y seguridad de la información.
3. **¿Gerentes brinda aprobaciones?**  
Aquí se determina si las gerencias involucradas brinda su VoBo a la solicitud del usuario que registró el requerimiento por la herramienta de Pacífico Vida denominada reqIT.
4. **Notificación a usuario**  
La aplicación reqIT informa a usuario el rechazo de su solicitud.
5. **Revisa Solicitud**  
El analista responsable del Directorio Activo, revisa la solicitud y valida que los datos consignados estén completos de encontrar alguna observación procederá a informar al usuario.
6. **¿Brinda Conformidad?**  
El analista del Directorio Activo consulta directamente al usuario solicitante, si hubiera faltado algún dato para la creación de la cuenta.
7. **Analista solicita a usuario datos pendientes y actualiza datos**  
Analista de Directorio Activo envía correo a usuario solicitante, solicitando que se le brinde información relevante para la creación de la cuenta y/o permisos.
8. **Crea y/o otorga permisos solicitados**  
Obtenido la información necesaria, analista procederá con la creación de la cuenta solicitada que le solicitaron en el remita.
9. **¿Necesita atención de HD?**  
Analista determina si necesita intervención de Helpdesk.
10. **Analista envía correo a usuario informando atención de solicitud**  
Si se trata de un permiso adicional a la aplicación que el usuario ya viene trabajando el mismo analista enviara un correo al usuario solicitante informándole sobre su otorgamiento de permisos y posterior cierre de su reqIT.
11. **Envía correo a Helpdesk para configuración de solicitud**  
Si es necesaria la intervención de un analista de Helpdesk, el analista de PV enviara un correo solicitando el apoyo para la configuración del aplicativo y validación del acceso correspondiente.
12. **Help Desk recibe correo de Analista**  
Helpdesk recibe el correo del analista de PV, el cual procede a generar el requerimiento por el reqIT que tiene asignado (configuración y/o instalación de aplicativo para validación de accesos).

	PV-POC-Alta de Usuario	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 03/05/2010	Página 8 de 9



13. **Analiza los datos registrados en el reqIT, para su registro en el servidesk**  
Analista revisa los datos registrados y en el reqIT de Pacífico Vida y identifica si falta algún dato relevante para registrarlo en el servidesk, por ejemplo: Anexo, Teléfono móvil, ubicación física del usuario, sede, etc.)
14. **¿Datos incompletos para el servidesk?**  
Aquí el analista consultara a usuario que registro el reqIT
15. **Analista solicitara datos pendientes a usuario que registro el reqIT, mediante correo electrónico y/o anexo**  
Analista consultara por correo electrónico y/o anexo datos pendientes necesarios para proceder a registrar los datos en el servidesk.
16. **Analista procede a registrar usuario en el servidesk, actualizando la CMDB**  
Obtenido los datos pendientes, se procede a registrar al usuario en el servidesk
17. **Se crea ticket de atención**  
Se regulariza el reqIT por solicitud de alta de usuario en la herramienta del servidesk
18. **¿Se necesita PC?**  
Analista identifica si en la solicitud el usuario que ingresara a trabajar necesitara un equipo de computo, de lo contrario el área ya cuenta con una PC para este nuevo ingreso.
19. **Se revisa si existe reqIT de tipo HS, por asignación de equipo de computo**  
Analista revisara si existe un reqIT para asignación de equipo de computo por nueva incorporación de usuario de Pacífico Vida
20. **Se procede a configurar cuenta y aplicaciones básicas de la solicitud incluyendo configuración de impresora de red**  
Analista procede a configurar cuenta y aplicaciones básicas, además configura la impresora de red que se encuentra ubicado en los servidores de impresión, pudiendo ser: pvida11, pvida87, pvida-ch0, pvida-ch, pvida-be, pvida-be2 y pvida-ol
21. **¿Existe reqIT por asignación?**  
Analista valida si existe reqIT de tipo HS
22. **Procedimiento de Alta de Activo**  
Se coordinara con responsable de inventario de Helpdesk, realizar las coordinaciones de asignación de equipo de computo.
23. **Se indica al usuario que registre reqIT tipo HS, por asignación de equipo de computo**  
Si el usuario solicitante no hubiera realizado su solicitud a tiempo por la herramienta del reqIT, se necesitara una aprobación del Supervisor de Vida para proporcionar un equipo
24. **Procedimiento de Backup de equipo**  
Se coordinara con responsable de inventario de Helpdesk, realizar las coordinaciones de asignación de equipo de backup..



	PV-POC-Alta de Usuario	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 03/05/2010	Página 9 de 9

## 6. ESTADOS

ESTADO	DESCRIPCION
WF de aprobación	Proceso de aprobación de las gerencias involucradas (Ger. AreaSolcitante, Ger. Sistemas y Auditoria de Sistemas), estas aprobaciones las brinda Gerente y responsable de seguridad de la información mediante la herramienta reqIT.
Notificación a usuario	Proceso de notificación al usuario informando el rechazo de la solicitud
Procedimiento de Alta de Activo	Se seguirá el procedimiento de solicitud de equipo a Pacifico Vida, esta labor la realizara directamente el Gestor de Inventario.
Procedimiento de Backup de equipo	Se seguirá el procedimiento de solicitud de equipo de Backup a Pacifico Vida, esta labor la realizara directamente el Gestor de Inventario.

	PV-POC-Baja de Usuario	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 08/05/2010	Página 1 de 8

# Baja de Usuarios

Elaborado para:





<b>HGM</b>	PV-POC-Baja de Usuario	<b>pacífico</b>
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 08/05/2010	Página 2 de 8

---

## Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO .....	2
CONTROL .....	3
1. <b>OBJETIVO</b> .....	4
2. <b>ALCANCE</b> .....	4
3. <b>TERMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	4
4. <b>MATRIZ DE RESPONSABILIDADES</b> .....	4
5. <b>PROCEDIMIENTO</b> .....	5
5.1 <b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	5
5.2 <b>DESCRIPCIÓN</b> .....	6
6. <b>ESTADOS</b> .....	8

	PV-POC-Baja de Usuario	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 08/05/2010	Página 3 de 8

## Control

### Información general

Tipo de información	Dato
Titulo	Alta de Usuario
Versión Nro.	Versión 1.0
Fecha de Ultima revisión	-
Nombre del archivo	
Originador del documento	José Aliaga Sáenz
Revisión del documento por HGM	

### Sumario de cambios

Versión Nro.	Fecha	Origen del cambio	Responsables de revisión HGM	Responsables de revisión CLIENTE
01	08/05/2012			

### Distribución y revisión de este documento

El originador de este documento lo distribuirá a todas las personas responsables de aprobar este documento, el mismo que se enviará al momento de ser creado o cuando se le efectúen cambios o actualizaciones. El documento será revisado y actualizado cuando:

- Sea necesario realizar una corrección o agregado de información.
- Actualización por cambios o reestructuración
- Revisión anual.

### Distribución del documento

Este documento será distribuido en copias a los aprobadores o revisores y personas que el Gerente de Proyecto de HGM y o el destinatario estime conveniente.

## 1. OBJETIVO

Lograr con las actividades necesarias la correcta Baja de Usuario para Pacífico Vida, asegurando un proceso inmediato, confiable y seguro.

## 2. ALCANCE

El proceso inicia desde la notificación por parte del área Gestión Humana de Pacífico Vida hasta la atención de Baja de Usuario por parte de los grupos solucionadores de TI.

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

ReqIT es la herramienta que usa actualmente Pacífico Vida para registrar todos sus requerimientos informáticos.

Servidesk, es la herramienta que utilizara el HelpDesk de Pacífico Vida para brindar las soliciines microinformáticas de nuestro cliente.

## 4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Se define el proceso a seguir, en el cuál se incluye la interacción de la herramienta de mesa de ayuda.

*Leyenda:*

*Usuario responsable de Gestión Humana :GDH*

*Administrador de Seguridad: ADS*

*Supervisor de Pacífico Vida: S-VIDA*

*Analista de Helpdesk :HD N1 y HD N2*

*Anlista responsable de la Gestión de Inventario: GI*

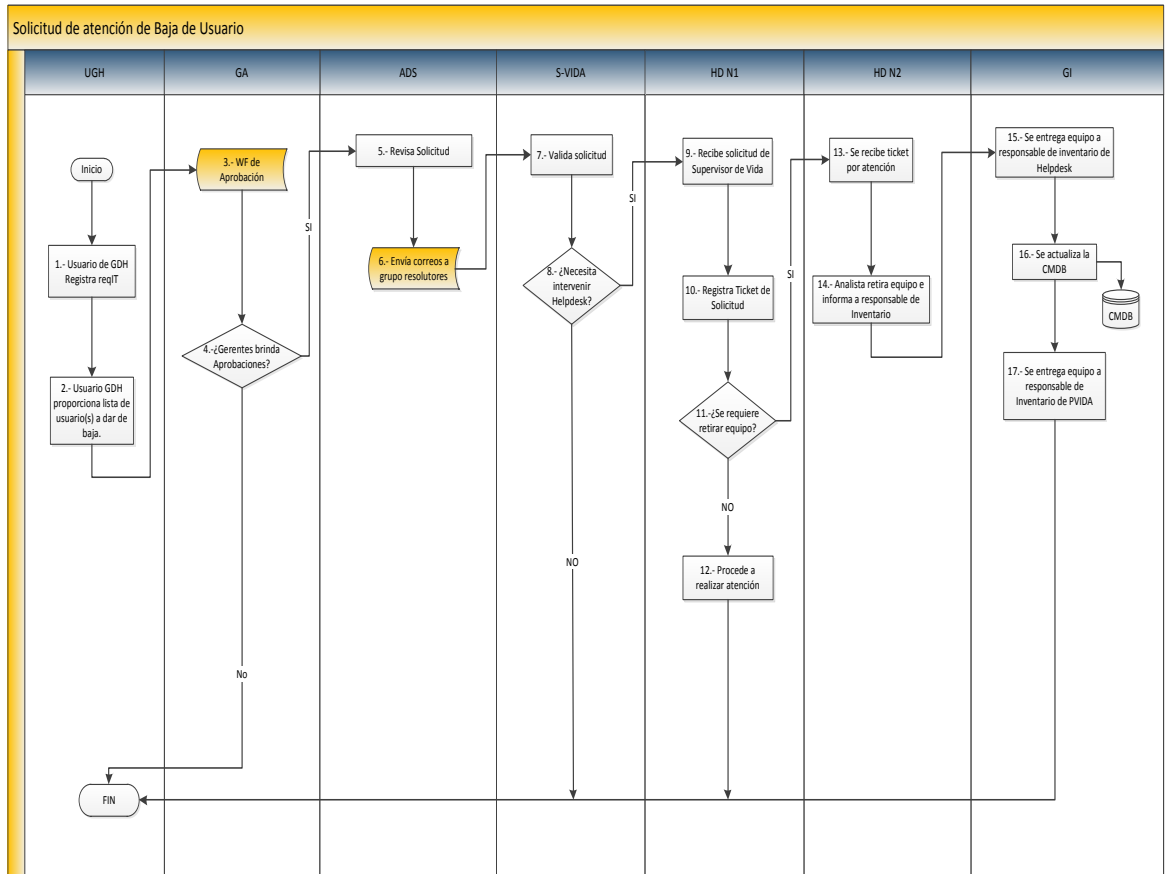
*Aprobación de Gerentes y Seguridad de la Información : Grupo de Aprobaciones (GA)*



Procedimiento de Creación de Alta de usuario	GDH	GA	ADS	S-VIDA	HD N1	HD N2	GI
1. Usuario de GDH registra reqIT	X						
2. Usuario GDH proporciona lista de usuario(s) a dar de baja	X						
3. WF de Aprobación		X					
4. ¿Gerentes brinda Aprobaciones?		X					
5. Revisa Solicitud			X				
6. Envía correos a grupo resolutores			X				
7. Valida Solicitud				X			
8. ¿Necesita intervenir Helpdesk?				X			
9. Recibe solicitud de Supervisor de Vida					X		
10. Regsitra Ticket de Solicitud					X		
11. ¿Se requiere retirar equipo?					X		
12. Procede a realizar atención					X		
13. Se recibe ticket por atención						X	

14. Analista retira equipo e informa a responsable de inventario						X	
15. Se entrega equipo a responsable de inventario de Helpdesk							X
16. Se actualiza la CMDB							X
17. Se entrega equipo a responsable de Inventario de PVIDA							X

## 5. PROCEDIMIENTO



### 5.1 Diagrama de Flujo



	<b>PV-POC-Baja de Usuario</b>	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 08/05/2010	Página 6 de 8



## 5.2 Descripción

1. **Usuario de GDH registra reqIT**  
El usuario de Gestión Humana de Pacífico Vida es el responsable de generar el requerimiento por la herramienta informática denominada reqIT de tipo RR, aquí el usuario solicita específicamente dar de baja a usuarios que ya no tienen ningún vínculo laboral con Pacífico Vida.
2. **Usuario GDH proporciona lista de usuario(s) a dar de baja**  
El responsable de GDH proporciona la lista del personal de Pacífico Vida que ya no laboran en la empresa.
3. **WF de Aprobación**  
En este proceso la herramienta reqIT solicita las aprobaciones correspondientes a las áreas involucradas.
4. **¿Gerentes brinda Aprobaciones?**  
Los Gerentes responsables en el proceso de aprobación brindarán su conformidad.
5. **Revisa Solicitud**  
El administrador de seguridad revisará la solicitud.
6. **Envía correos a grupo resolutores**  
El administrador de seguridad envía correos a las áreas involucradas, detallando las funciones a seguir de cada grupo resolutor:
  - Baja en SQL, Exactus, Segcen, etc.
  - Baja los perfiles en los servidores Terminal.
  - Baja las cuentas en el AD, exmerge de PST, y desregistro del VAULT.
  - Bajas de las cuentas .NET.
  - Reasignación de las licencias de software, PCs, activos en general
  - Backup del perfil del usuario, escaneado y decomiso físico de la PC de ser necesario
  - Baja del anexo, descripción e inventariar los puertos disponibles de la central
7. **Valida solicitud**  
El Supervisor de Pacífico Vida valida la solicitud de Gestión Humana, si es necesario realizar atención con Helpdesk
8. **¿Necesita intervenir helpdesk?**  
Supervisor de Pacífico Vida valida si requiere intervención de Helpdesk.
9. **Recibe solicitud de Supervisor de Vida**  
Helpdesk N1 recibe solicitud por correo de Supervisor de Vida para realizar las tareas que se solicite, pudiendo ser: salvar información del usuario y/o retiro de equipo.
10. **Registra Ticket de Solicitud**  
HD N1 registra el ticket y atiende la solicitud, si en la solicitud se solicita retirar el equipo necesariamente se pedirá el apoyo al HD N2.

	PV-POC-Baja de Usuario	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 08/05/2010	Página 7 de 8



11. **¿Se requiere retirar equipo?**  
Helpdesk N1 analiza el caso y si se requiere retirar el equipo se procederá a crear el ticket por la atención de retiro de equipo.
12. **Procede a realizar atención**  
HD N1 continua con la atención del caso y realiza los backpus necesarios.
13. **Se recibe ticket por atención**  
HD N2 recibe ticket por decomiso de equipo.
14. **Analista retira equipo e informa a responsable de Inventario**  
HD N2 realiza el decomiso del equipo y registra código de inventarios de los equipo recuperados, procediendo a informar al responsable de la gestión de inventario de Helpdesk.
15. **Se entrega equipo a responsable de inventario de Helpdesk**  
HD N2 realiza la entrega del equipo a responsable de inventario de helpdesk para su control.
16. **Se actualiza la CMDB**  
Responsable de Invenatrio de Helpdeskactualiza los datos en el servidesk.
17. **Se entrega equipo a responsable de Invenatrio de PVIDA**  
Responsable de Invenatrioentrega equipo recuperado a Responsable de invenatrio e Pacifico Vida.



	PV-POC-Baja de Usuario	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 08/05/2010	Página 8 de 8

## 6. ESTADOS

ESTADO	DESCRIPCION
WF de aprobación	Proceso de aprobación de las gerencias involucradas (Ger. AreaSolitante, Ger. Sistemas y Auditoria de Sistemas), estas aprobaciones las brinda Gerente y responsable de seguridad de la información mediante la herramienta reqIT.
Envía correos a grupo resolutores	Administrador de Seguridad envía correo a grupo de resolutores informando las actividades a seguir para continuar con el procedimiento de bajas de usuarios.

	PV-POC-Instalación de Software	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 18/05/2010	Página 1 de 7

# Instalación de Software

Elaborado para:





<b>HGM</b>	PV-POC-Instalación de Software	<b>pacífico</b>
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 18/05/2010	Página 2 de 7

---

## Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO .....	2
CONTROL.....	3
1. <b>OBJETIVO</b> .....	4
2. <b>ALCANCE</b> .....	4
3. <b>TERMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	4
4. <b>MATRIZ DE RESPONSABILIDADES</b> .....	4
5. <b>PROCEDIMIENTO</b> .....	5
5.1 <b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	5
5.2 <b>DESCRIPCIÓN</b> .....	6
6. <b>ESTADOS</b> .....	7

	PV-POC-Instalación de Software	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 18/05/2010	Página 3 de 7

## Control

### Información general

Tipo de información	Dato
Titulo	Alta de Usuario
Versión Nro.	Versión 1.0
Fecha de Ultima revisión	-
Nombre del archivo	
Originador del documento	José Antonio Aliaga Sáenz
Revisión del documento por HGM	

### Sumario de cambios

Versión Nro.	Fecha	Origen del cambio	Responsables de revisión HGM	Responsables de revisión CLIENTE
01	18/05/2010	Creación	José Antonio Aliaga Sáenz	

### Distribución y revisión de este documento

El originador de este documento lo distribuirá a todas las personas responsables de aprobar este documento, el mismo que se enviará al momento de ser creado o cuando se le efectúen cambios o actualizaciones. El documento será revisado y actualizado cuando:

- Sea necesario realizar una corrección o agregado de información.
- Actualización por cambios o reestructuración
- Revisión anual.

### Distribución del documento

Este documento será distribuido en copias a los aprobadores o revisores y personas que el Gerente de Proyecto de HGM y o el destinatario estime conveniente.



**1. OBJETIVO**

Conocer los procedimientos de instalación de software para PVIDA y las aprobaciones necesarias

**2. ALCANCE**

El documento debe ser de conocimiento de todos los analista de Helpdesk para Pacifico Vida.

**3. TERMINOS Y DEFINICIONES**

ReqIT es la herramienta que usa actualmente Pacifico Vida para registrar todos sus requerimientos informáticos.

**4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES**

Se define el proceso a seguir, en el cuál se incluye la interacción de la herramienta de mesa de ayuda.

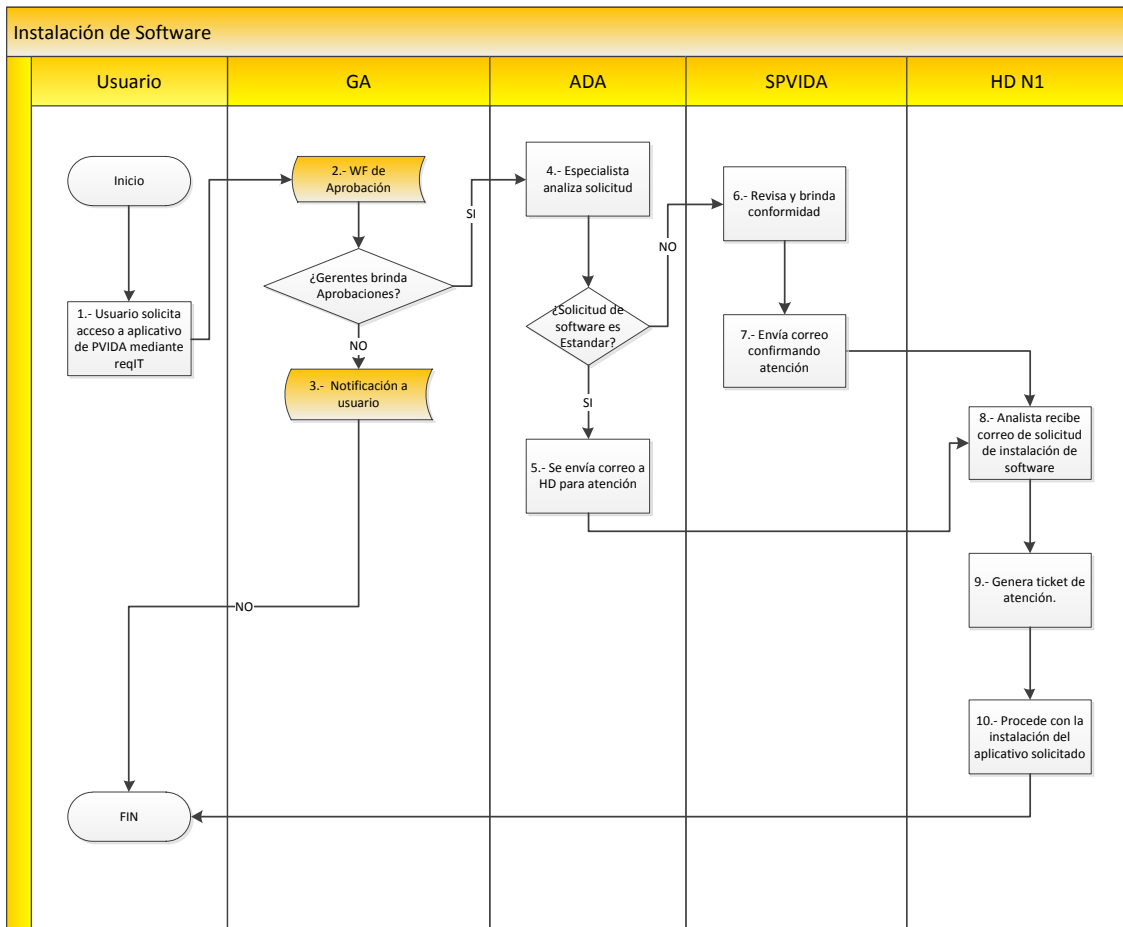
Leyenda:



- Usuario de Pacifico Vida: UPV
- Grupo de Aprobaciones: GA
- Administrador de Directorio Activo: ADA
- Supervisor de PVIDA : SPVIDA
- Analista de Helpdesk Nivel 1: HD N1

Procedimiento de Instalación de Software	UPV	GA	ADA	SPVIDA	HD N1
1. Usuario solicita acceso a aplicativo de PVIDA mediante reqIT	X				
2. WF de Aprobación		X			
3. Notificación a usuario		X			
4. Especialista analiza solicitud			X		
5. Se envía correo a HD para atención			X		
6. Supervisor PVIDA, revisa y brinda conformidad				X	
7. Supervisor- PVIDA envía correo confirmando atención				X	
8. Analista recibe correo de solicitud de instalación de software					X
9. Genera ticket de atención					X
10. Procede con la instalación del aplicativo solicitado.					X

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 Diagrama de Flujo



	PV-POC-Instalación de Software	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 18/05/2010	Página 6 de 7

## 5.2 Descripción

1. **Usuario solicita acceso a aplicativo de PIVIDA mediante reqIT**  
 Usuario de Pacífico Vida solicita mediante el reqIT acceso a aplicación determinada.
2. **WF de Aprobaciones**  
 La aplicación reqIT solicita mediante su flujo interno las aprobaciones correspondientes.
3. **Notificación a usuario**  
 Si encaso el grupo responsables de aprobaciones no aprueba la solicitud, el reqIT notifica al usuario.
4. **Especialista analiza solicitud**  
 Revisa el reqIT y verifica la solicitud, especialista determinara si dicha solicitud necesitara realizar instalación de software.
5. **Se envía correo a HD para atención**  
 Especialista envía correo a HD Nivel 1 solicitando atención de instalación de software en equipo del usuario. Si se diera el caso que el software que esta solicitando el usuario no es estándar (Ejm: Skype, Visio, Project, , Infopath, etc).  
 Especialista enviara correo a Supervisor de Helpdesk para su autorización.
6. **Revisa y brinda conformidad**  
 Supervisor de Helpdesk evaluara solicitud y brindara aprobación.
7. **Envía correo confirmando atención**  
 Supervisor envía correo a Helpdesk brindando su conformidad para continuar con al atención.
8. **Analista recibe correo de solicitud de instalación de software**  
 Helpdesk Nivel 1 recibe solicitud.
9. **Genera ticket de atención**  
 Helpdesk Nivel 1 procesa la información y genera ticket de atención.
10. **Procede con la instalación del aplicativo solicitado**  
 Helpdesk Nivel 1 contacta al usuario y procede con instalación del aplicativo, finalizado el proceso de instalación se valida la solicitud inicial y se confirma conformidad del usuario.

<b>HGM</b>	PV-POC-Instalación de Software	<b>pacífico</b>
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 18/05/2010	Página 7 de 7

## 6. ESTADOS

ESTADO	DESCRIPCION
WF de aprobación	Proceso de aprobación de las gerencias involucradas (Ger. AreaSolcitante, Ger. Sistemas y Auditoria de Sistemas), estas aprobaciones las brinda Gerente y responsable de seguridad de la información mediante la herramienta reqIT.
Notificación a usuario	Proceso de notificación al usuario informando el rechazo de la solicitud



# Reinstalación de SO / Software Base

Elaborado para:



---

## Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO .....	2
CONTROL.....	3
1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. TERMINOS Y DEFINICIONES .....	4
4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES .....	4
5. PROCEDIMIENTO .....	5
5.1 DIAGRAMA DE FLUJO.....	5
5.2 DESCRIPCIÓN .....	6
6. ESTADOS .....	7

## Control

### Información general

Tipo de información	Dato
Titulo	Reinstalación de Sistema Operativo
Versión Nro.	1.0
Fecha de Ultima revisión	10 de Octubre del 2010
Nombre del archivo	PV-POC-Reinstalación de SO
Originador del documento	José Antonio Aliaga Sáenz
Revisión del documento por HGM	

### Sumario de cambios

Versión Nro.	Fecha	Origen del cambio	Responsables de revisión HGM
01	10/12/2012	Creación de documento	

### Distribución y revisión de este documento

El originador de este documento lo distribuirá a todas las personas responsables de aprobar este documento, el mismo que se enviará al momento de ser creado o cuando se le efectúen cambios o actualizaciones. El documento será revisado y actualizado cuando:

- Sea necesario realizar una corrección o agregado de información.
- Actualización por cambios o reestructuración
- Revisión anual.

### Distribución del documento

Este documento será distribuido en copias a los aprobadores o revisores y personas que el Gerente de Proyecto de HGM y o el destinatario estime conveniente.

**1. OBJETIVO**

Restablecer el SO del computador en el tiempo establecido con el área de Sistema de Pacifico Vida.

**2. ALCANCE**

El presente proceso aplica desde que se determina reinstalar el SO en el computador hasta su validación con el usuario afectado.

**3. TERMINOS Y DEFINICIONES**

SO es la forma abreviada a definir Sistema Operativo.

**4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES**

Se define el proceso a seguir, en el cuál se incluye la interacción de la herramienta de mesa de ayuda.

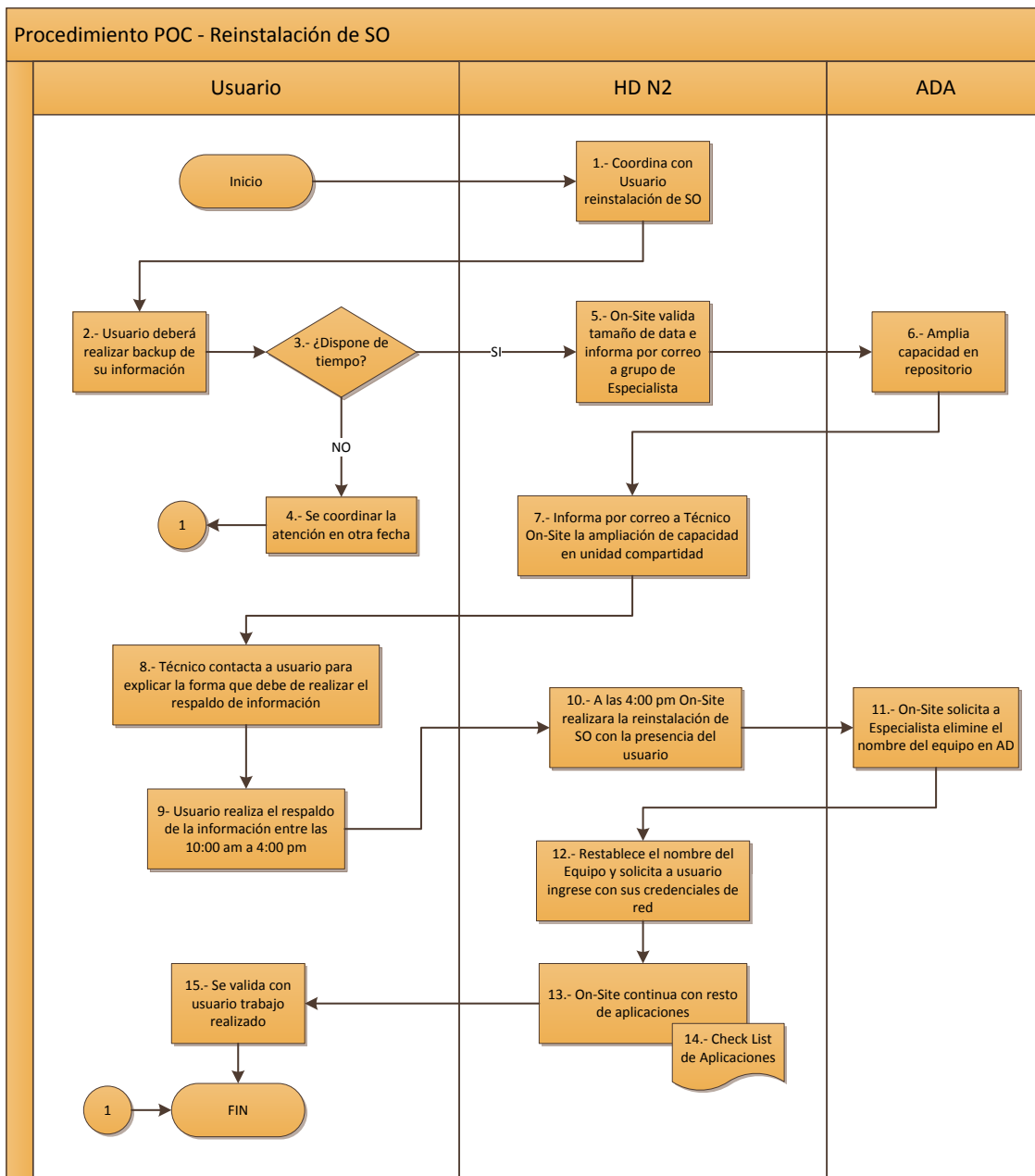
*Leyenda:*

*Usuario de Pacifico Vida: UPV*  
*Técnico On – Site Nivel 2 : HD N2*  
*Administrador de Directorio Activo: ADA*

Procedimiento de Creación de Alta de usuario	UPV	HD N2	ADA
1. Coordina con Usuario resintalación de SO		X	
2. Usuario deberá realizar backup de su Información	X		
3. ¿Dispone de tiempo?	X		
4. Se coordina la atención en otra fecha	X		
5. On-Site valida tamaño de data e informa por correo a grupo de Especialista		X	
6. Amplia capacidad en repositorio			X
7. Informa por correo a Técnico On-Site la ampliación de capacidad en unidad compartida		X	
8. Técnico contacta a usuario para explicar la forma que debe de realizar el respaldo de información	X		
9. Usuario realiza el respaldo de la información entre las 10:00 am a 4:00 pm	X		
10. A las 4:00 pm On-Site realizara la reinstalación de SO con la presencia del usuario		X	
11. On-Site solicita a Especialista elimine el nombre del equipo en AD			X
12. Restablece el nombre del Equipo y solicita a usuario ingrese con sus credenciales de red		X	
13. On-Site continua con resto de aplicaciones		X	
14. Check list de aplicaciones		X	
15. Se valida con usuario trabajo realizado	X		

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 Diagrama de Flujo



**Descripción****1. Coordina con Usuario resintalación de SO**

Analista de HD Nivel 2 coordina con usuario realizar la reinstalación del Sistema Operativo, debido a problemas con sus aplicaciones.

**2. Usuario deberá realizar backup de su Información**

HD Nivel 2 informa al usuario que deberá realizar el backup de su información, el usuario deberá guardo dicha información el repositorio "OP-Restore", aquí la capacidad actual no es muy grande así que para ello deberá el HD Nivel 2 debera contactar a Grupo de Especialista de PVIDA para realizar la ampliación

**3. ¿Dispone de tiempo?**

Estos cambios se debe realizar en coordinación con el usuario y si por algún motivo el usuario no cuenta con disponibilidad de tiempo se procederá a reprogramar la atención.

Considerar que el Incidente que se tenga asignado se deberá proceder a informar al usuario que lo cerraremos y cuando disponga de tiempo se comuniqué al Help Desk para coordinar nuevamente la atención

**4. Se coordina la atención en otra fecha**

De acuerdo a lo indicado en el punto 3 se reprogramaría con el usuario la atención en otra fecha que disponga de tiempo para poder realizar la atención.

**5. On-Site valida tamaño de data e informa por correo a grupo de Especialista**

Si el usuario dispone de tiempo, procedemos a validar el tamaño de la data que tiene el equipo de la usuaria para poder solicitar ampliación en su cuota del "OP-RESTOR1" con el área responsable. Esta información se envía al grupo de Especialistas por correo electrónico.

**6. Amplia capacidad en repositorio**

Enviada la información al grupo de Especialistas proceden a ampliar dicha cuota por el tiempo estimado del trabajo que realizara el HD Nivel 2.

**7. Informa por correo a Técnico On-Site la ampliación de capacidad en unidad compartida**

Especialistas informan al técnico sobre ampliación de cuota por correo electrónico.

**8. Técnico contacta a usuario para explicar la forma que debe de realizar el respaldo de información**

On-site busca a la usuaria para explicarle como debe realizar el backup de su información e indicándole el tiempo que tiene para realizar dicho trabajo.

**9. Usuario realiza el respaldo de la información entre las 10:00 am a 4:00 pm**

Una vez explicado al usuario los procediemitnos para poder realizar la reinstalación del SO en su computador este dispon desde las 10:00 am hasta las 4:00 pm para realizar el backup de su información.

10. **A las 4:00 pm On-Site realizara la reinstalación de SO con la presencia del usuario**  
El On-Site visitara al usuario a la hora indicada para proceder con la reinstalación del SO, este proceso de reinstalación involucra un tiempo de 25 minutos como máximo para realizar este trabajo. Además permitirá configurar su cuenta de red, correo e impresoras considerando la presencia del usuario que estará en ese momento hasta las 5:00 pm
11. **On-Site solicita a Especialista elimine el nombre del equipo en AD**  
Paralelamente con las actividades del punto 10, el On-Site solicitara al Especialista la eliminación del nombre del equipo con el objetivo que cuando vuelva a registrarlo al dominio no tenga inconvenientes.
12. **Restablece el nombre del Equipo y solicita a usuario ingrese con sus credenciales de red**  
Obtenido la conformidad del grupo de Especialistas e ingresado el equipo al dominio, el On-Site solicita al usuario que ingrese con sus credenciales de red para configurar su perfil y poder dejar habilitado su perfil para poder restablecer su información en la ubicaciones de (Favoritos, Mis documentos y escritorio).
13. **On-Site continua con resto de aplicaciones**  
Despues de las 5:00 pm el usuario se retirara de las instalaciones de Pacifico Vida y el On-site continuara con el resto de aplicaciones que faltan instalar por haber reinstalado el SO.  
Estas atenciones las podrá realizar en forma remota desde la ubicación de soporte que se tiene asignado.
14. **Check list de aplicaciones**  
Documento interno para validación de procedimientos establecidos con Pacifico Vida
15. **Se valida con usuario trabajo realizado**  
Esta actividad la terminaremos con el ultimo analista de turno hasta las 8:00 pm, previamente se le informa al usuario que al día siguiente puede llamarnos al Helpdesk para realizar cualquier consulta o pendiente que se presente.

## 6. ESTADOS

ESTADO	DESCRIPCION
Chek List	Documento elaborado donde se registra las aplicaciones que usa el usuario e información del computador.

## **ANEXO 4**

**Reportes de Gestión del Nivel de Servicio de Helpdesk  
(Evaluación correspondiente al mes de Febrero)**





## 7.6.14.2 Gestión de Encuestas Insatisfechas

Revisión 1.0

Fecha Efectiva: 19 / 09 /2009

Página 1 de 2

Proceso	7.6.14 Gestión de Niveles de Servicio
Procedimiento	7.6.14.2 Gestión de Encuestas Insatisfechas

### 1. Objetivo

Asegurar que las insatisfacciones de los usuarios sean analizadas y se realicen las correcciones necesarias para que no se vuelvan a presentar.

### 2. Alcance

Todas las Encuestas Transaccionales contestadas por los usuarios del Servicio y que han sido calificadas como "Insatisfechas" o "Muy Insatisfechas"

### 3. Términos y Definiciones

- **Encuesta transaccional:** Encuesta de servicio enviada a los usuarios al finalizar la atención de un ticket.

### 4. Roles y/o Responsabilidades

Nº	Rol	Descripción de la Actividad
1.	Administrador de Niveles de Servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar las Encuestas de Satisfacción contestadas por los usuarios.</li><li>• Comunicarse con los usuarios que han marcado algún nivel de Insatisfacción en el Servicio para obtener el motivo de su respuesta y tomar las acciones correctivas necesarias para superar la insatisfacción.</li><li>• Mantener actualizado el Registro de Insatisfacción</li></ul>
2.	Comité de Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar si alguna encuesta insatisfecha deriva en una No Conformidad.</li><li>• Notificar al Área de Calidad de HGM la No Conformidad encontrada.</li></ul>

### 5. Políticas

- El análisis de la insatisfacción (comunicación telefónica con el usuario) se deberá realizar al **siguiente día hábil** de haber recibido la encuesta insatisfecha.

### 6. Instructivos

N/A

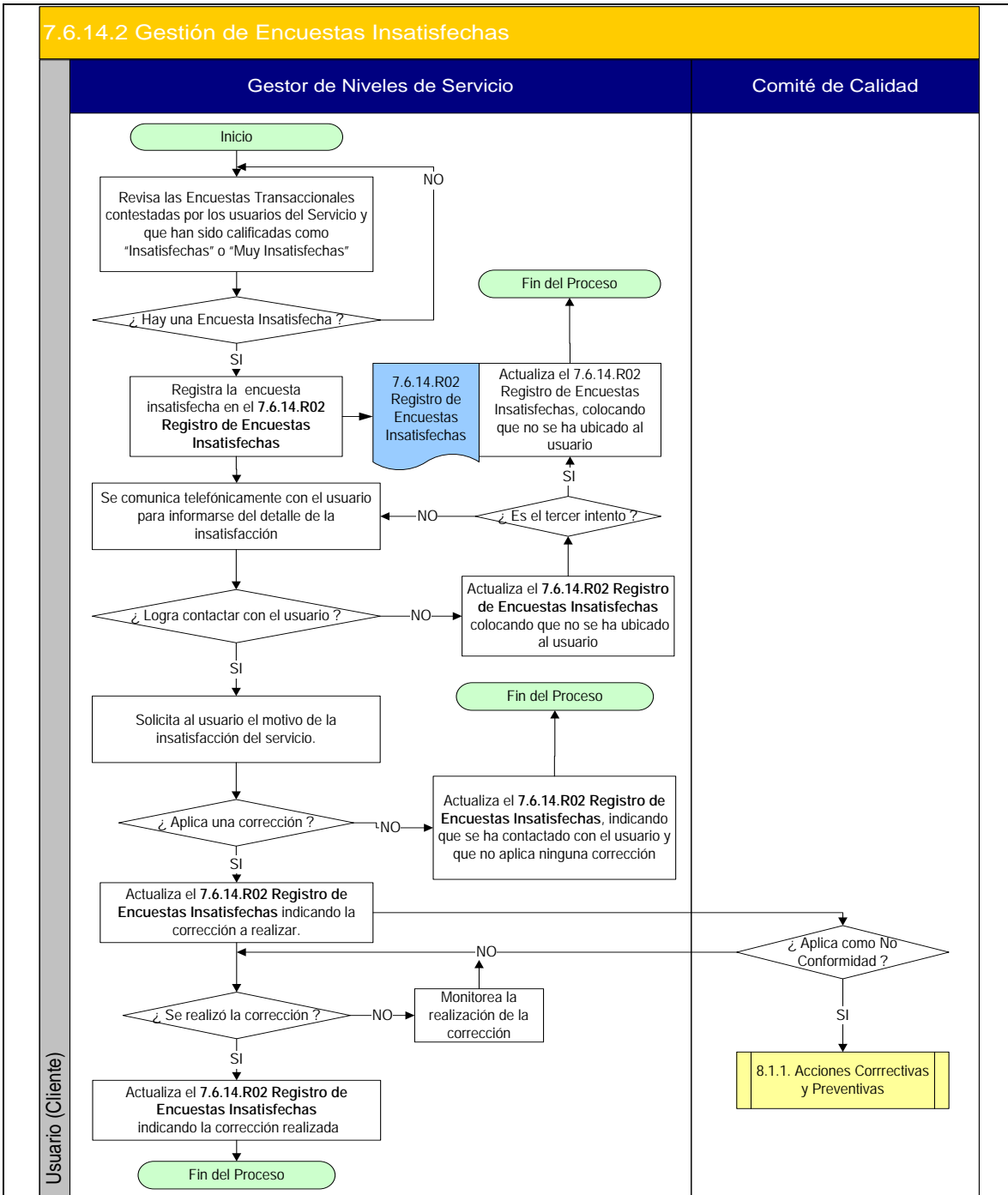
### 7. Formatos

- 7.6.14.R02 : Registro de Encuestas Insatisfechas

### 8. Puntos de Control

- Revisión Mensual del Registro de Insatisfacción para asegurarnos del cumplimiento del análisis de cada insatisfacción y de las correcciones dadas.

9. Procedimiento



"Antes de utilizar alguna copia de este Documento, verifique que el número de Revisión sea igual al que muestra la Lista Maestra de Control o al que muestra el Documento en el DMS, para asegurar que la copia está vigente. De no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no previsto."

## Indicador de Nivel de Gestión

A continuación como ejemplo de la evaluación mensual que se realiza presentamos los Indicadores de los resultados obtenidos del **Reporte de Gestión del Servicio Help Desk de PV** en lo que va del mes de febrero del 2010 así como de la bitácora de eventos masivos.

Los resultados de los objetivos obtenidos en los indicadores son los siguientes.

### Nivel de Abandono

**PV: 0.58%**

Meta del Indicador: 5%

Comentarios: Objetivo Logrado

La cantidad total de llamadas recibidas hasta el día 14 fue de 688, de las cuales se contestaron 672 llamadas. Se presentaron 4 abandonos reales y 12 por masivo, haciendo un total de 16 llamadas abandonadas.

Tiempo promedio de conversación: **03:29 minutos**

Análisis de los días que estuvieron fuera del Indicador de Abandono:  
Sab 6 : 33.33% de abandono. Ingresaron 2 llamadas, se contestó 1 y se abandonó 1. El abandono se produjo porque el agente estaba en llamada y ambas entraron a la vez.

Los eventos masivos que se presentaron y afectaron la disponibilidad del servicio durante los días pasados fueron:

Lun 1 : Viap y eVIAP - No carga. Mensaje "Transaction was deadlocked..." (09:10hrs. - 09:45hrs.) / Endosos - Servidor no responde (11:18hrs. - 11:30hrs.) Se descuentan 1 abandono por masivo.

Mie 3: Impresora - Solicitud de tonner Sede Chinchón Piso 5 (10:50hrs - 12:00hrs) / Impresora - Hojas salen Manchadas Sede Begonias Piso 3 (11:00hrs - 12:00hrs) / Impresora - Hojas salen Manchadas Sede Olaechea Piso 2 (11:00hrs - 12:00hrs) Se descuentan 3 abandonos por masivo.

Lun 8: eVIAP - No carga "Transaction process ID 117..." (09:46hrs - 13:20hrs) / Viap - Error en opción ("No se pudo realizar la operación. Verifique la BD...") (10:12hrs - 13:00hrs) / Impresora - No imprime (Sede: Tamayo - Piso: 11) (11:55hrs - 12:22hrs) Se descuentan 6 abandonos por masivo.

Mie 10: SAM - No carga ("Ud. no tiene instalada la versión correcta de la aplicación") (09:00hrs - 11:00hrs) Se debió a un Pase a producción que no fue notificado a tiempo a primer nivel. Se descuentan 2 abandonos por masivo.

### **Nivel de Servicio**

**PV: 89.51%**

Meta del Indicador: 80%

Comentarios: Objetivo Logrado

### **Solución en Primer Nivel**

**PV: 31%**

Meta del Indicador: 35%

Comentarios: Muy cerca del objetivo.

### **Seguimiento de Help Desk**

**PV: 100%**

Meta del Indicador: 90%

Comentarios: Objetivo Logrado.

### **Gestión de Correos Help Desk**

**PV: 100%**

Meta del Indicador: 95%



Comentarios: Objetivo Logrado.

#### **\* Leyenda**

Verde: Objetivo logrado.

Naranja: Muy cerca del objetivo.

Rojo: Por debajo del objetivo.

	PV-POC-Soporte de Usuarios e-Day	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 16/05/2010	Página 1 de 7

# Soporte de Usuarios e-Day

Elaborado para:





<b>HGM</b>	PV-POC-Soporte de Usuarios e-Day	<b>pacífico</b>
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 16/05/2010	Página 2 de 7

---

## Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO .....	2
CONTROL.....	3
1. <b>OBJETIVO</b> .....	4
2. <b>ALCANCE</b> .....	4
3. <b>TERMINOS Y DEFINICIONES</b> .....	4
4. <b>MATRIZ DE RESPONSABILIDADES</b> .....	4
5. <b>PROCEDIMIENTO</b> .....	5
5.1 <b>DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	5
6. <b>ESTADOS</b> .....	7

	PV-POC-Soporte de Usuarios e-Day	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 16/05/2010	Página 3 de 7

## Control

### Información general

Tipo de información	Dato
Titulo	Procedimiento de Soporte a Usuarios e-Day
Versión Nro.	Versión 1.0
Fecha de Última revisión	-
Nombre del archivo	
Originador del documento	José Antonio Aliaga Sáenz
Revisión del documento por HGM	

### Sumario de cambios

Versión Nro.	Fecha	Origen del cambio	Responsables de revisión HGM	Responsables de revisión CLIENTE
01	16/05/2010	Creación	José Antonio Aliaga Sáenz	



### Distribución y revisión de este documento

El originador de este documento lo distribuirá a todas las personas responsables de aprobar este documento, el mismo que se enviará al momento de ser creado o cuando se le efectúen cambios o actualizaciones. El documento será revisado y actualizado cuando:

- Sea necesario realizar una corrección o agregado de información.
- Actualización por cambios o reestructuración
- Revisión anual.

### Distribución del documento

Este documento será distribuido en copias a los aprobadores o revisores y personas que el Gerente de Proyecto de HGM y o el destinatario estime conveniente.

	PV-POC-Soporte de Usuarios e-Day	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 16/05/2010	Página 4 de 7

## 1. OBJETIVO

Conocer las políticas de trabajo para los usuarios de Pacífico Vida cuando se encuentren trabajando desde su domicilio.

## 2. ALCANCE

Todos los analistas del servicio de helpdesk de Pacífico Vida.

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Estas atenciones se realizarán en base a la información proporcionada por el área Sistemas de PVIDA, es decir proporcionarán la relación del personal que tomará su e-Day, el cual incluye la fecha en que se realizará.

## 4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Se define el proceso a seguir, en el cual se incluye la interacción de la herramienta de mesa de ayuda.

*Leyenda:*

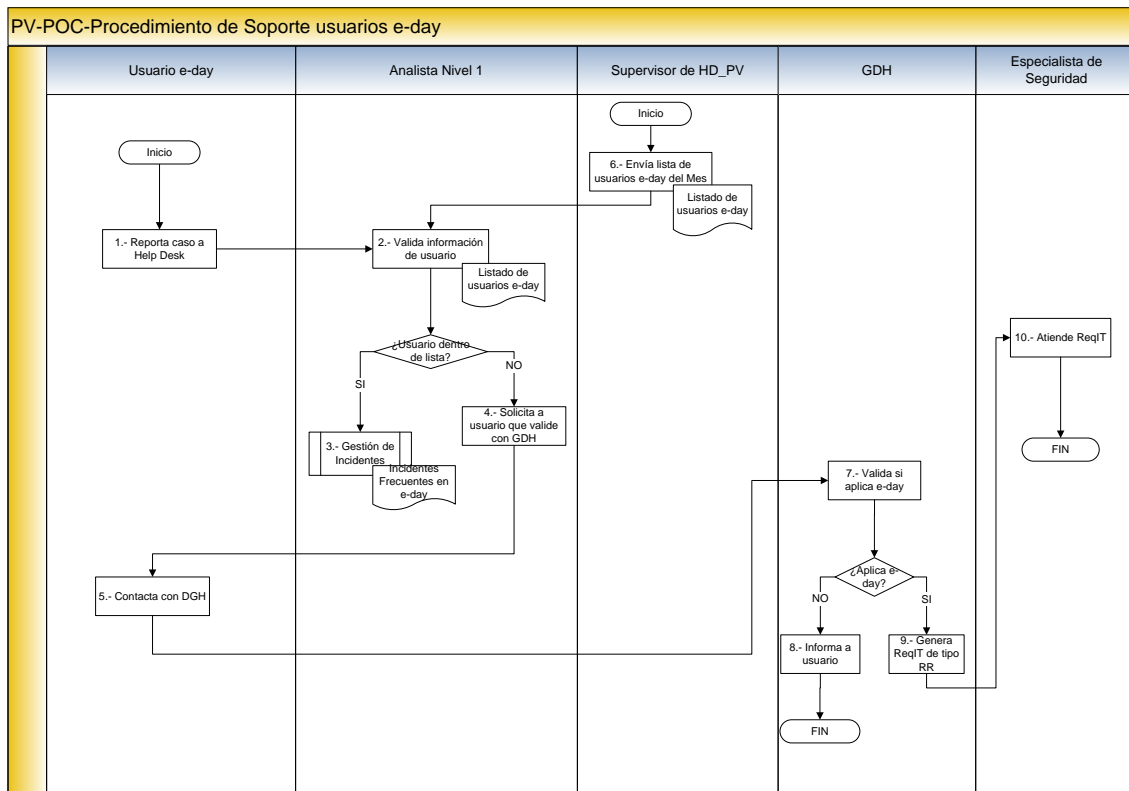
*Usuario de Pacífico Vida(e-Day): UPV*  
*Analista de Helpdesk Nivel 1: HD*  
*Supervisor de HD Vida : SVIDA*  
*Usuario de Gestión Humana: UGH*  
*Especialista de Seguridad: ES*



Procedimiento de Creación de Alta de usuario	UPV	SVIDA	HD	UGH	ES
1. Reporta caso a Helpdesk	X				
2. Valida información de usuario			X		
3. Gestión de Incidentes			X		
4. Solicita a usuario que valide con GDH			X		
5. Revisa Solicitud	X				
6. Envía lista de usuarios e-Day del mes		X			
7. Valida si aplica e-Day				X	
8. Informa a usuario				X	
9. Genera reqIT de tipo RR				X	
10. Atiende reqIT					X



## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 Diagrama de flujo



	PV-POC-Soporte de Usuarios e-Day	
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 16/05/2010	Página 6 de 7

## Descripción

1. **Reporta caso a Hedesk**  
 Usuario de PVIDA que se encuentra trabajando en su domicilio, puede reportar al helpdesk una llamada y/o correo al Helpdesk de Pacifico Vida para registrar cualquier incidente que se presente con las aplicaciones de PVIDA
2. **Valida información de usuario**  
 Analista de helpdesk verifica su registro de usuarios que participan del e-day para el mes correspondiente.
3. **Gestión de Incidentes**  
 Analista realiza su procedimiento de atención para incidentes
4. **Solicita a usuario que valide con GDH**  
 Analista de Helpdesk informara a usuario de PVIDA que no figura en la relación de e-Day actual del mes y le informara que debe comunicarse con Gestión Humana de PVIDA para regularizar su inclusión en la lista.
5. **Contacta con GDH**  
 Usuario de PVIDA se comunicara con personal de GDH y realuzarizara su inclusión en la lista.
6. **Envía lista de usuarios e-Day del Mes**  
 Supervisor de Helpdesk de PVIDA proporcionara listado de usuarios que tomaran su e-Day mensualmente.
7. **Valida si aplica e-Day**  
 Gestión Humana de PVIDA verificara solicitud de usuario y decidirá si aplica o no considerar al usuario en la lista del mes para el e-Day.
8. **Informa a usuario**  
 Gestión Humana informara al usuario que no le corresponde tomar su e-Day
9. **Genera reqIT de tipo RR**  
 Gestión Humana creara un reqIT solicitando incorporar al listado del mes al usuario afectado.
10. **Atiende reqIT**  
 Especialista de PVIDA revisa el reqIT y procede a atender requerimiento.

<b>HGM</b>	PV-POC-Soporte de Usuarios e-Day	<b>pacífico</b>
Revisión 1.0	Fecha Efectiva: 16/05/2010	Página 7 de 7

## 6. ESTADOS

ESTADO	DESCRIPCION
Listado de usuarios e-Day	Este documento es proporcionado por el Supervisor de Helpdesk de PVIDA
Incidentes Frecuentes en e-Day	Registro de incidentes frecuentes.

"Antes de utilizar alguna copia de este Documento, verifique que el número de Revisión sea igual al que muestra la Lista Maestra de Control o al que muestra el Documento en el DMS para asegurar que la copia está vigente. De no ser así, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no previsto".

# Reporte de Gestión del Servicio Help Desk PV - Febrero 2010



## REPORTES GESTIÓN TELEFÓNICA PACÍFICO VIDA

MES: FEBRERO 2010

### CANTIDAD REPRESENTANTES

RANGO	Reps. Intervalo	Posiciones														TOTAL
		7	5	2	7	7	7	7	7	5	2	7	7	7	7	
		Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom	
		1-feb	2-feb	3-feb	4-feb	5-feb	6-feb	7-feb	8-feb	9-feb	10-feb	11-feb	12-feb	13-feb	14-feb	
00:00 a 01:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01:00 a 02:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02:00 a 03:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03:00 a 04:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04:00 a 05:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05:00 a 06:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06:00 a 07:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
07:00 a 08:00	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
08:00 a 09:00	5	6	3	6	2	3	0	0	3	6	8	3	2	0	0	42
09:00 a 10:00	7	20	22	3	8	10	0	0	16	8	13	2	16	0	0	118
10:00 a 11:00	7	10	4	5	10	13	0	0	13	11	19	13	7	0	0	105
11:00 a 12:00	7	22	3	16	15	8	1	0	19	5	15	3	6	0	0	113
12:00 a 13:00	7	6	4	7	9	6	0	0	8	5	5	7	2	0	0	59
13:00 a 14:00	4	4	1	0	2	1	0	0	1	5	1	1	1	0	0	17
14:00 a 15:00	4	3	7	6	4	3	1	0	3	5	11	2	4	0	0	49
15:00 a 16:00	7	4	9	5	7	2	0	0	8	4	8	7	3	0	0	57
16:00 a 17:00	6	6	2	5	4	3	0	0	3	3	6	7	6	0	0	45
17:00 a 18:00	5	3	3	5	3	4	0	0	3	1	4	3	4	0	0	33
18:00 a 19:00	4	1	2	3	1	0	0	0	6	2	0	2	0	0	0	17
19:00 a 20:00	2	0	3	1	0	4	0	0	1	0	1	0	0	0	0	10
20:00 a 21:00	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
21:00 a 22:00	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
22:00 a 23:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00 a 24:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>INCIDENTES:</b>		0BS	0BS	0BS					0BS		0BS					672

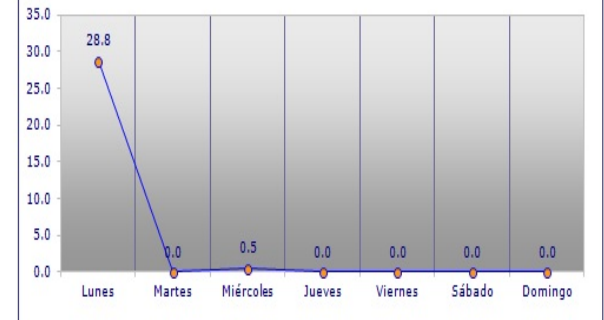
### INGRESO DE LLAMADAS PROMEDIO POR DÍA DE SEMANA

Horas	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
00:00 a 01:00	0.0	0.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
01:00 a 02:00	0.0	0.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
02:00 a 03:00	0.0	0.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
03:00 a 04:00	0.0	0.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
04:00 a 05:00	0.0	0.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
05:00 a 06:00	0.0	0.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
06:00 a 07:00	0.0	0.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
07:00 a 08:00	0.0	0.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
08:00 a 09:00	1.3	1.3	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
09:00 a 10:00	2.5	6.5	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
10:00 a 11:00	5.8	5.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
11:00 a 12:00	4.5	3.5	0.3	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
12:00 a 13:00	4.0	2.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
13:00 a 14:00	0.8	0.5	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
14:00 a 15:00	1.5	1.8	0.3	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
15:00 a 16:00	3.5	1.3	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
16:00 a 17:00	2.8	2.3	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
17:00 a 18:00	1.5	2.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
18:00 a 19:00	0.8	0.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
19:00 a 20:00	0.0	#!REF!	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
20:00 a 21:00	0.0	#!REF!	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
21:00 a 22:00	0.0	0.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
22:00 a 23:00	0.0	0.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
23:00 a 24:00	0.0	0.0	0.0	0.0	#!REF!	#!REF!	#!REF!
<b>TOTAL</b>	<b>28.8</b>	<b>#!REF!</b>	<b>0.5</b>	<b>0.0</b>	<b>#!REF!</b>	<b>#!REF!</b>	<b>#!REF!</b>

<b>TOTAL LLAMADAS ACD + ABAND.</b>	89	65	66	65	57	3	0	91	56	94	50	52	0	0	688
<b>LLAMADAS ACD</b>	88	65	62	65	57	2	0	84	56	92	50	51	0	0	672
<b>LLAMADAS ABAND.</b>	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	4
<b>ABANDONO X MASIVO</b>	1	0	3	0	0	0	0	6	0	2	0	0	0	0	12
<b>TOTAL LLAMADAS ABANDONADAS</b>	1	0	4	0	0	1	0	7	0	2	0	1	0	0	16

GESTIÓN DE LLAMADAS															TOTAL
% ABANDONO DIARIO	0.00%	0.00%	1.52%	0.00%	0.00%	33.33%	0.00%	1.10%	0.00%	0.00%	0.00%	1.92%	0.00%	0.00%	0.58%
Tiempo máximo de Convers.	00:15:46	00:18:22	00:10:36	00:14:31	00:10:57	00:01:32	00:00:00	00:10:54	00:11:24	00:24:46	00:22:14	00:12:33	00:00:00	00:00:00	00:24:46
Tiempo Prom. Conversación	00:02:59	00:02:54	00:03:55	00:03:30	00:03:57	00:00:52	00:00:00	00:03:16	00:02:57	00:04:30	00:04:40	00:04:49	00:00:00	00:00:00	00:03:29
Tiempo máximo Abandono	00:00:37	00:00:00	00:01:32	00:00:00	00:00:00	00:00:45	00:00:00	00:02:45	00:00:00	00:00:29	00:00:00	00:00:07	00:00:00	00:00:00	00:02:45
Tiempo Prom. Abandono	00:00:03	00:00:00	00:00:13	00:00:00	00:00:00	00:01:03	00:00:00	00:00:26	00:00:00	00:00:03	00:00:00	00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:18
<b>NIVEL DE SERVICIO</b>	<b>85.39%</b>	<b>92.31%</b>	<b>86.36%</b>	<b>96.92%</b>	<b>94.74%</b>	<b>66.67%</b>	<b>#####</b>	<b>80.22%</b>	<b>92.86%</b>	<b>82.98%</b>	<b>92.00%</b>	<b>82.69%</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>89.51%</b>

PROMEDIO DE LLAMADAS POR DÍA DE SEMANA



MES: FEBRERO 2010

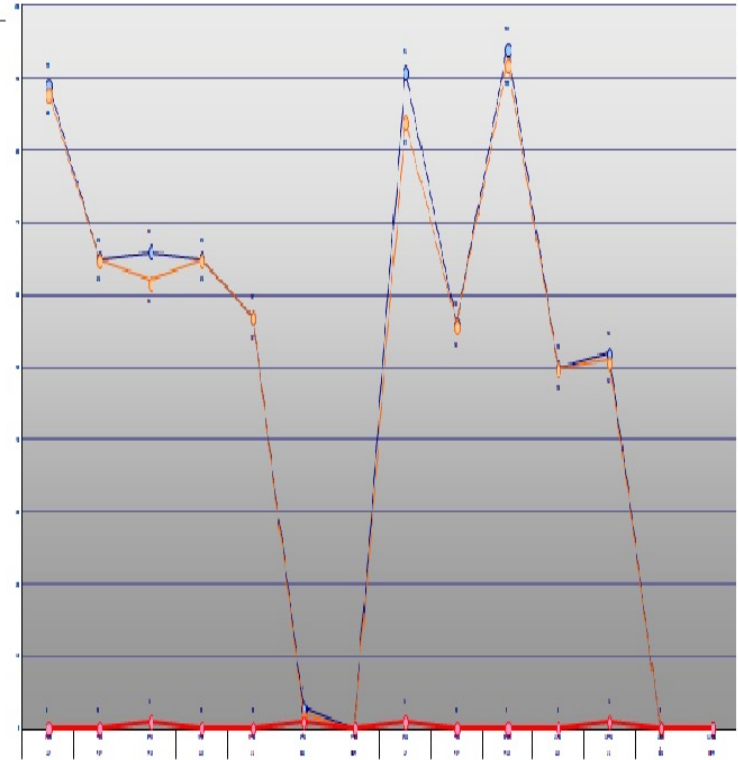
CANTIDAD REPRESENTANTES

Posiciones		7	5	2	7	7	7	7	7	5	2	7	7	7	7	
RANGO	Reps. Intervalo	Lun	Mar	Mié	Jue	Wie	Sáb	Dom	Lun	Mar	Mié	Jue	Wie	Sáb	Dom	TOTAL
		1-feb	2-feb	3-feb	4-feb	5-feb	6-feb	7-feb	8-feb	9-feb	10-feb	11-feb	12-feb	13-feb	14-feb	
00:00 a 01:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01:00 a 02:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02:00 a 03:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03:00 a 04:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04:00 a 05:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05:00 a 06:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06:00 a 07:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
07:00 a 08:00	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08:00 a 09:00	5	0	0	7	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	2
09:00 a 10:00	7	7	0	0	0	0	0	0	7	0	7	0	7	0	0	4
10:00 a 11:00	7	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	0	0	0	0	2
11:00 a 12:00	7	0	0	3	0	0	7	0	3	0	0	0	0	0	0	7
12:00 a 13:00	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13:00 a 14:00	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14:00 a 15:00	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15:00 a 16:00	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16:00 a 17:00	6	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	1
17:00 a 18:00	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18:00 a 19:00	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:00 a 20:00	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:00 a 21:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:00 a 22:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00 a 23:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00 a 24:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INCIDENTES:		085	085	085					085		085					16

TOTAL LLAMADAS ACD + ABAND.	89	65	66	65	57	3	0	91	56	94	50	52	0	0	688
LLAMADAS ACD	88	65	62	65	57	2	0	84	56	92	50	51	0	0	672
LLAMADAS ABAND.	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	4
ABANDONO X MASIVO	1	0	3	0	0	0	0	6	0	2	0	0	0	0	12
TOTAL LLAMADAS	1	0	4	0	0	1	0	7	0	2	0	1	0	0	16

GESTIÓN DE LLAMADAS															TOTAL
% ABANDONO DIARIO	0.00%	0.00%	1.52%	0.00%	0.00%	33.33%	0.00%	1.10%	0.00%	0.00%	0.00%	1.92%	0.00%	0.00%	0.58%
Tiempo máximo de Convers.	00:15:46	00:18:22	00:10:36	00:14:31	00:10:57	00:01:32	00:00:00	00:10:54	00:11:24	00:24:46	00:22:14	00:12:33	00:00:00	00:00:00	00:24:46
Tiempo Prom. Conversación	00:02:59	00:02:54	00:03:55	00:03:30	00:03:57	00:00:52	00:00:00	00:03:16	00:02:57	00:04:30	00:04:40	00:04:49	00:00:00	00:00:00	00:03:29
Tiempo máximo Abandono	00:00:37	00:00:00	00:01:32	00:00:00	00:00:00	00:00:45	00:00:00	00:02:45	00:00:00	00:00:29	00:00:00	00:00:07	00:00:00	00:00:00	00:02:45
Tiempo Prom. Abandono	00:00:03	00:00:00	00:00:13	00:00:00	00:00:00	00:01:03	00:00:00	00:00:26	00:00:00	00:00:03	00:00:00	00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:18
NIVEL DE SERVICIO	85.39%	92.31%	100.00%	96.92%	94.74%	66.67%	100.00%	80.22%	92.86%	82.98%	92.00%	82.63%	100.00%	100.00%	89.51%

INGRESO DE LLAMADAS PROMEDIO POR DÍA DE SEMANA



→ TOTAL LLAMADAS ACD + ABAND    → LLAMADAS ACD    → LLAMADAS ABAND



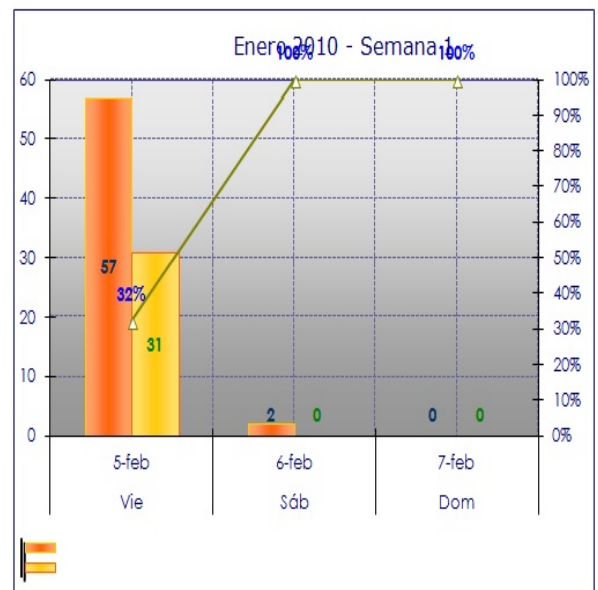
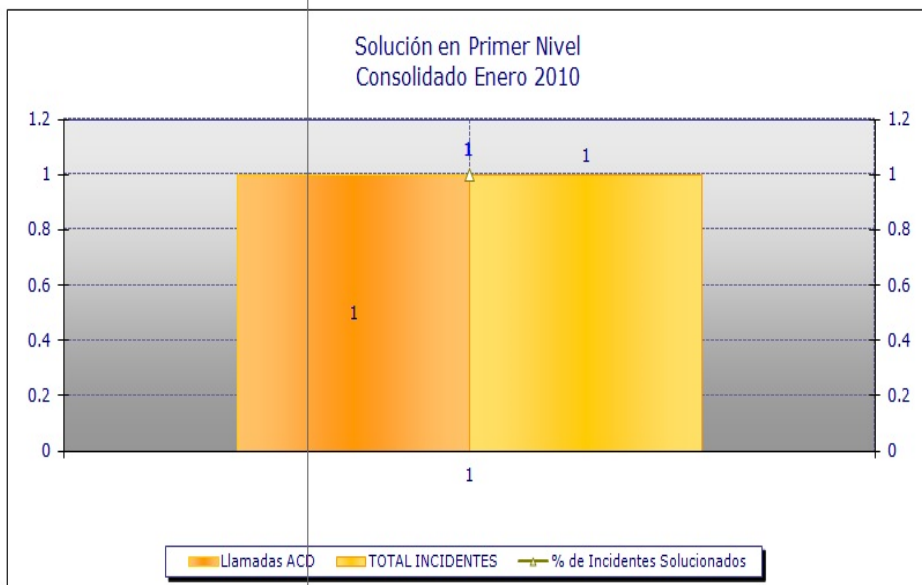


SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.

# REPORTE GESTIÓN TELEFÓNICA PACÍFICO VIDA

MES: FEBRERO 2010

SOLUCION EN PRIMER NIVEL	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom	1° Semana	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom	2° Semana	TOTAL
	1-feb	2-feb	3-feb	4-feb	5-feb	6-feb	7-feb		8-feb	9-feb	10-feb	11-feb	12-feb	13-feb	14-feb		
LLAMADAS ACD	88	65	62	65	57	2	0	59	84	56	92	50	51	0	0	333	392
CASOS GENERADOS 1ER NIVEL	58	40	53	42	37	2	0	39	64	45	61	44	50	0	0	264	303
TOTAL INCIDENTES	40	31	36	30	31	0	0	31	49	28	42	29	42	0	0	190	221
TOTAL REQUERIMIENTOS	18	9	17	12	6	2	0	8	15	17	19	15	8	0	0	74	82
% DE INCIDENTES SOLUCIONADOS	30%	16%	36%	17%	32%	100%	100%	32%	22%	36%	45%	31%	21%	100%	100%	31%	31%
INCIDENTES SOLUCIONADOS 1ER	12	5	13	5	10	0	0	10	11	10	19	9	9	0	0	58	68



## Bitácora Pacífico Vida 2010



MES	REPORTADO POR	RESUMEN DE EVENTO PRESENTADO	TICKET		TIEMPOS						LLAMADAS
			Nº	ESTADO	FECHA INICIO	HORA INICIO	FECHA FIN	HORA FIN	TOTAL DÍAS	TOTAL HORAS	ABANDONADAS
Enero	Rocio Arangüena	TERMINAL - Acceso inoperativo	-	-	04/01/2010	10:00:00	04/01/2010	13:00:00	0	03:00:00	5
Enero	Rocio Arangüena	VIDA GRUPO - Inconvenientes con el aplicativo se ha quedado colgado	160143	Solucionado	05/01/2010	03:40:00	05/01/2010	18:00:00	0	14:20:00	1
Enero	Rocio Arangüena	VIAP - Se queda colgado al querer ingresar	160469	Solucionado	06/01/2010	16:30:00	06/01/2010	19:00:00	0	02:30:00	1
Enero	Rocio Arangüena	VIAP / eVIAP / SAM - No cargan	160680	Solucionado	08/01/2010	09:12:00	08/01/2010	10:30:00	0	01:18:00	0
Enero	Rocio Arangüena	VIAP / eVIAP / ENDOSOS - No cargan	160935	Solucionado	11/01/2010	8:57:00	11/01/2010	9:15:00	0	0:18:00	1
Enero	Rocio Arangüena	TODOS LOS APLICATIVOS - Caída general	160973	Solucionado	11/01/2010	10:15:00	11/01/2010	11:30:00	0	1:15:00	15
Enero	Rocio Arangüena	TODOS LOS APLICATIVOS - Caída general	160973	Solucionado	11/01/2010	14:30:00	11/01/2010	15:00:00	0	0:30:00	
Enero	Rocio Arangüena	eSIC - No carga	161180	Solucionado	12/01/2010	15:00:00	12/01/2010	16:20:00	0	1:20:00	4
Enero	Rocio Arangüena	INDICADORES Y REPORTE WEB - No carga	161351	Solucionado	13/01/2010	10:00:00	13/01/2010	11:00:00	0	1:00:00	2
Enero	Rocio Arangüena	IMPRESORA - Sin toner (Chinchón Piso 5)	161361	Solucionado	13/01/2010	10:15:00	13/01/2010	10:30:00	0	0:15:00	
Enero	Rocio Arangüena	IMPRESORA - Sin toner (Chinchón Piso 6)	161362	Solucionado	13/01/2010	10:15:00	13/01/2010	10:15:00	0	0:00:00	1
Enero	Rocio Arangüena	VIDA GRUPO - No procesa liquidaciones de prima	161520	Asignado	14/01/2010	11:00:00	14/01/2010	11:15:00	0	0:15:00	
Enero	Rocio Arangüena	VIAP y eVIAP - No cargan luego del Pase a Producción	-	-	15/01/2010	7:30:00	15/01/2010	12:45:00	0	5:15:00	14
Enero	Rocio Arangüena	VIAP - No carga / Se queda colgado / Errores en opciones	161887	Solucionado	18/01/2010	7:45:00	18/01/2010	13:00:00	0	5:15:00	49
Enero	Rocio Arangüena	VIDA GRUPO - No carga / Se queda colgado	161897	Asignado	18/01/2010	7:45:00	18/01/2010	13:00:00	0	5:15:00	
Enero	Rocio Arangüena	VIAP - No carga	162064	Solucionado	19/01/2010	9:00:00	19/01/2010	9:30:00	0	0:30:00	3
Enero	Rocio Arangüena	VIAP - No carga	162064	Solucionado	19/01/2010	13:30:00	19/01/2010	15:00:00	0	1:30:00	1
Enero	Rocio Arangüena	Sistemas de VIDA - No cargan	162635	Asignado	22/01/2010	8:00:00	22/01/2010	10:30:00	0	2:30:00	4
Enero	Rocio Arangüena	eSIC y VIAP - No cargan correctamente por bloqueos en la BD	162976	Asignado	25/01/2010	14:15:00	25/01/2010	14:30:00	0	0:15:00	3
Enero	Rocio Arangüena	Sin conexión a red - Todo el piso 7 de Chinchón	163013	Solucionado	25/01/2010	17:15:00	25/01/2010	17:30:00	0	0:15:00	1
Enero	Rocio Arangüena	Portal de Agencias - Error en Reporte Semanal Indicadores Web	163723	Asignado	29/01/2010	10:15:00	29/01/2010	10:30:00	0	0:15:00	1
Febrero	Rocio Arangüena	Viap y eVIAP - No carga. Mensaje "Transaction was deadlocked..."	163889	Asignado	01/02/2010	9:10:00	01/02/2010	9:45:00	0	0:35:00	1
Febrero	Rocio Arangüena	Endosos - Servidor no responde	163934	Asignado	01/02/2010	11:18:00	01/02/2010	11:30:00	0	0:12:00	0
Febrero	Rocio Arangüena	eSIC Web - Se queda colgado	164085	Asignado	02/02/2010	7:56:00	02/02/2010	9:40:00	0	1:44:00	0
Febrero	Rocio Arangüena	Impresora - Solicitud de toner (Sede: Chinchón - Piso: 5)	164277	Solucionado	03/02/2010	10:50:00	03/02/2010	12:00:00	0	1:10:00	3
Febrero	Rocio Arangüena	mpresora - Hojas salen Manchadas (Sede: Begonias - Piso: 3)	164296	Solucionado	03/02/2010	11:00:00	03/02/2010	12:00:00	0	1:00:00	
Febrero	Rocio Arangüena	Impresora - Hojas salen manchadas (Sede: Olaechea - Piso: 2)	164318	Solucionado	03/02/2010	11:00:00	03/02/2010	12:00:00	0	1:00:00	6
Febrero	Rocio Arangüena	eVIAP - No carga "Transaction process ID 117..."	164875	Solucionado	08/02/2010	9:46:00	08/02/2010	13:20:00	0	3:34:00	
Febrero	Rocio Arangüena	Viap - Error en opción ("No se pudo realizar la operación. Verifique la BD...")	164886	Asignado	08/02/2010	10:12:00	08/02/2010	13:00:00	0	2:48:00	
Febrero	Rocio Arangüena	Impresora - No imprime (Sede: Tamayo - Piso: 11)	164915	Solucionado	08/02/2010	11:55:00	08/02/2010	12:22:00	0	0:27:00	2
Febrero	Rocio Arangüena	SAM - No carga ("Ud. no tiene instalada la versión correcta de la aplicación")	165210	Solucionado	10/02/2010	9:00:00	10/02/2010	11:00:00	0	2:00:00	

Lima 30 de Abril del 2010

## INFORME DE VISITA A LA CENTRAL DE PACIFICO VIDA N°01-2010-HGM-JAS

**Srta. Paola Gonzales**  
Jefe de Operaciones de  
**HGM Soporte y Soluciones**

**ASUNTO:** Intercambio de actividades  
Respectivamente entre un analista  
de 2do nivel y uno de 1er Nivel.

---

En el presente informe, se describe las diferentes actividades realizadas por el suscrito, durante la visita a la Central de Pacifico Vida, como analista de 2do Nivel en el periodo del 15 de Febrero hasta el 29 de Marzo del 2010, visita que fue aprobada y organizada por el Representante de HGM el Sr. German Miranda, y el representante de Pacifico Vida Sr. Vladimir Peña, en el cual se estableció, el intercambio de actividades respectivamente entre un analista de 2do nivel y uno de 1er Nivel, para comprender más a fondo la importancia que realiza cada parte, y poder dar las respectivas recomendaciones para la optimización del flujo de actividades.

Entre las diferentes actividades que se realizaron durante esta visita se enumeran las siguientes:

- Repotenciación de equipos (Backup de Información del usuario, booteo de Disco, instalación de Windows 2007, cambio de Nombre de PC, colocación a dominio, instalación de sus aplicativos de acuerdo a su perfil)
- Impresoras (instalación, configuración, reseteo de cola de impresión)
- Colocación de PCs al dominio de Pacifico de Vida (Cambio de Nombre de PC, colocación al dominio "pacificovida.com", Configuración de correo outlook, instalación de antivirus Mc Caffee, colocación de Perfil administrador a los de GO o TS)
- Instalación de aplicativos estándar, y aplicativo de PV (office 2007, Antivirus Mc Caffee, viap, eviap, cotizador, etc)
- Configuración de red inalámbrica ( en las Notebook de la empresa)
- Resolución de las diferentes solicitudes de Requets RR (configuración de perfil de usuarios nuevos, configuración de correo, instalación de aplicativos, etc)
- Atención de los incidentes o requerimientos de los usuarios, a través de la Conexión remota, con su previa autorización.
- Inducción de la instalación de aplicativos, y ejecutables, a través de Bacheros
- Optimización de equipos ( eliminación de archivos temporales y archivos basura, verificación de memoria virtual, y optimización para el mejor rendimiento)
- Movimientos de Equipos, instalaciones de equipos, impresoras, scaneres, etc.
- Y otras actividades de 2do Nivel

Todas estas actividades se llevaron a cabo para la solución de los diferentes incidentes y requerimientos reportados por los usuarios, en el Service Desk.



De acuerdo al análisis, y la puesta en práctica de las funciones del personal de Soporte de 2do Nivel, y considerando las limitaciones dadas (**En estos dos meses no se pudo abarcar al 100% todas las actividades**) se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- El desarrollo del flujo de actividades de los Agentes de Soporte de 2do Nivel no se explota al 100 %.
- Falta de una mayor integración entre el personal de Soporte de 2do Nivel con los de 1er Nivel, faltando mayor fluidez y constancia.

Una vez detalladas estas conclusiones se determina las siguientes recomendaciones, para mejorar estos puntos establecidos:

- ❖ Para optimizar el Flujo de Actividades en un mayor porcentaje:
  - Realizar la instalación de aplicativos y otros, mediante bacheros, con mayor frecuencia, para minimizar el tiempo interacción con el usuario.
  - Ejecución de determinadas actividades que realizan los agentes de Soporte de 2do Nivel por agentes de 1er Nivel, para la reducción de carga de sus funciones, para que puedan ejercer otras actividades de mayor jerarquía. Entre estas actividades se enumeran las siguientes:
    - La instalación de aplicativos estándar y de Pacifico Vida, que solicitan lo usuarios, en los tiempos que no hay un gran flujo de llamadas en el Call center, ya que el tiempo de solución de requerimientos es de 24 a 48 horas.
    - Resolución de incidentes con impresoras, configuración o en donde se tenga que reiniciar la cola de impresión
    - Resolución de incidentes o requerimientos, de configuración de correo electrónico, que reportan los usuarios.
    - Configuración de perfil de los usuarios
    - Optimización de equipos, cuando se reportan incidentes de Lentitud en la PC.
  - Establecer una conexión remota con el terminal de Pacifico Vida, para todos los agentes de primer nivel y dar los permisos necesarios para que se puedan ejecutar estas actividades.
- Para la Mayor fluidez y constante Integración entre los agentes de 2do Nivel con los de primer nivel:
  - Visitas más seguidas a las Oficinas de Chinchon, Tamayo, Begonias y Olaechea.

- Recibir capacitaciones de los aplicativos de Pacifico Vida, y actualización de los nuevos métodos que minimizan la interacción con el usuario, para la solución de los incidentes o requerimientos reportados.

Después de haber establecido estas conclusiones y recomendaciones, destaca resaltar lo productiva y educativa que resulto esta visita a las instalaciones de Pacifico Vida, ya que permitió dar un enfoque diferente, y comprensión más a fondo de las actividades que realiza el personal de Soporte de 2do Nivel.

Es cuanto debo informar al respecto


Atentamente

---

**José Aliaga Sáenz**  
**HelpDesk 1er Nivel**  
**Pacifico Vida**

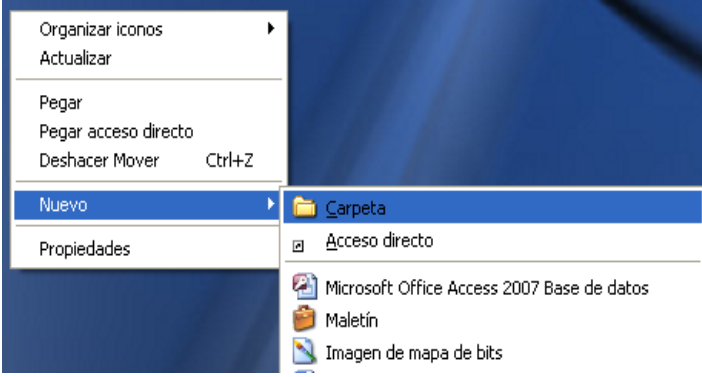

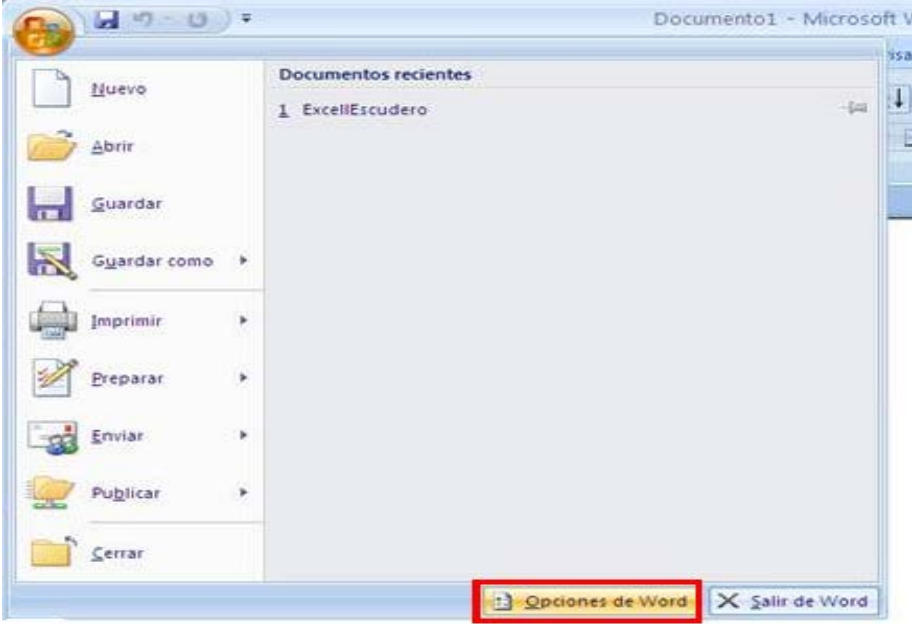
## **ANEXO 5**


### **Manual de Procedimientos (Base de Conocimientos)**

		<b>NO CARGAN DOCUMENTOS EN EL OFFICE 2007</b>		<b>PROCEDIMIENTO 1</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo		00001	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir para abrir documentos con error en el Word Office 2007

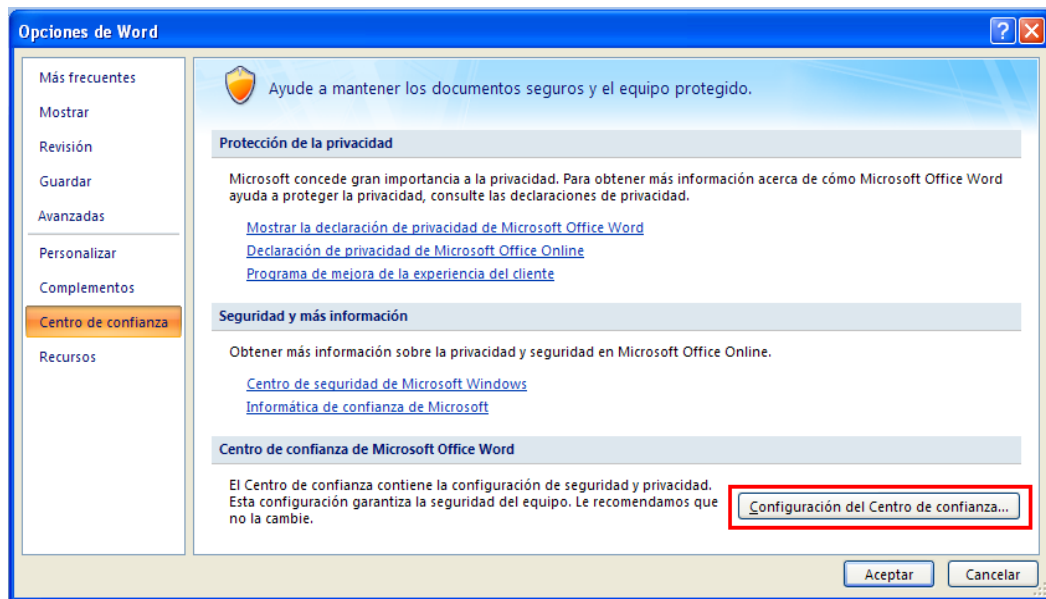
**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.

Paso	Descripción
1	<p>Crear una nueva Carpeta (Dar click derecho con el Mouse, ir a Nuevo, y seleccionar Carpeta)</p> 
2	<p>Ingresar al Word Office 2007, dar click en  y luego seleccionar "opciones de Word"</p> 

 <b>NO CARGAN DOCUMENTOS EN EL OFFICE 2007</b>		<b>PROCEDIMIENTO 1</b>		
		Versión	1.0	
		Correlativo	00001	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice	Página 3 de 3	
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico		
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones		

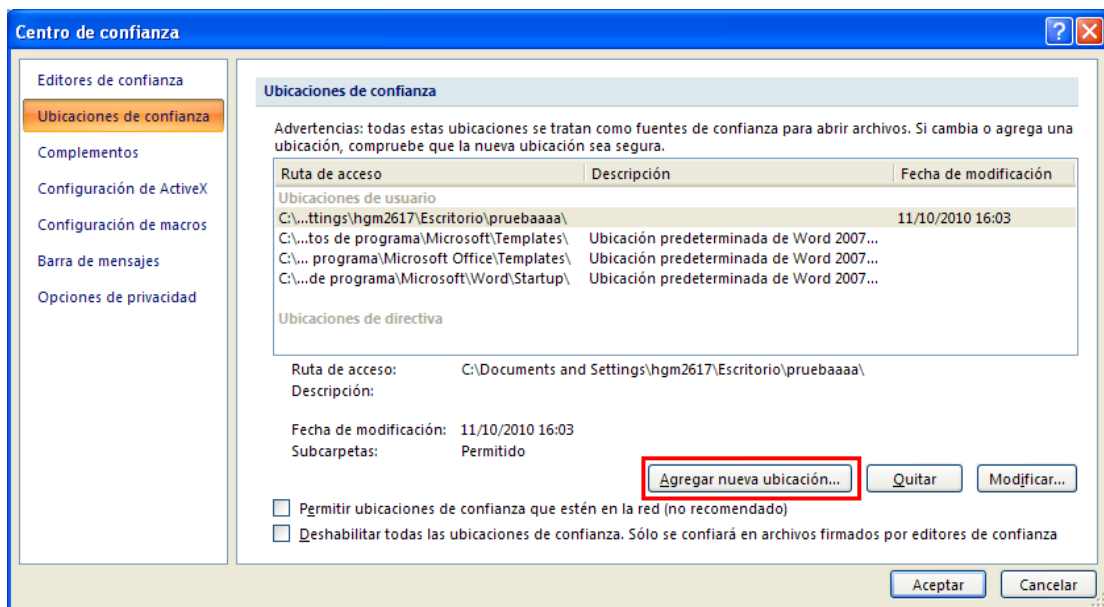
Luego seleccionar la opción “Centro de Confianza” y después dar click en “Configuración del Centro de Confianza”


3

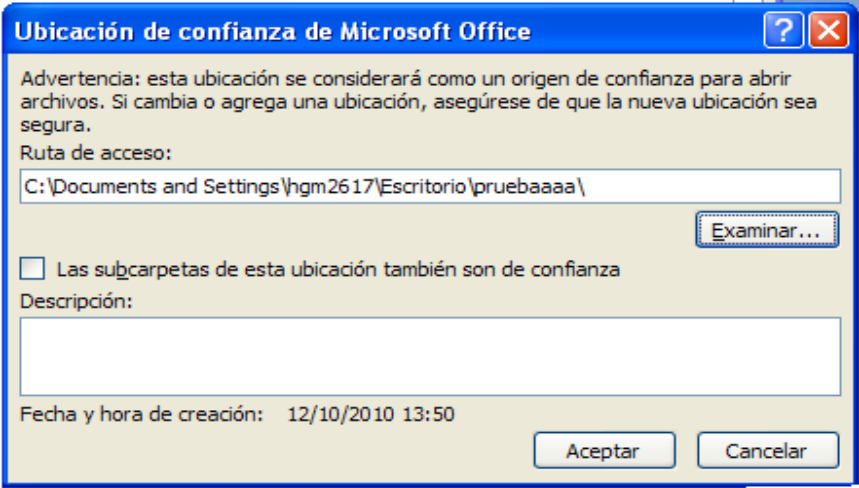



Luego seleccionar la opción “Ubicaciones de Confianza” y después dar click en “Agregar nueva Ubicación”

4




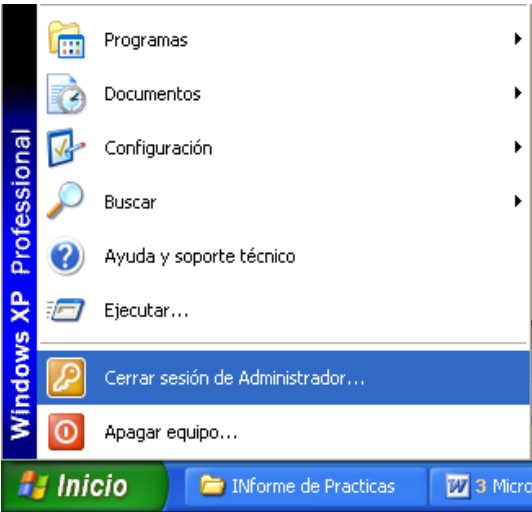
 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>NO CARGAN DOCUMENTOS EN EL OFFICE 2007</b>		<b>PROCEDIMIENTO 1</b>	
				Versión	1.0
				Correlativo	00001
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 3 de 3	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

<b>5</b>	<p>Luego dar click a la opción "Examinar", y después seleccionar la Carpeta que desea ubicarla como centro de Confianza, En este caso "pruebaaaa", y apretar "Aceptar".</p> 
<b>6</b>	<p>Finalmente Guardar el Documento en esta Carpeta, y así podrá abrir archivos con error en el Office Word 2007</p>

		<b>NO CARGA APLICATIVO EN PVIDA 17</b>		<b>PROCEDIMIENTO 2</b>	
				Correlativo	00001
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir cuando no carga algún aplicativo en PVIDA 17

**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.

Paso	Descripción
1	<p>Cuando Sale el mensaje " <b>Sistema de Cobranzas ya fue cargado</b> " o de cualquier otro aplicativo, se debe a que el aplicativo estaba pegado en memoria, como no tenemos permiso de acceder o reiniciar el servidor PVIDA17 se le indicará al usuario que cierre su sesión en el terminal PVIDA17 y que ingrese nuevamente y pruebe su ingreso al aplicativo.</p> <p><b>Mensaje de error:</b></p>  <p><b>Solución:</b></p>  <p><b>Nota:</b> Muchas veces los usuario conectados al terminal no cierran su sesión por días, solo se desconectan, pero ellos piensan que si han cerrado sesión. Hay que tener cuidado con esto porque son dos cosas diferentes, una cosa es desconectarse y otra cerrar sesión en el terminal.</p>




**NO CARGA APLICATIVO EN  
PVIDA 17**

**PROCEDIMIENTO 2**

Versión	1.0
Correlativo	00001

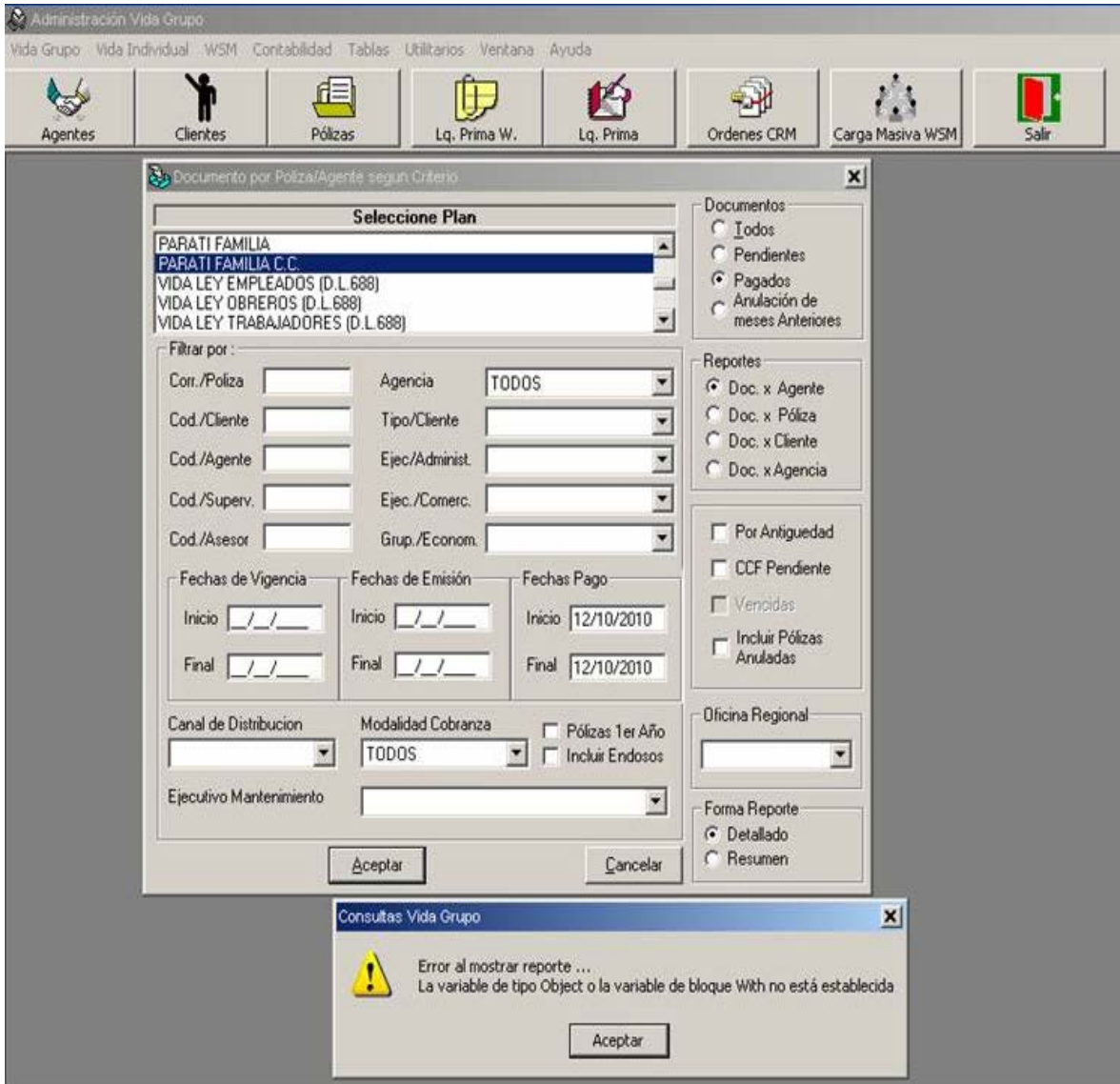
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice	Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico		
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /




 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>NO IMPRIME REPORTE, NI SE VISUALIZA LIQUIDACIONES EN VIDA GRUPO</b>		<b>PROCEDIMIENTO 3</b>	
				Correlativo	00001
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice	Página 1 de 1		
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones			

**Objetivo :** Establecer el procedimiento para cuando no imprima Reportes, o no se visualice Liquidaciones en el Vida Grupo

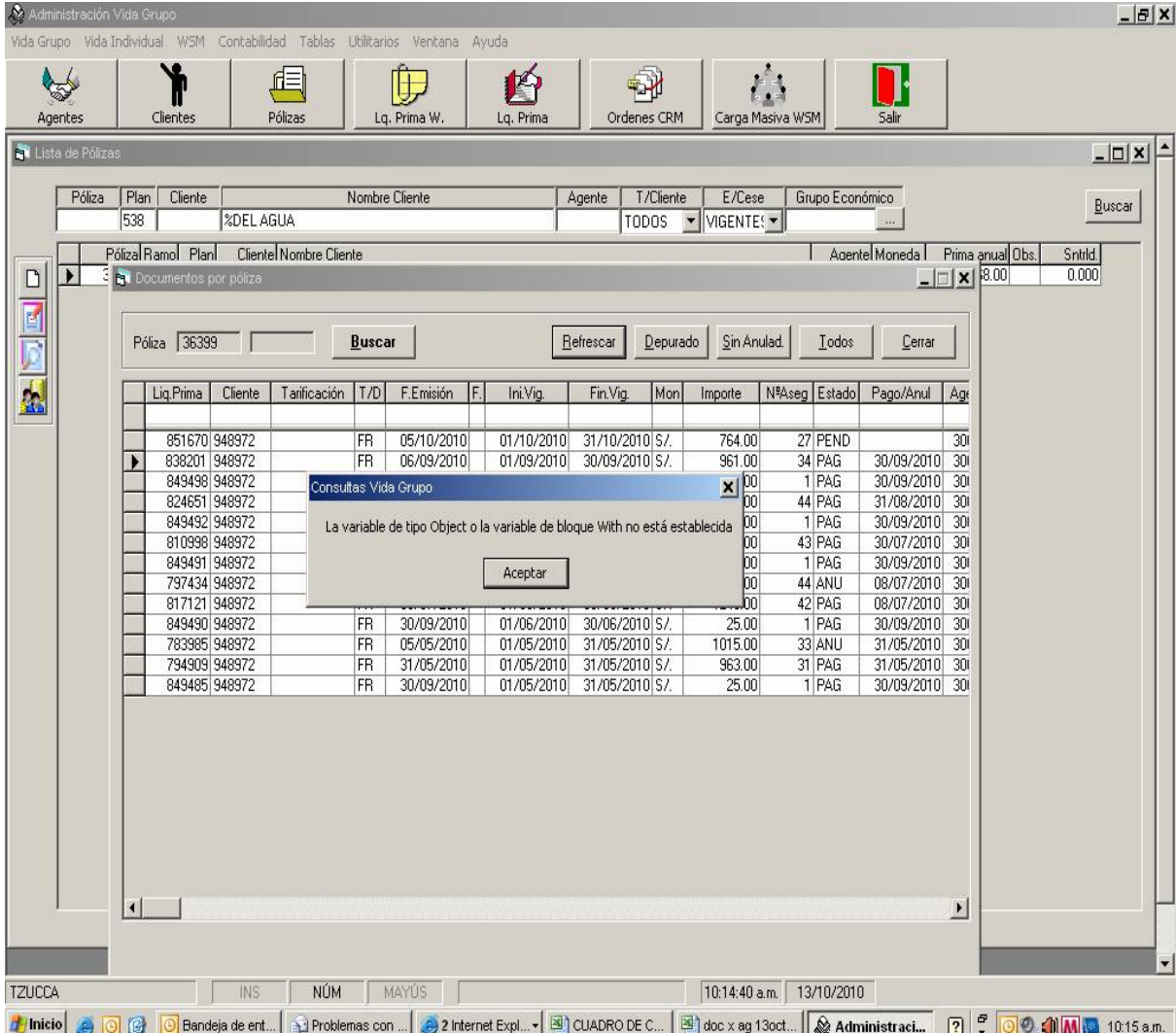
**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.

Paso	Descripción
1	<p>Pantalla del mensaje de error, cuando se quiere imprimir Reportes en el Vida Grupo, Error: <b>“La Variable de tipo Object o la variable de Bloque With no está establecida”</b></p> 

 <b>Soporte y Soluciones de Sistemas</b>		<b>NO IMPRIME REPORTE, NI SE VISUALIZA LIQUIDACIONES EN VIDA GRUPO</b>		<b>PROCEDIMIENTO 3</b>	
				Correlativo	00001
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

Pantalla del mensaje de error, cuando se quiere visualizar Liquidaciones en el Vida Grupo, Error: **“La Variable de tipo Object o la variable de Bloque With no está establecida”**

2




The screenshot shows the 'Administración Vida Grupo' application interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Vida Grupo', 'Vida Individual', 'WSM', 'Contabilidad', 'Tablas', 'Utilitarios', 'Ventana', and 'Ayuda'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Agentes', 'Clientes', 'Pólizas', 'Lq. Prima W.', 'Lq. Prima', 'Ordenes CRM', 'Carga Masiva WSM', and 'Salir'. The main window displays a 'Lista de Pólizas' with a search filter for '538' and 'DEL AGUA'. A table of policy data is visible, with columns for 'Póliza', 'Plan', 'Cliente', 'Nombre Cliente', 'Agente', 'T/Cliente', 'E/Cese', and 'Grupo Económico'. An error dialog box is overlaid on the table, displaying the message: 'La variable de tipo Object o la variable de bloque With no está establecida'. The dialog has an 'Aceptar' button. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the time '10:14:40 a.m.' and date '13/10/2010'.

3

Se procede a Preguntar al Usuario si puede imprimir desde otro aplicativo, en caso de ser afirmativo la respuesta, se solicita el nombre de la PC (ejemplo: op-adelapunte)

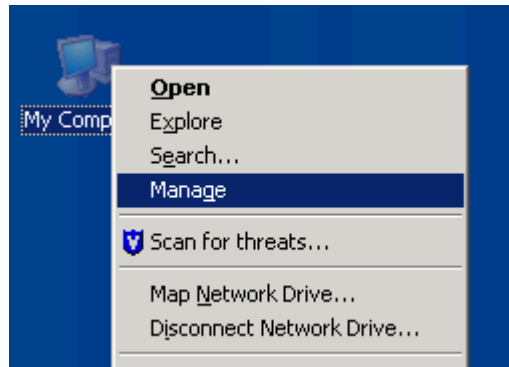
4

Luego se procede a resetear la Cola de impresión

		<b>NO IMPRIME REPORTE, NI SE VISUALIZA LIQUIDACIONES EN VIDA GRUPO</b>		<b>PROCEDIMIENTO 3</b>	
Elaborado por: José Aliaga		Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por: Rocío Arangüena Proaño		Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por: Paola Gonzales		Jefe de Operaciones			

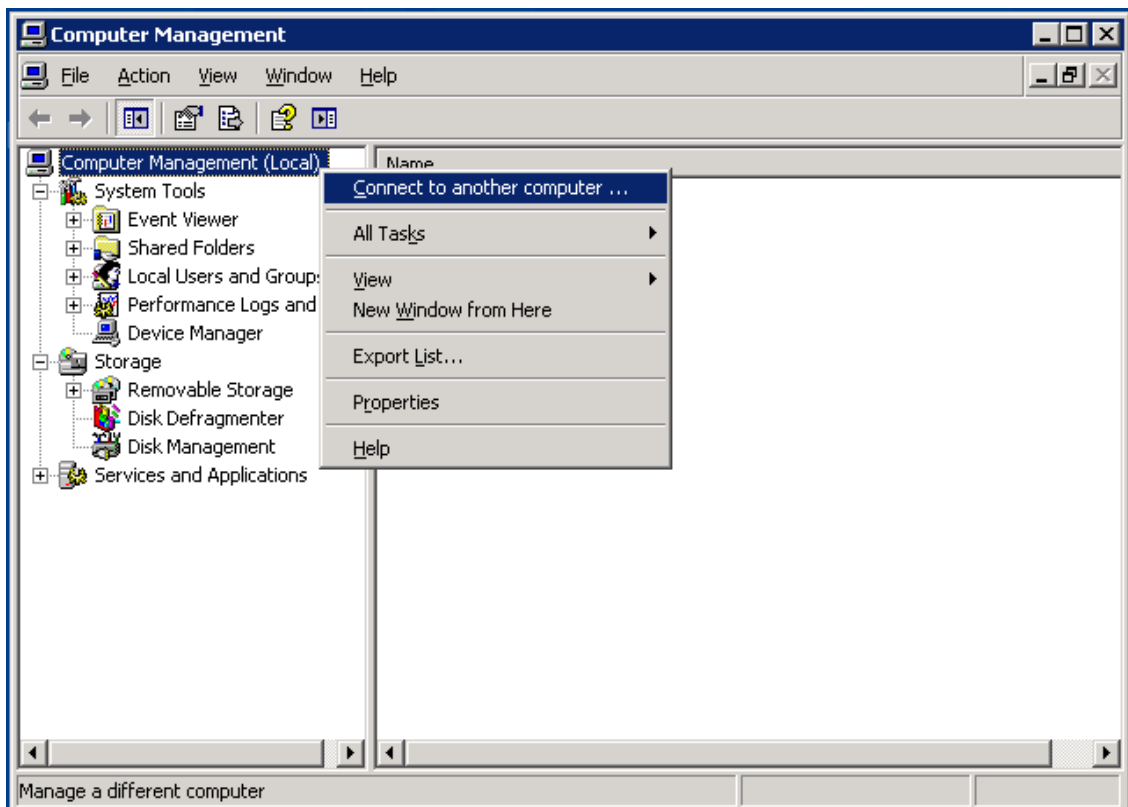
5


Primero dentro de la Conexión de Pacifico Vida, ir al icono **“My Computer”** dar click derecho con el mouse, y se aprieta la opción **“Manage”**



6

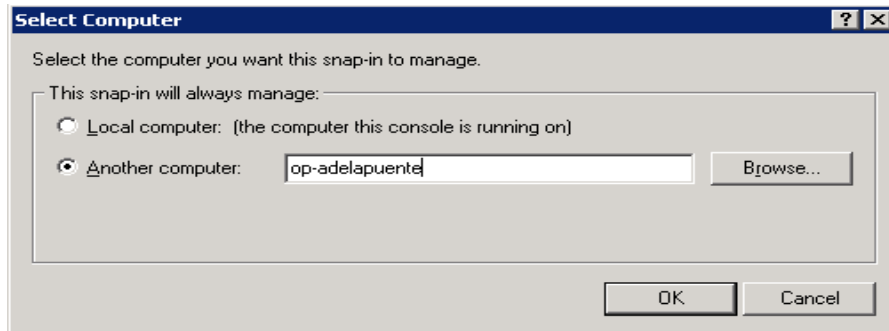
Luego se da click derecho con el Mouse a la opción **“Computer Management”** y después apretar la opción **“Connect to another computer...”**



		<b>NO IMPRIME REPORTE, NI SE VISUALIZA LIQUIDACIONES EN VIDA GRUPO</b>		<b>PROCEDIMIENTO 3</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo		00001	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

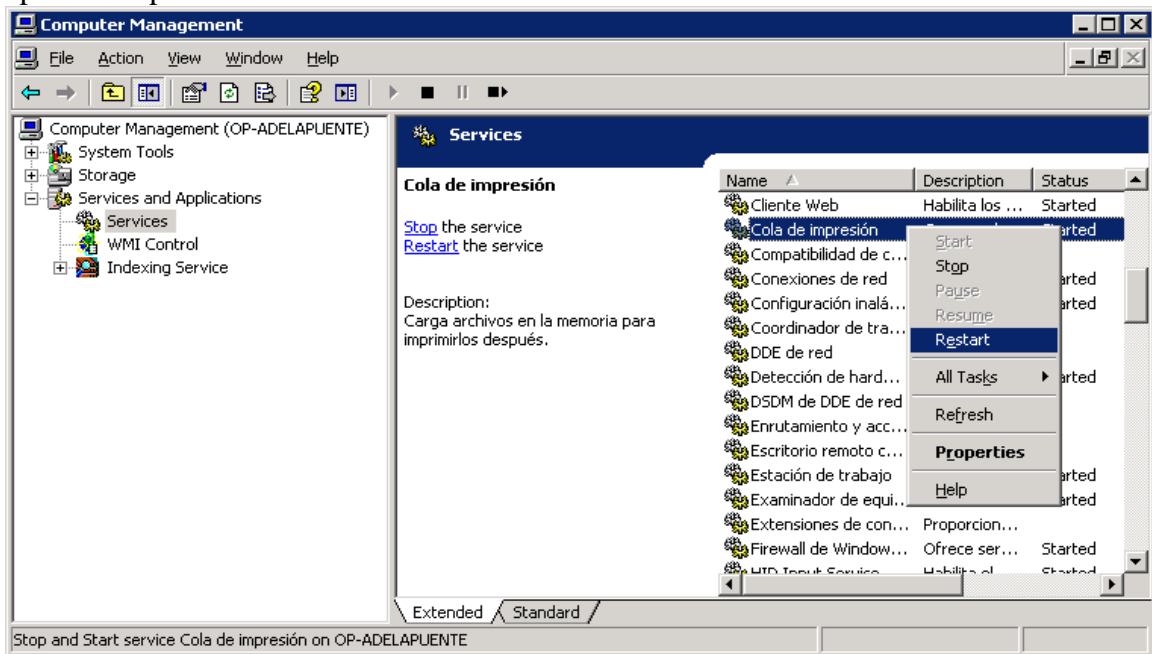
Luego colocar el Nombre de la PC del usuario en el Campo **“Another computer”**, y después apretar **“OK”**

7




Finalmente se da click en el **“ + ”** de **“Services and Applications”** y luego dar clic en **“Services”** buscar y seleccionar **“cola de Impresión”** dar click derecho con el Mouse, y apretar la opción **“Restart”**

8




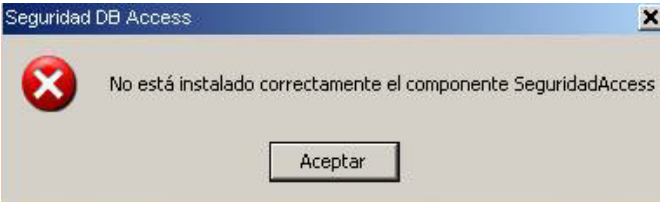
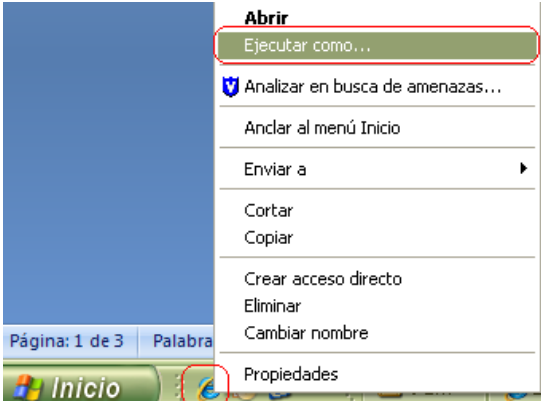
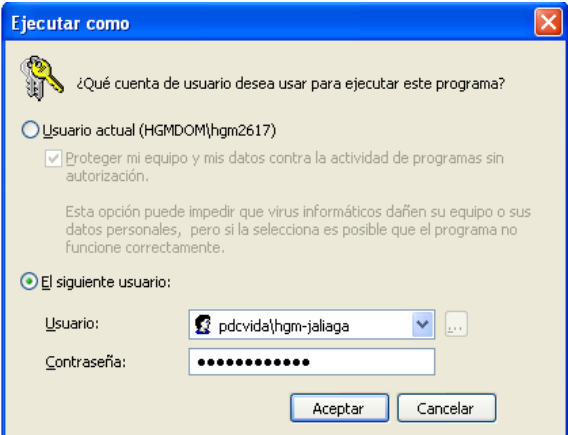
Luego indicar al usuario que pruebe nuevamente.  
 En caso de persistir el problema, consultar con el operador si hay bloqueos de Base de Datos  
 Si no hay Bloqueos, asignar RQ a Pacifico Soporte Segundo Nivel


9

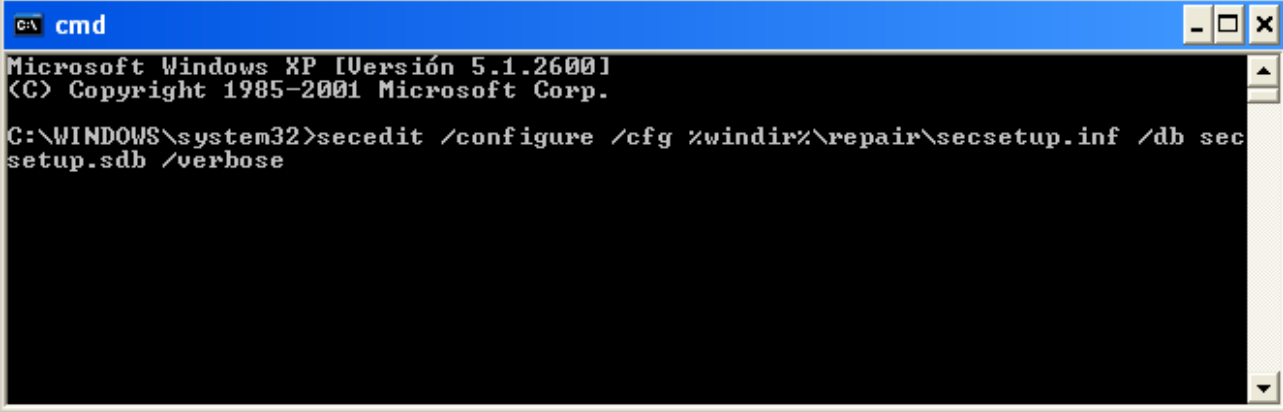
		<b>SEGURIDAD ACCESS</b> <b>No se puede iniciar sesión</b>		<b>PROCEDIMIENTO 4</b>	
				Versión	3.0
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		


**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir cuando el usuario no pueda ingresar a Seguridad Access

**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacífico.

Paso	Descripción
1	<p>Ícono de Seguridad Access:</p>  <p>Mensaje de error:</p> <p style="color: red;">“No está instalado correctamente el componente SeguridadAccess”</p>  <p>Solución:</p> <p>Instalar nuevamente el aplicativo Seguridad Access.</p>
2	<p>Desde la PC del usuario <b>abrir una ventana con privilegios de administrador</b> de la siguiente manera:</p> <p>Click derecho sobre el ícono de IExplorer ubicado en el menú de inicio rápido y seleccionar <b>“Ejecutar como...”</b></p>  


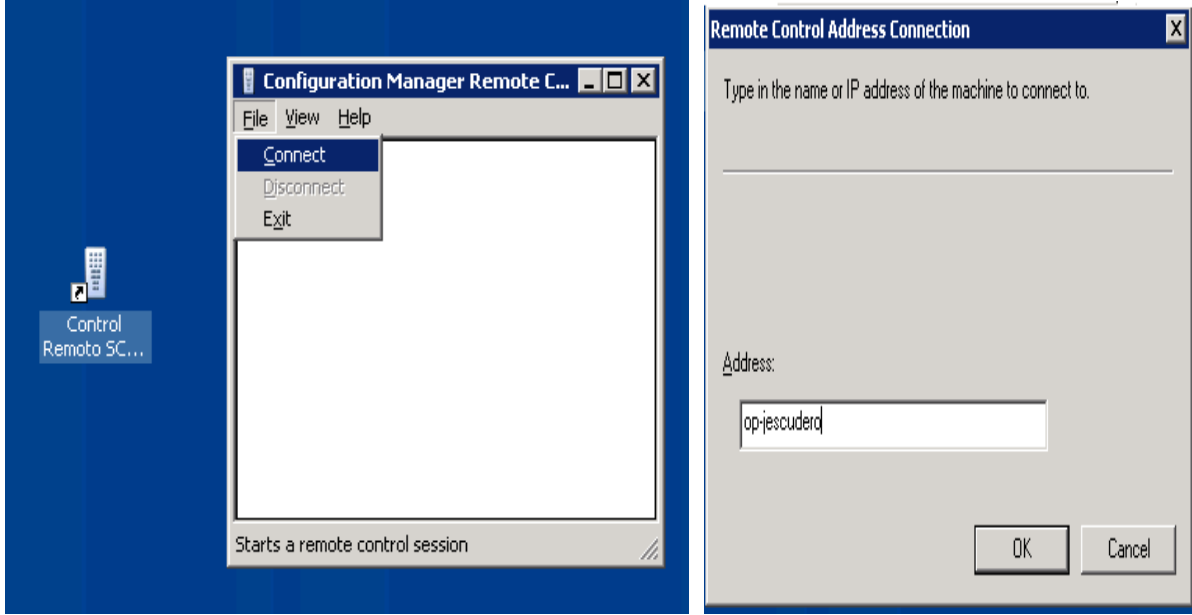
		<b>SEGURIDAD ACCESS</b> <b>No se puede iniciar sesión</b>		<b>PROCEDIMIENTO 4</b>	
				Versión	3.0
				Correlativo	00004
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

3	<p>Realizar la instalación:</p> <p><u>Directamente:</u></p> <p>Copiar las siguientes rutas y pegarlas en la Dirección de la ventana del ambiente administrador</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">\\nasepv01\softinst\Aplicativos\Seguridad Access\Instalador\v2.0.0 \ AccessSetup.msi</a></li> <li>• <a href="#">\\nasepv01\softinst\Aplicativos\Seguridad Access\Proxy\v2.0.0 \ SeguridadAccess.MSI</a></li> </ul> <p><u>Por Bachero:</u> Realizar Procedimiento 10 (Desinstalación e Instalación de aplicativos por Bachero)</p>
4	<p>En caso de haber instalado por Bachero lo primero sin problema y al hacer el 2do., que es la instalación en el proxy, sale error cod. 1603:</p> <p>Se debe a que: El registro del S.O. está dañado.</p> <p>Solución:</p> <p>Ejecutar el siguiente comando desde la PC del usuario en ambiente administrador en el CMD</p> <pre>secdit /configure /cfg %windir%\repair\secsetup.inf /db secsetup.sdb /verbose</pre>  <p>Luego reinstalar el proxy</p>


		<b>NO IMPRIME REPORTE EN APLICATIVOS, SALE "Run-time error '7' Out of memory"</b>		<b>PROCEDIMIENTO 5</b>	
		Correlativo	00005		
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

**Objetivo :** Establecer el procedimiento para cuando no imprima Reportes en los aplicativos de Pvida, y salga el error " **Run-time '7'; Out of Memory**"

**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.

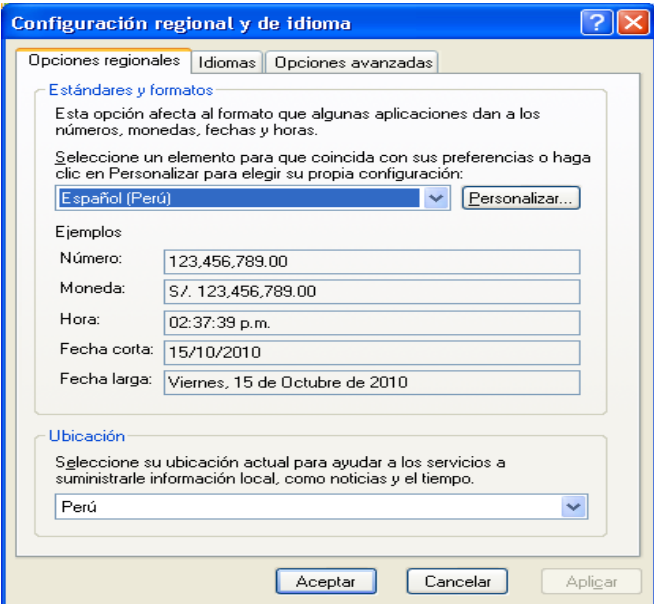
Paso	Descripción
	<p>Pantalla de mensaje de error, cuando se quiere imprimir reportes en los aplicativo de Pacifico Vida (Cobranzas, Endosos, ..... etc)</p> 
1	<p>Primero se deberá conectarse de manera remota a la PC del usuario, dar doble click a "<b>Control Remoto.....</b>", luego apretar "<b>File</b>" y apretar "<b>Connect</b>", y luego colocar el nombre de la PC, y apretar "<b>OK</b>"</p> 



 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>NO IMPRIME REPORTE EN APLICATIVOS, SALE "Run-time error '7' Out of memory"</b>		<b>PROCEDIMIENTO 5</b>	
				Versión	1.0
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

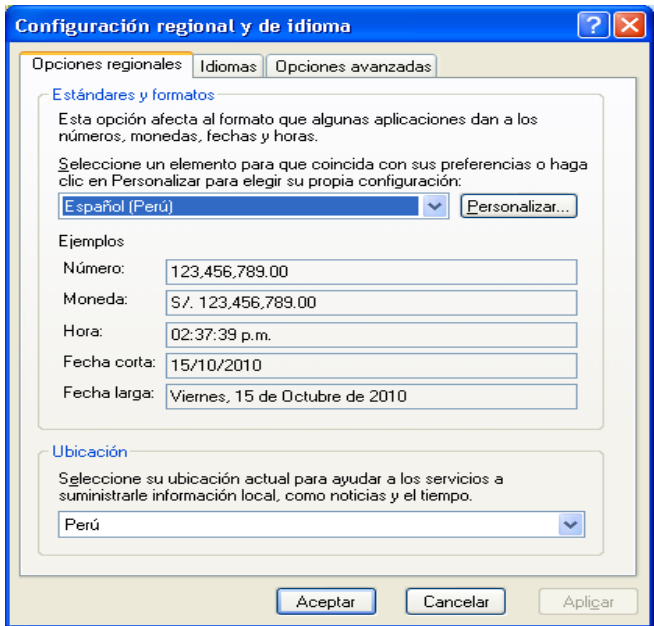
2

Se ingresa a Panel de Control con la Cuenta del usuario, se va a Configuración regional, y se procede a Colocar **"Español (Perú)"** y en Ubicación Perú y Luego apretar **"Aceptar"**




4

Luego se ingresa a Panel de Control con la Cuenta Administrador, se va a Configuración regional, y se procede a Colocar **"Español (Perú)"** y en Ubicación Perú y Luego apretar **"Aceptar"**


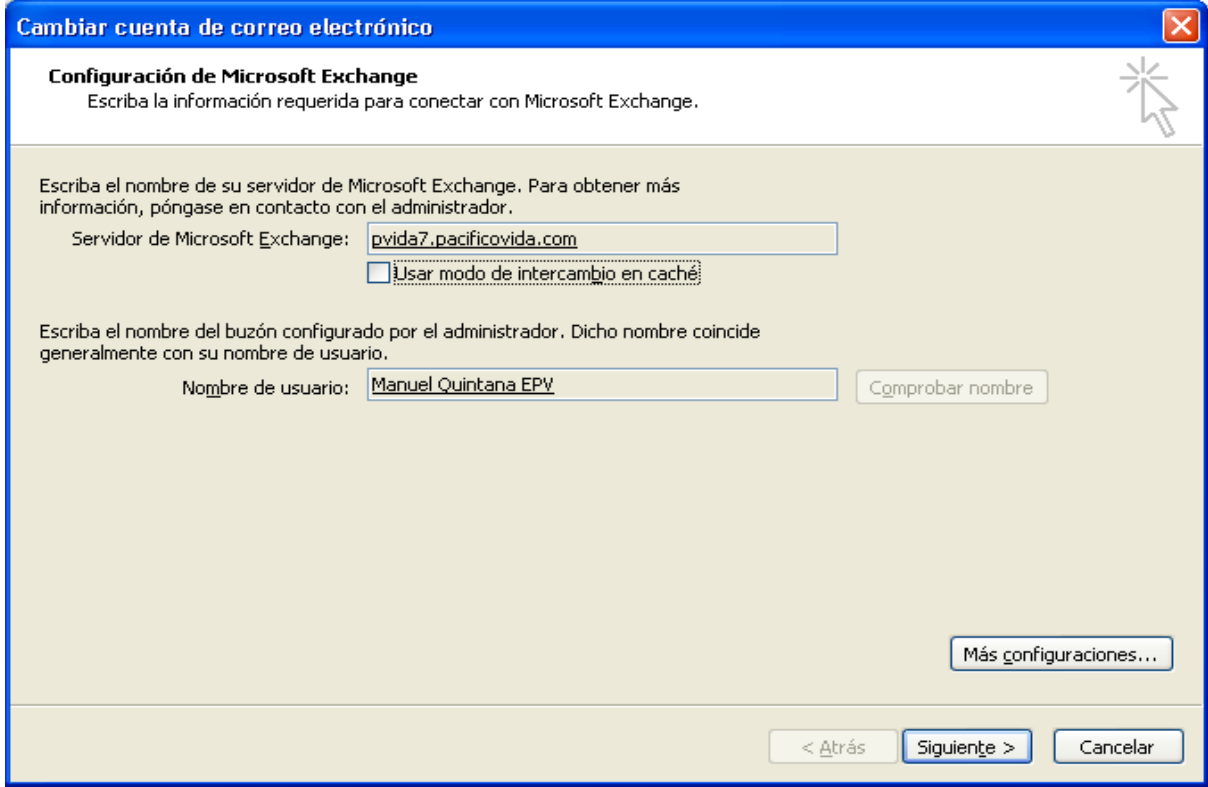





 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>NO ABRE CORREO DEL OUTLOOK 2007</b>		<b>PROCEDIMIENTO 6</b>	
				Versión	1.0
				Correlativo	00006
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 2 de 2	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

**Objetivo :** Establecer el procedimiento para cuando no se pueda abrir un mensaje en el Outlook

**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.

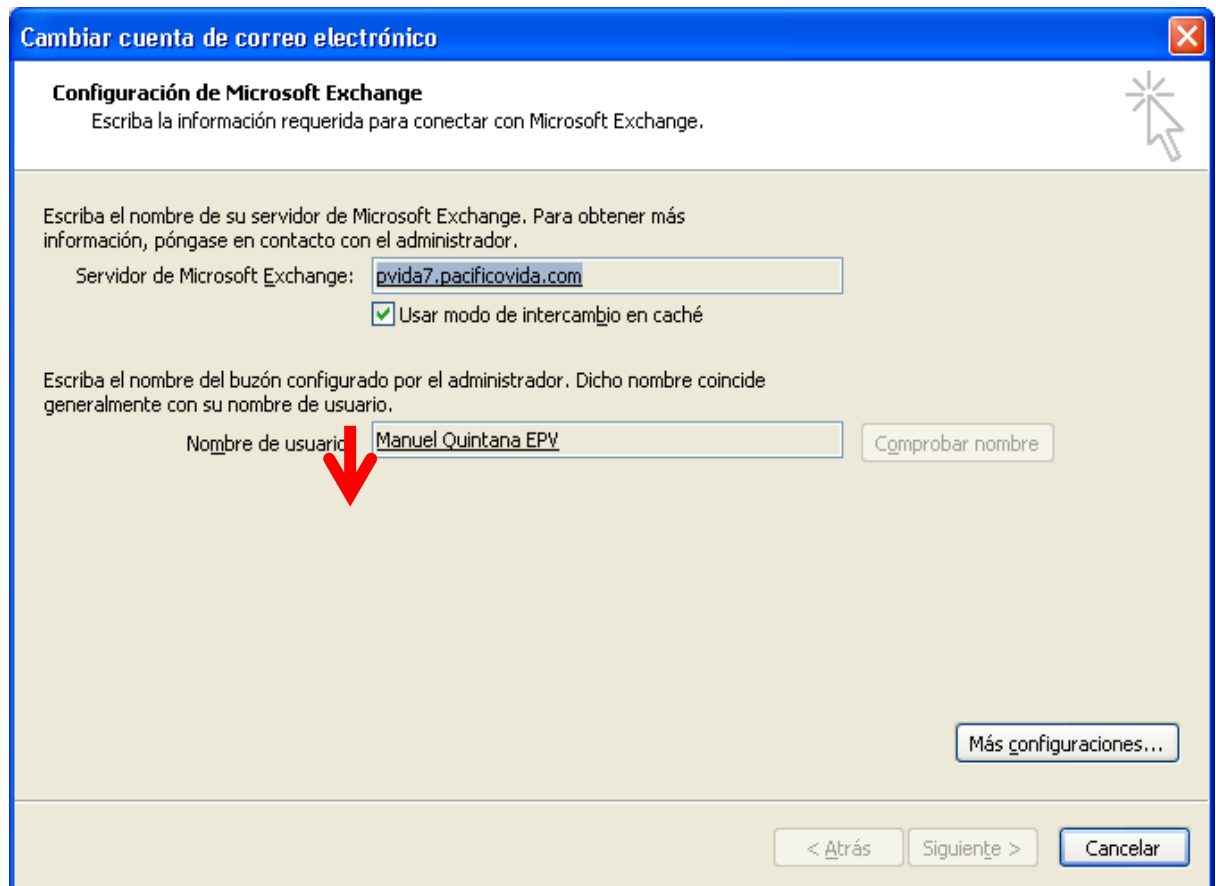
Paso	Descripción
	<p>Pantalla de mensaje de error, cuando se quiere abrir un mensaje en el Outlook</p> 
1	<p>El problema se da por el sitio temporal donde se guardan los correos que están en el buzón del usuario, así que se procede a revisar la configuración del cache y verificar si se encuentra así:</p> 


 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>NO ABRE CORREO DEL OUTLOOK 2007</b>		<b>PROCEDIMIENTO 6</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo	00006		
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 2 de 2	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

**Solución:**

Se procede a activar el cache para que sus correos se almacenen en otra ubicación temporal y desde ahí sí podrá abrir todos sus correos sin problemas.

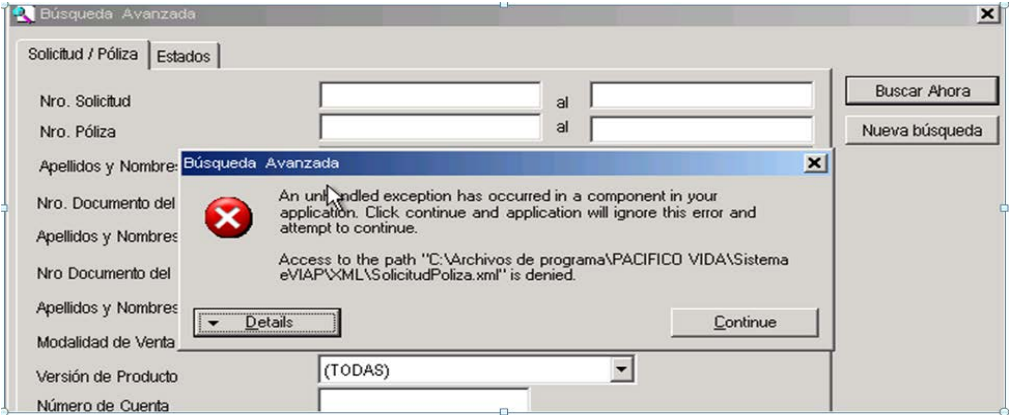
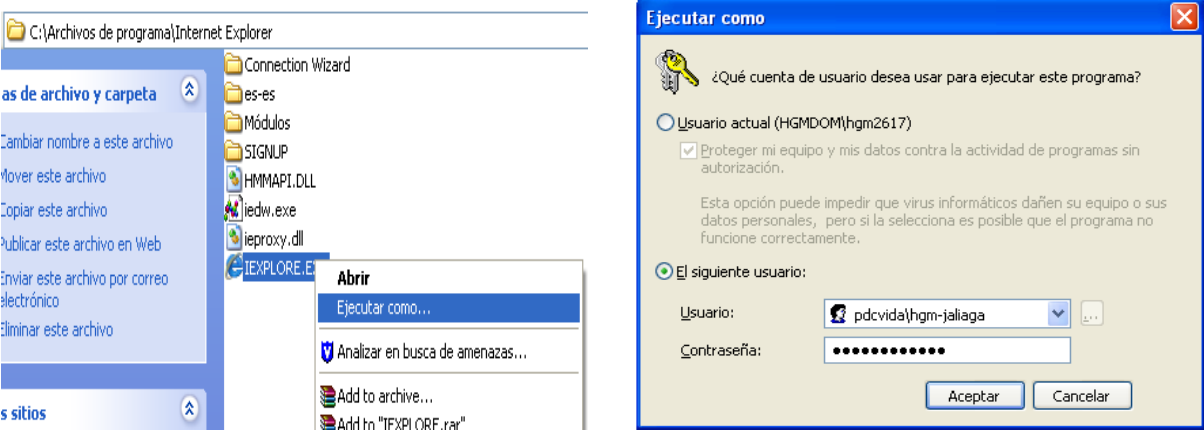
2




 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>NO PUEDE BUSCAR POLIZAS EN EL eVIAP</b>		<b>PROCEDIMIENTO 7</b>	
				Correlativo	00001
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir para solucionar el error en la Búsqueda de Pólizas en el eVIAP

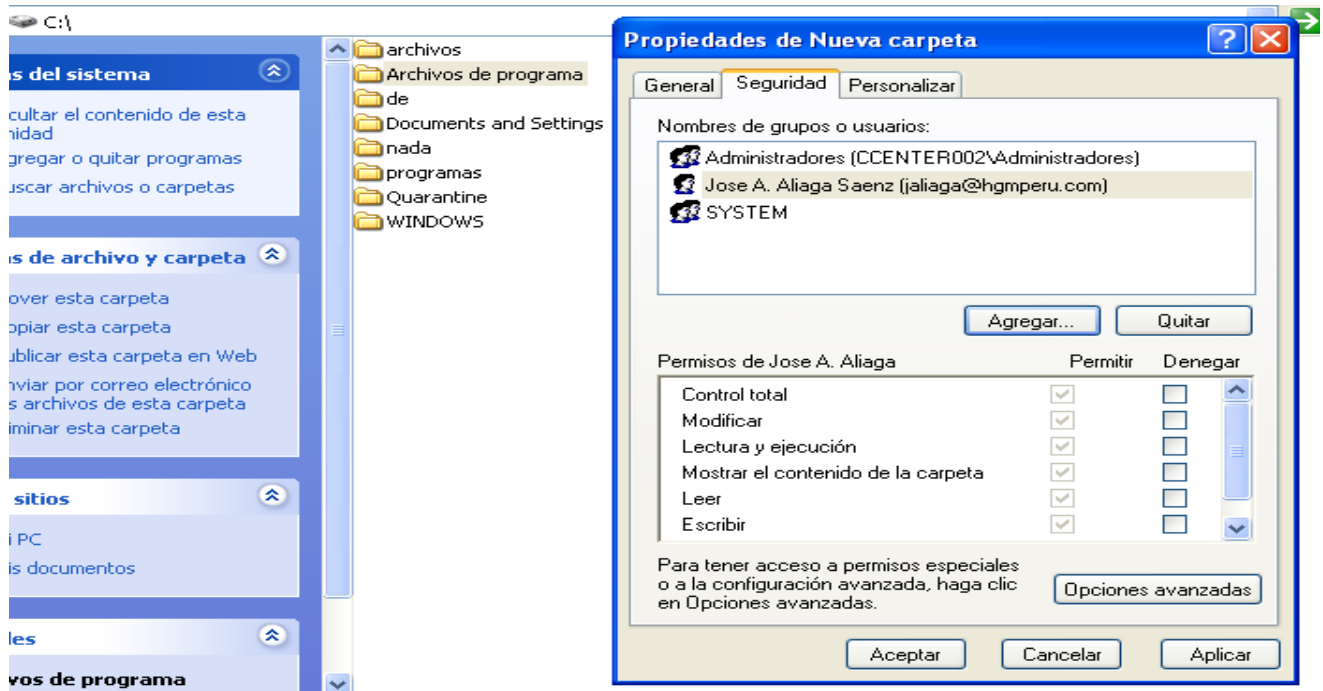
**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.

Paso	Descripción
1	<p>Mensaje de error</p> 
2	<p>Solución :</p> <p>Dar control total dentro de Domain User / C:\Archivos de Programa</p>
3	<p>Desde la PC del usuario abrir una ventana con privilegios de administrador.</p> <p>Dar click derecho a "Iexplore.exe", y seleccionar "Ejecutar como", luego colocar su usuario y contraseña</p> 

 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>NO PUEDE BUSCAR POLIZAS EN EL eVIAP</b>		<b>PROCEDIMIENTO 7</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo	00001	Página 1 de 1	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

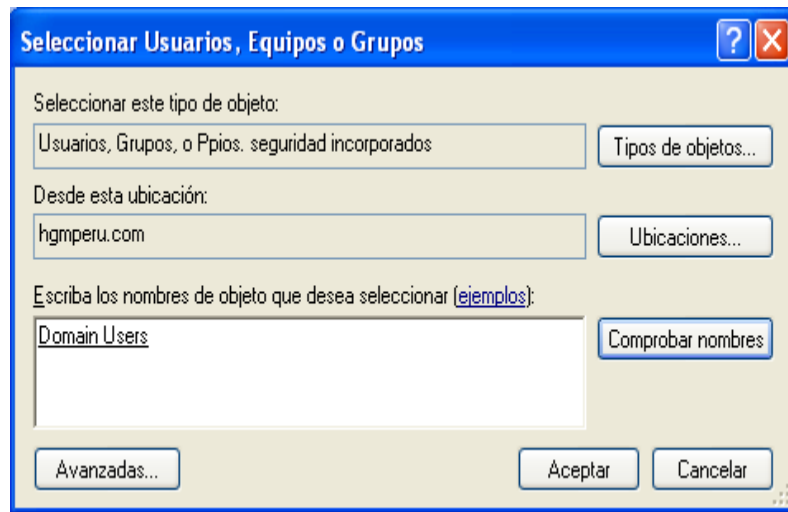
Luego seleccionar la Carpeta “C:\Archivos De programa” dar click derecho y seleccionar “Propiedades”, luego presionar la pestaña “Seguridad” y presionar el botón “Agregar”


4



Luego escribir “Domain Users”, presionar “Comprobar Nombre” y luego presionar el botón “Aceptar”

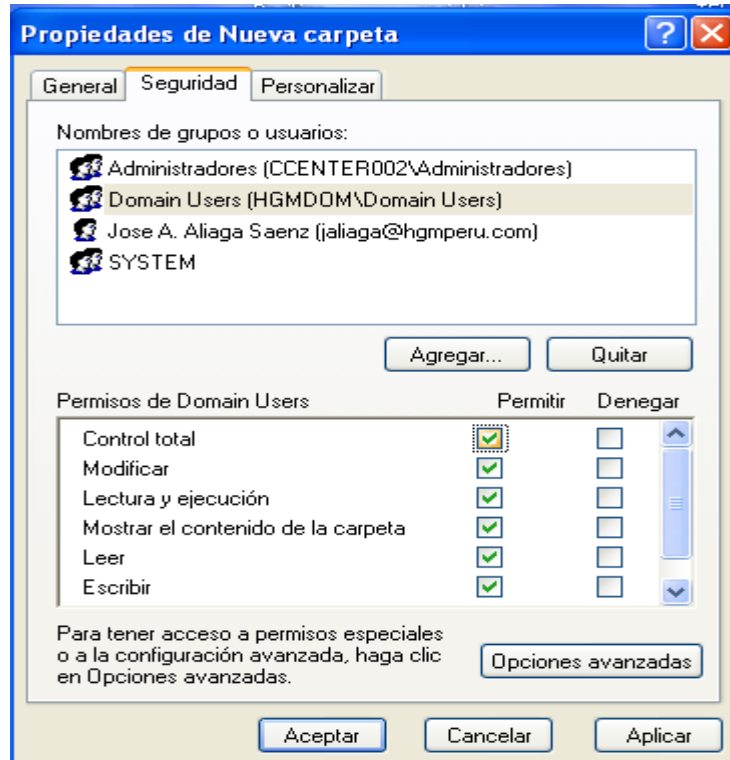
5




 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>NO PUEDE BUSCAR POLIZAS EN EL eVIAP</b>		<b>PROCEDIMIENTO 7</b>	
				Versión	1.0
				Correlativo	00001
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

Finalmente seleccionar el Check de "Control total", y presionar el Botón "Aplicar"

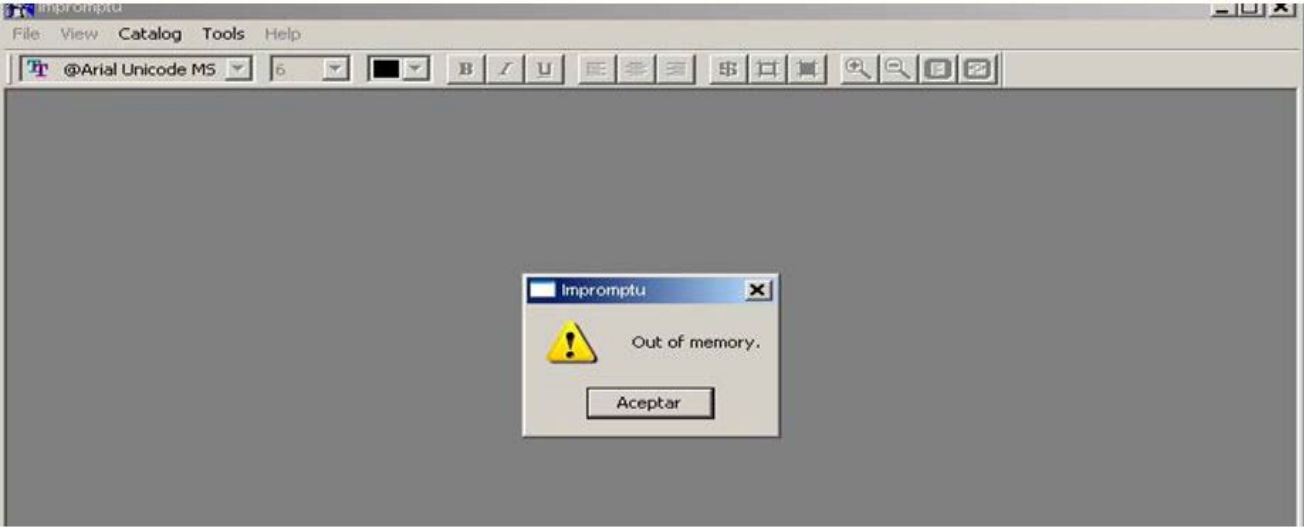
6




		<b>NO PUEDE VER CATALOGO EN EL IMPROMPTU</b>		<b>PROCEDIMIENTO 8</b>	
				Versión	1.0
				Correlativo	00001
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir para solucionar error "out of memory" al ver Catálogos en el Impromptu

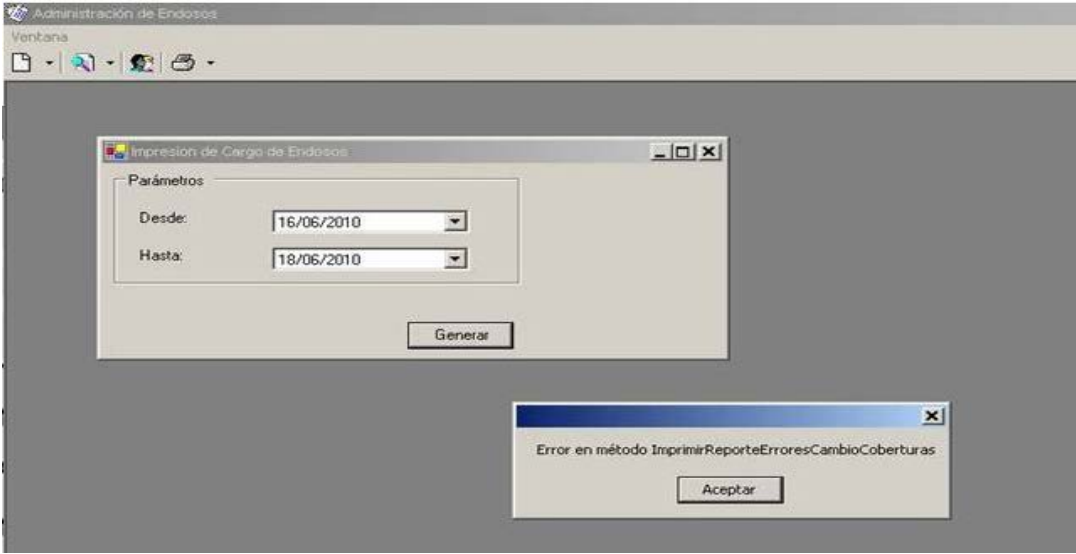
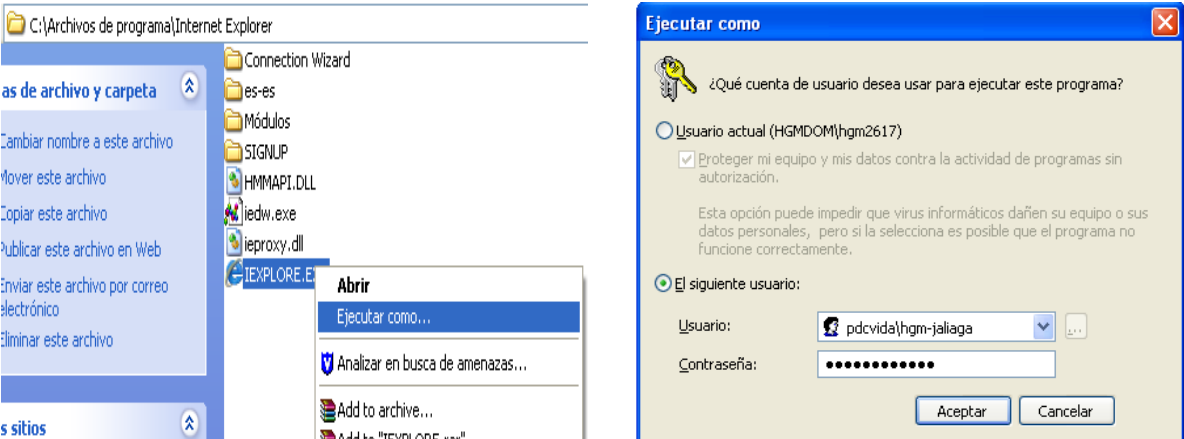
**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.


Paso	Descripción
1	Mensaje de error 
2	Abra el menú y presiones "Herramientas" (Tools) luego seleccione "Opciones" (options)
3	Active la opción "Mostrar siempre Catálogo de inicio de sesión de diálogo"
4	Guardar este cambio (Pulse el botón OK)
5	Abrir el catálogo de nuevo ahora funciona sin un mensaje de error

		<b>NO PUEDE IMPRIMIR POLIZAS EN ENDOSOS</b>		<b>PROCEDIMIENTO 9</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo		00001	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir para solucionar error **“Error en el Método ImprimirReporteErroresCambio”** para impresión de pólizas en Endosos

**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.

Paso	Descripción
1	<p>Mensaje de error</p> 
2	<p>Desde la PC del usuario abrir una ventana con privilegios de administrador.</p> <p>Dar click derecho a "Iexplore.exe", y seleccionar "Ejecutar como", luego colocar su usuario y contraseña</p> 

 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>NO PUEDE IMPRIMIR POLIZAS EN ENDOSOS</b>		<b>PROCEDIMIENTO 9</b>	
				Versión	1.0
				Correlativo	00001
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

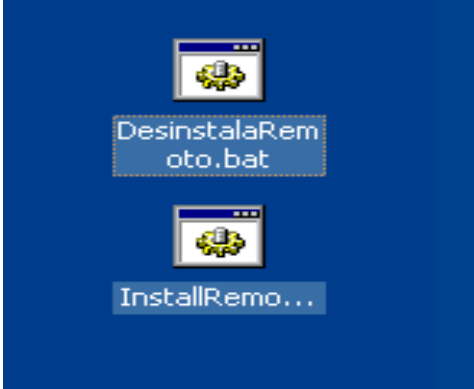
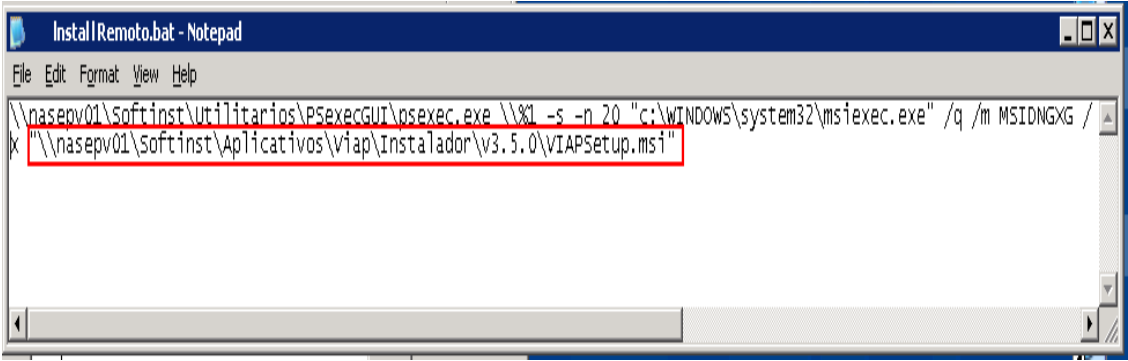
<b>3</b>	<p>Solución:</p> <p>Proceder a realizar la desinstalación del aplicativo, e instalarlo nuevamente</p> <p>Copiar y pegar ruta, en la ventana de ambiente Administrador</p> <p><a href="\\nasepv01\Softinst\Aplicativos\endosos\Instalador\Local\v2.3.0\ClienteEndososInstall.msi">\\nasepv01\Softinst\Aplicativos\endosos\Instalador\Local\v2.3.0\ClienteEndososInstall.msi</a></p> <p>Y también del prerequisite:</p> <p><a href="\\nasepv01\Softinst\Aplicativos\endosos\pre-requisito\Crystal9_Redist\cr9netredist.msi">\\nasepv01\Softinst\Aplicativos\endosos\pre-requisito\Crystal9_Redist\cr9netredist.msi</a></p>
----------	--



		<b>INSTALACIÓN O DESINSTALACIÓN DE APLICATIVOS PV POR BACHEROS</b>		<b>PROCEDIMIENTO 10</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo	00001		
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir para instalar o desinstalar aplicativo de Pacifico Vida

**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.

Paso	Descripción
1	<p>Iconos para la instalación, y desinstalación de aplicativos</p> 
2	<p>Dar click derecho al icono (desinstalar o Instalar), y presionar "editar"</p>
3	<p>Copiar la Ruta, y el nombre del archivo.msi del aplicativo que va instalar o desinstalar, y luego reemplazarlo en el espacio subrayado en rojo (respetando las comillas)</p> <p>En este caso se va instalar el aplicativo Viap:  <a href="\\nasepv01\Softinst\Aplicativos\Viap\Instalador\v3.5.0\VIAPSetup.msi">\\nasepv01\Softinst\Aplicativos\Viap\Instalador\v3.5.0\VIAPSetup.msi</a></p>  <p>Después grabar dicha modificación</p>

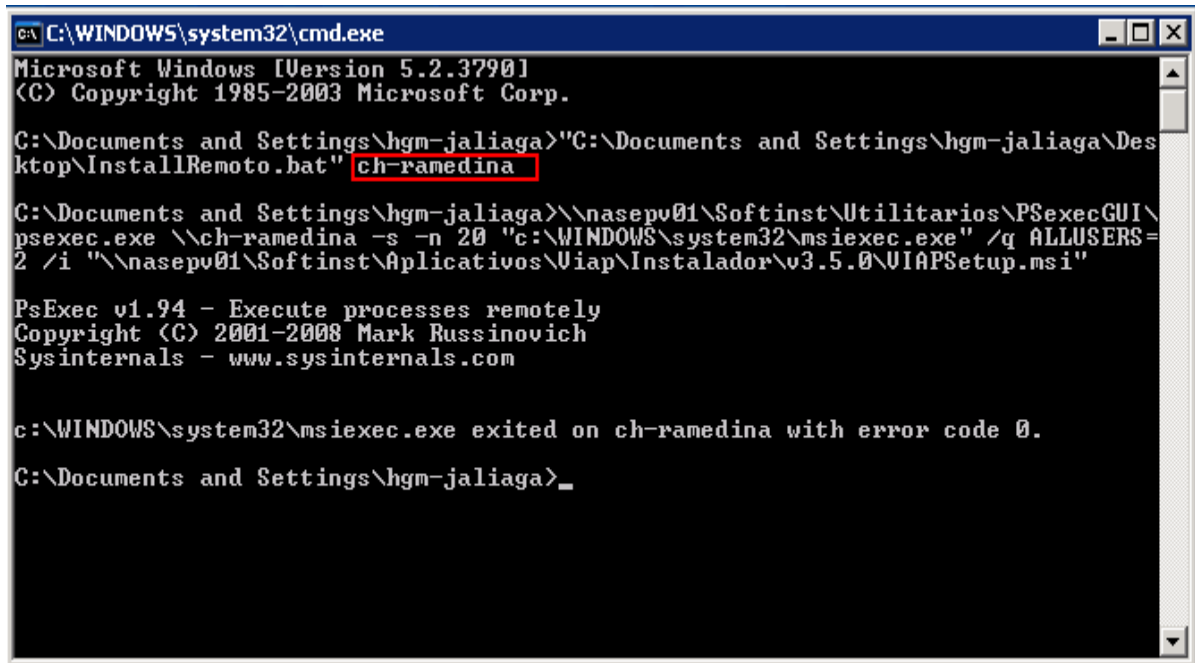
		<b>INSTALACIÓN O DESINSTALACIÓN DE APLICATIVOS PV POR BACHEROS</b>		<b>PROCEDIMIENTO 10</b>	
				Versión	1.0
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

Luego arrastrar el icono (instalar o Desinstalar) al CMD

Una vez colocado el bachero en el CMD, dar espacio y colocar el nombre de la PC, y presionar "Enter"

En este caso el nombre de la PC es ch-ramedina

4



```

C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 5.2.3790]
(C) Copyright 1985-2003 Microsoft Corp.

C:\Documents and Settings\hgm-jaliaga\Desktop\InstallRemoto.bat "ch-ramedina"
C:\Documents and Settings\hgm-jaliaga\...\nasepv01\Softinst\Utilitarios\PsExecGUI\
psexec.exe \\ch-ramedina -s -n 20 "c:\WINDOWS\system32\msiexec.exe" /q ALLUSERS=
2 /i "\\nasepv01\Softinst\Aplicativos\Viap\Instalador\v3.5.0\VIAPSetup.msi"

PsExec v1.94 - Execute processes remotely
Copyright (C) 2001-2008 Mark Russinovich
Sysinternals - www.sysinternals.com


c:\WINDOWS\system32\msiexec.exe exited on ch-ramedina with error code 0.
C:\Documents and Settings\hgm-jaliaga>_

```

Finalmente tiene que salir como la pantalla adjunta (error code 0.)

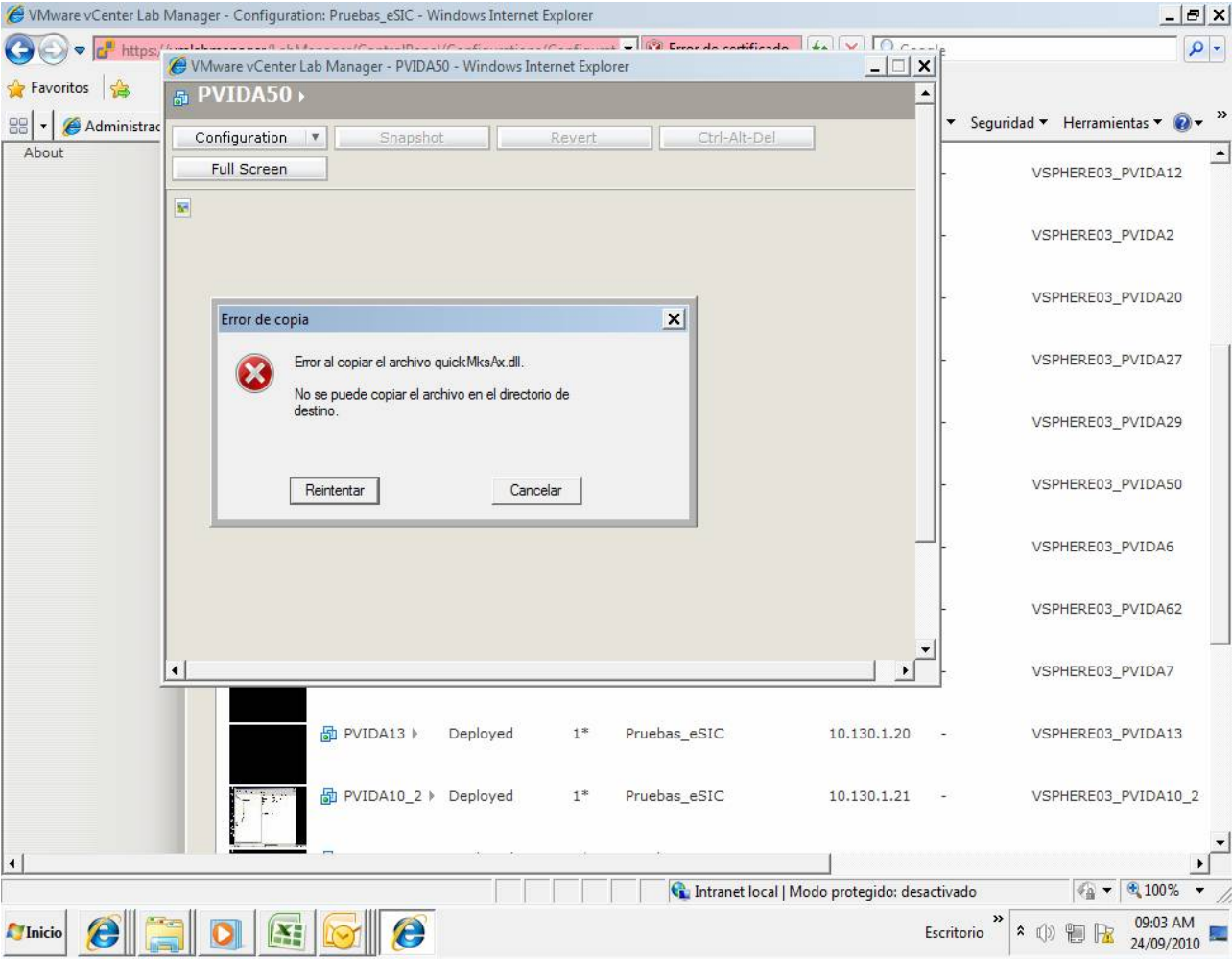
5


Para realizar la desinstalación por bachero, se tiene que seguir el mismo procedimiento

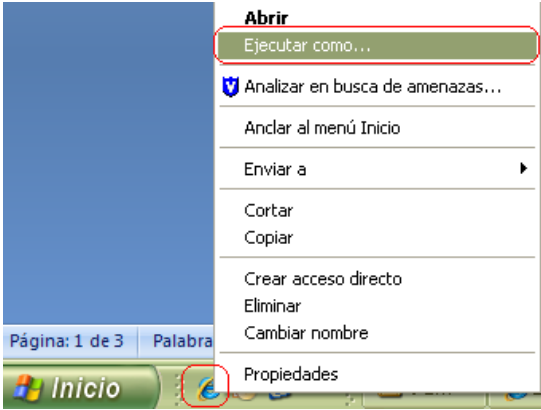
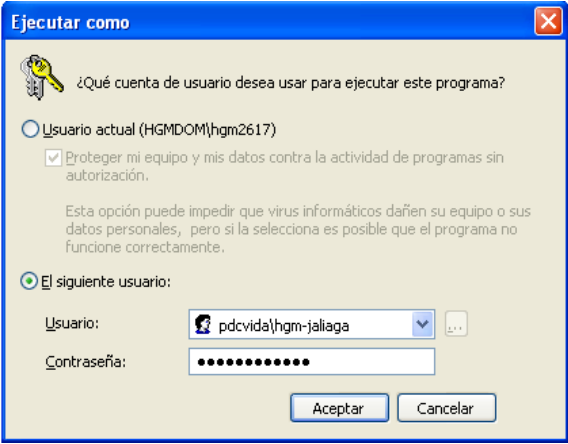
 <p><b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas</p>		<b>LABMANAGER</b> <b>No se puede copiar archivo</b>		<b>PROCEDIMIENTO 11</b>	
				Versión	3.0
				Correlativo	00004
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		


**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir cuando el usuario reporte este mensaje de error en el LabManager

**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.

Paso	Descripción
1	<p><u>Mensaje de error:</u>  <b>“Error al Copiar el archivo quickMksAx.dll”</b></p>  <p><u>Solución:</u>  Instalar el framework 3.5.</p>

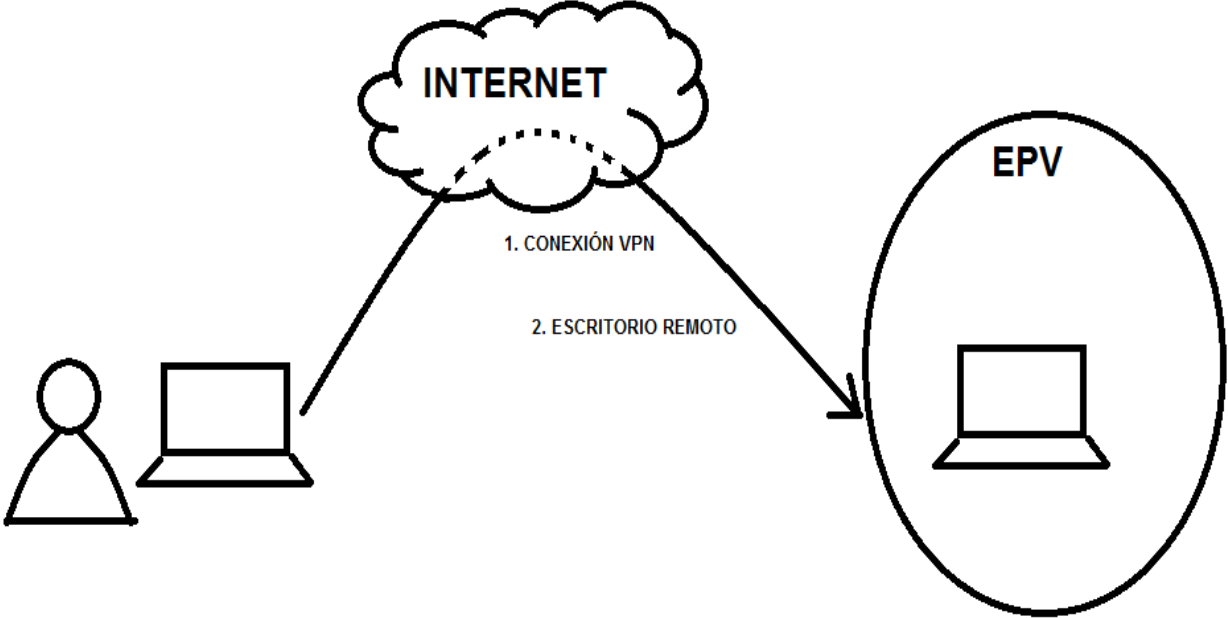
		<b>LABMANAGER</b> <b>No se puede copiar archivo</b>		<b>PROCEDIMIENTO 11</b>	
				Versión	3.0
		Correlativo		00004	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

2	<p>Desde la PC del usuario <b>abrir una ventana con privilegios de administrador</b> de la siguiente manera:</p> <p>Click derecho sobre el ícono de IExplorer ubicado en el menú de inicio rápido y seleccionar <b>"Ejecutar como..."</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
3	<p>Realizar la instalación:</p> <p><u>Directamente:</u></p> <p>Copiar las siguientes rutas y pegarlas en la Dirección de la ventana del ambiente administrador</p> <p style="text-align: center;"><a href="\\nasepv01\Softinst\Utilitarios\Framework 3.5\dotnetfx35.exe">\\nasepv01\Softinst\Utilitarios\Framework 3.5\dotnetfx35.exe</a></p>

		<b>TIPS E-DAY</b>		<b>PROCEDIMIENTO 12</b>	
				Versión	1.0
				Correlativo	000012
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

**Objetivo :** Inconvenientes en la Conexión E-Day

**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.

Paso	Descripción
1	<p style="text-align: center;"><b><u>TIPS E-DAY</u></b></p> <p>El usuario desde su casa usando un servicio de internet (speedy o speedy móvil solamente) realizará una conexión VPN (los manuales de conexión están ubicados en la intranet) Luego de establecida la conexión VPN se realiza la conexión hacia la PC usando el Escritorio Remoto (el nombre de PC se indica en el manual de cómo obtenerlo).</p>  <p>The diagram illustrates the process of remote access. On the left, a person icon is shown next to a laptop. A solid arrow points from the laptop to a cloud labeled 'INTERNET'. From the cloud, a dashed arrow points to a solid arrow that enters an oval labeled 'EPV' (Escritorio Remoto), which contains another laptop icon. Below the cloud, the text '1. CONEXIÓN VPN' is written. Below the arrow entering the EPV, the text '2. ESCRITORIO REMOTO' is written.</p>
2	<p><b>Posibles inconvenientes:</b></p> <p>Asumiendo que los usuarios sin cuentan con el permiso (este permiso lo solicita el usuario a su gerencia, su gerencia lo escala a RRHH y RRHH coloca el reqit RR una vez por semana para que Sistemas aplique los permiso el lunes sgte a las 8 AM). Los usuarios que tiene permiso a eday se le otorga la membresía “Teletrabajadores” en el Directorio Activo y se crea una regla ISA en el server para que pueda establecer el Escritorio Remoto directamente a su PC en la oficina:</p>



## TIPS E-DAY

### PROCEDIMIENTO 12


Versión	1.0
Correlativo	000012

Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice	Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico		
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /

Síntoma	Causa	Acciones
Error al conectarse al Escritorio Remoto	El usuario intenta conectarse directamente a su escritorio remoto sin haber establecido la conexión VPN	Solicitar al usuario que siga el procedimiento del manual: primero debe establecer la conexión VPN, después el Escritorio Remoto
Error al conectarse al Escritorio Remoto, aparece mensaje con 3 posibles errores	El usuario no cuenta con permisos en el ISA para que pueda hacer Escritorio Remoto/Servicio de Terminal en la PC del usuario no levantado.	Solicitar a Administrador de Seguridad (Albertino Villar) que valide la regla ISA, se debe proporcionar el IP de la PC/Reiniciar la PC y forzar las políticas de grupo (gpupdate /force), luego probar si se puede hacer escritorio remoto desde la misma red

En caso que el Usuario no tenga claro el procedimiento, o que el usuario no cuente con los manuales, que cargue el manual en : <https://intranet.pacificovida.net/> (en caso de estar fuera de la Oficina)  
O si está en la Oficina: <http://intranet/Paginas/Default.aspx>

- 1) Dar Click en Campañas (como muestra la figura adjunta)

 <b>Soporte y Soluciones de Sistemas</b>		<b>TIPS E-DAY</b>		<b>PROCEDIMIENTO 12</b>	
				Versión	1.0
				Correlativo	000012
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	



The screenshot shows the Pacifico Vida Intranet website. The browser address bar displays <https://intranet.pacificovida.net/Paginas/Default.aspx>. The page features a navigation menu on the left, a main content area, and a right sidebar. A green arrow points from the 'QUIÉNES SOMOS' section to the 'CAMPAÑAS' section.

**QUIÉNES SOMOS**

Somos una compañía especializada y de gran trayectoria en el mercado de seguros de vida, previsionales y rentas vitalicias.

Estamos comprometidos en brindar una mayor tranquilidad y seguridad a nuestros asegurados y a sus familias.

Contamos con la sólida experiencia de Pacifico Seguros, una de las empresas líderes en el mercado asegurador peruano, y Credicorp, el mayor holding financiero del país.

**Nuestra Misión**


Ayudar a las personas a proteger su estabilidad económica familiar, ofreciéndoles seguros de vida e instrumentos financieros que faciliten el ahorro a largo plazo.

**CAMPAÑAS**

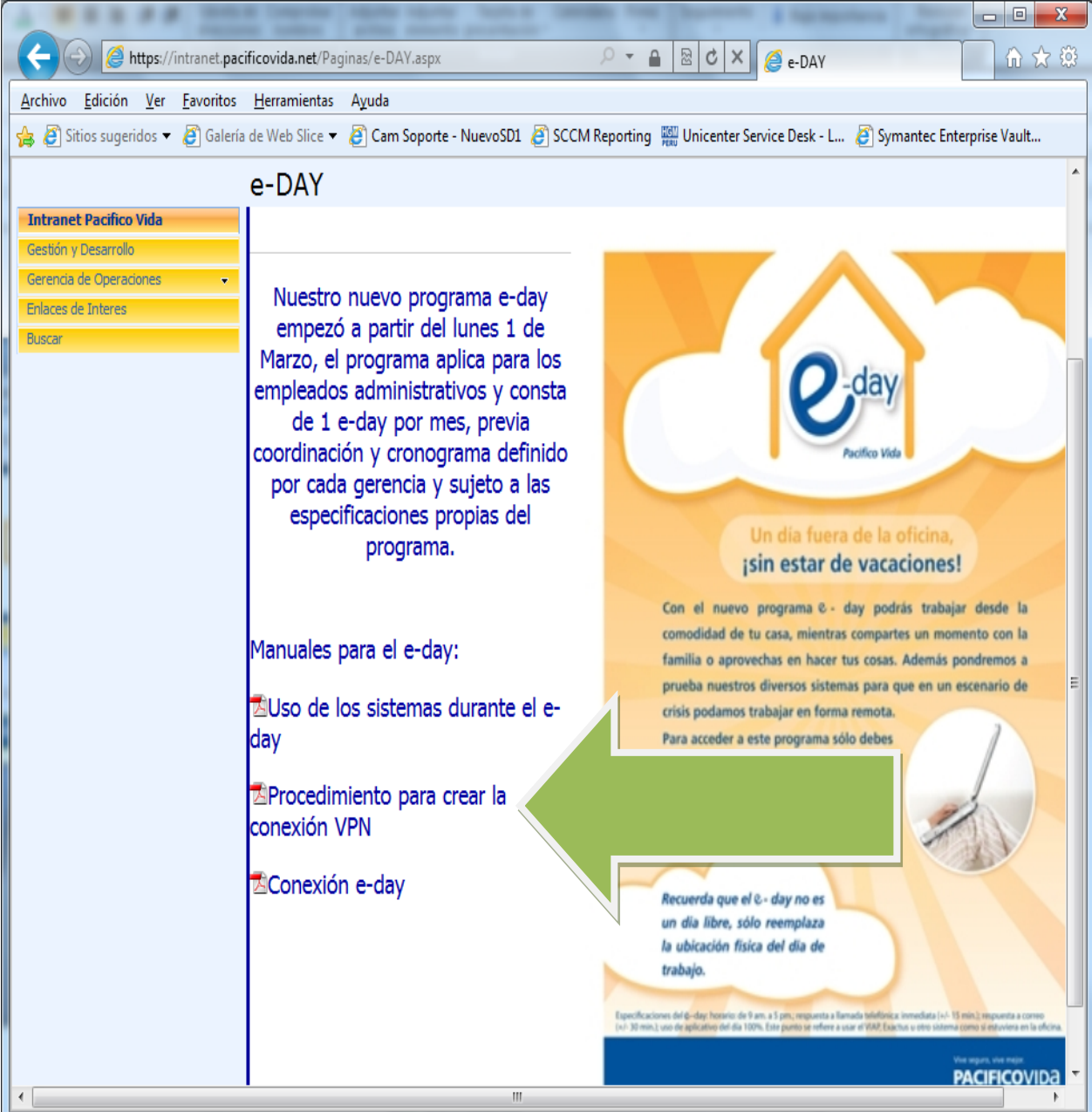
**NOTICIAS**

Título	Fecha
Cumpleaños Katherine Collazos	09/12/2010
Cumpleaños Gonzalo Arbulú	09/12/2010
Presentación Manuel Cieza	07/12/2010
MENU SEMANAL DEL 06 AL 10 DE DICIEMBRE	06/12/2010
DECISIONES CORP	01/12/2010



 <p><b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas</p>		<b>TIPS E-DAY</b>		<b>PROCEDIMIENTO 12</b>	
				Versión	1.0
				Correlativo	000012
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

2) Descargar cada manual y seguir el procedimiento.




The screenshot shows a web browser window displaying the 'e-DAY' intranet page. The browser address bar shows 'https://intranet.pacificovida.net/Paginas/e-DAY.aspx'. The page title is 'e-DAY'. On the left, there is a navigation menu with 'Intranet Pacifico Vida' selected, and sub-items like 'Gestión y Desarrollo', 'Gerencia de Operaciones', 'Enlaces de Interes', and 'Buscar'. The main content area features a large graphic with the 'e-day Pacifico Vida' logo and the text: 'Un día fuera de la oficina, ¡sin estar de vacaciones!'. Below this, it states: 'Con el nuevo programa e-day podrás trabajar desde la comodidad de tu casa, mientras compartes un momento con la familia o aprovechas en hacer tus cosas. Además pondremos a prueba nuestros diversos sistemas para que en un escenario de crisis podamos trabajar en forma remota. Para acceder a este programa sólo debes'. A green arrow points from the text 'Manuales para el e-day:' to a list of three manual links: 'Uso de los sistemas durante el e-day', 'Procedimiento para crear la conexión VPN', and 'Conexión e-day'. At the bottom of the graphic, it says: 'Recuerda que el e-day no es un día libre, sólo reemplaza la ubicación física del día de trabajo.' and 'Especificaciones del e-day: horario de 9 am. a 5 pm., respuesta a llamado telefónico inmediata (+/- 15 min.), respuesta a correo (+/- 30 min.), uso de aplicativos del día 100%. Este punto se refiere a usar el eDAY. Escucha o otro sistema como si estuviere en la oficina.' The footer includes 'PACICOVIDA' and 'View report, view more'.

**Manuales para el e-day:**

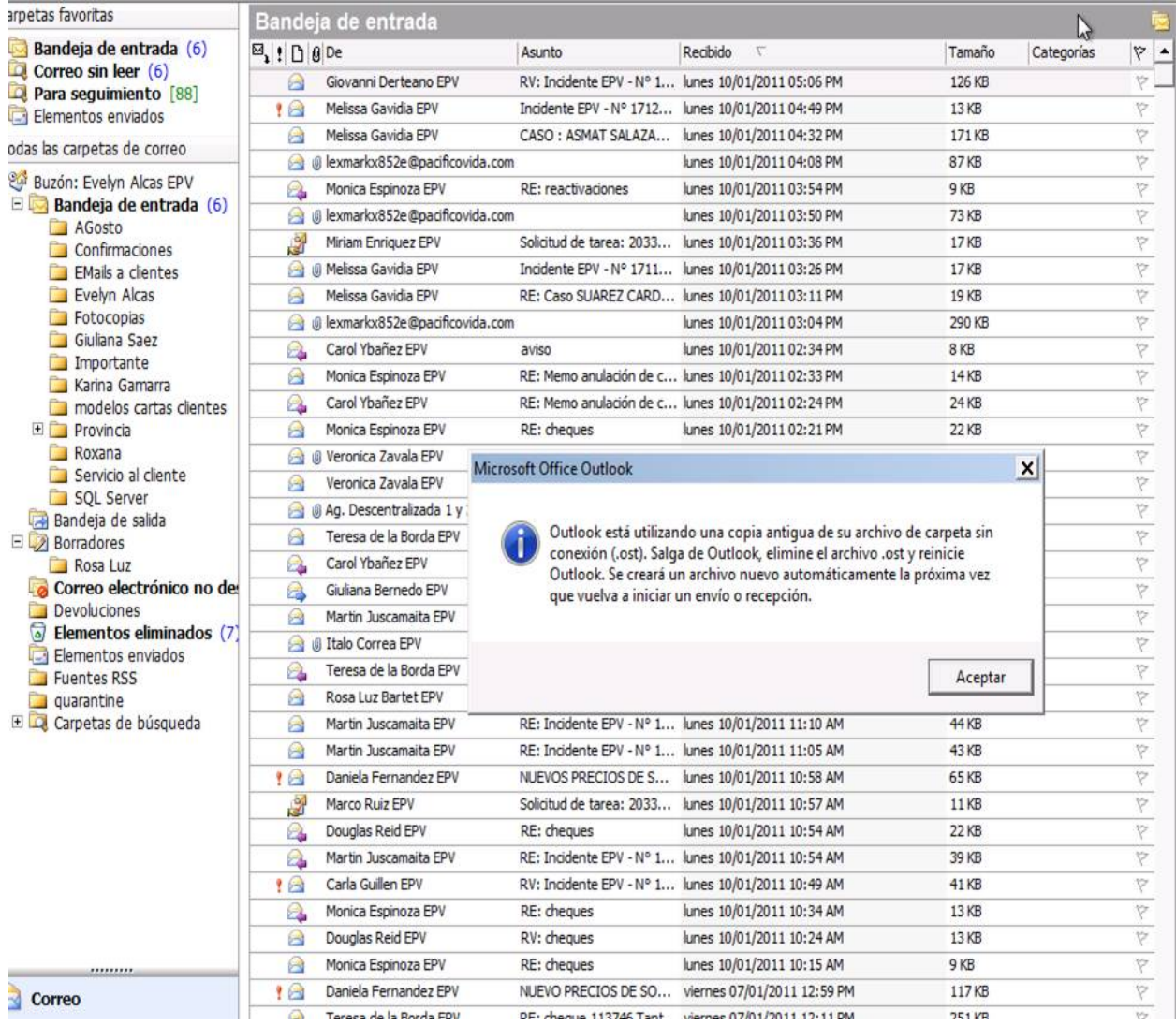
- Uso de los sistemas durante el e-day
- Procedimiento para crear la conexión VPN
- Conexión e-day




 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>No se puede abrir correo Outlook por el archivo.OST</b>		<b>PROCEDIMIENTO 13</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo	000013	Página 1 de 1	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

**Objetivo :** Inconvenientes para abrir un correo en el Outlook por el archivo.OST

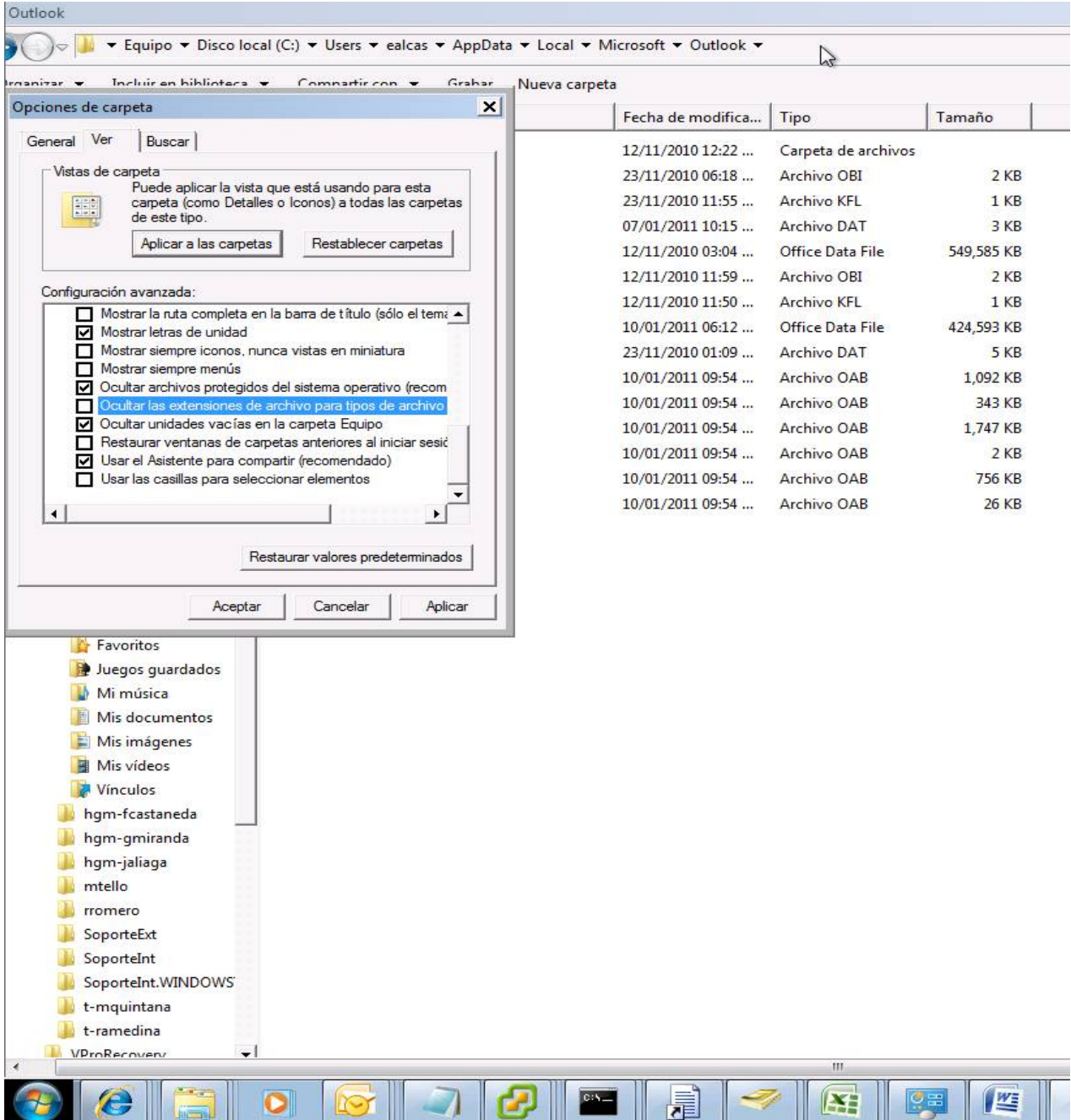
**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.

Paso	Descripción
<p>1</p>	<p><b>Procedimiento para WIN7</b></p> <p>Por el cambio de PC realizado (restauración de la imagen )es posible que el archivo .ost se haya dañado por tal motivo debe generar uno nuevo, ubicar el archivo en la ruta como indica la imagen</p> 

 <p><b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas</p>		<p align="center"><b>No se puede abrir correo Outlook por el archivo.OST</b></p>		<b>PROCEDIMIENTO 13</b>	
				Versión	1.0
				Correlativo	000013
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		


Habilitar las opción mostrar archivos ocultos y deshabilitar ocultar las extensiones de archivos para identificar el archivo .ost

2



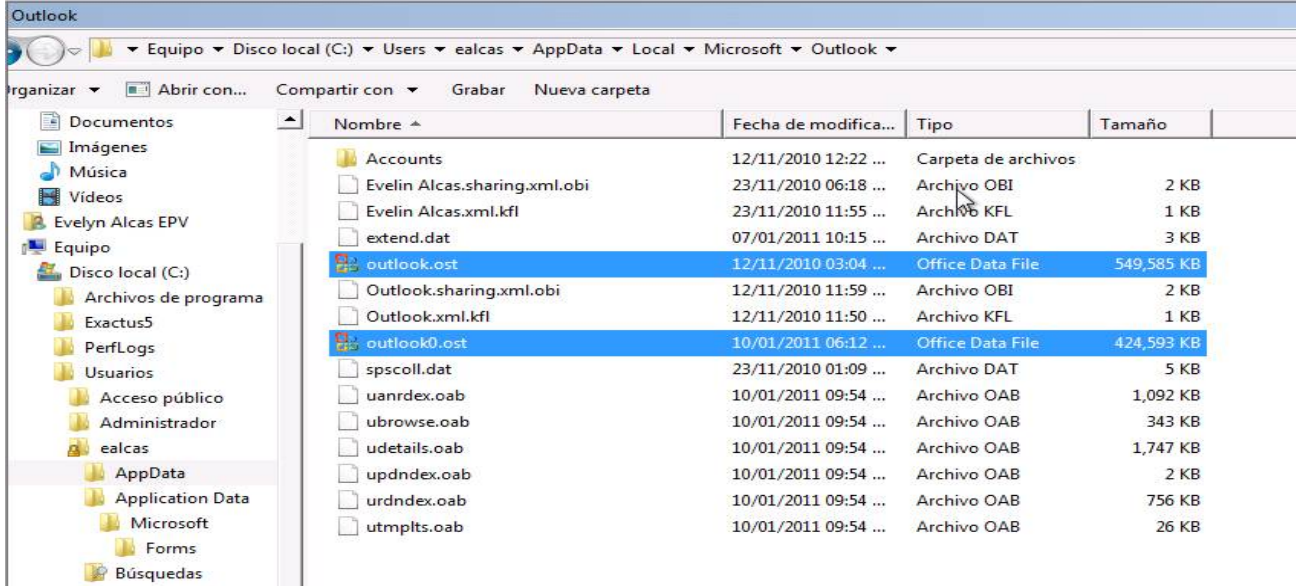
The screenshot shows the 'Opciones de carpeta' (Folder Options) dialog box in Windows Explorer. The 'Configuración avanzada' (Advanced Settings) tab is active. The checkbox 'Ocultar las extensiones de archivo para tipos de archivo' (Hide file extensions for file types) is highlighted in blue, indicating it is the focus of the instruction. Other visible options include 'Mostrar letras de unidad', 'Mostrar siempre iconos, nunca vistas en miniatura', 'Mostrar siempre menús', 'Ocultar archivos protegidos del sistema operativo', 'Ocultar unidades vacías en la carpeta Equipo', 'Restaurar ventanas de carpetas anteriores al iniciar sesión', 'Usar el Asistente para compartir', and 'Usar las casillas para seleccionar elementos'. The background shows a file list with columns for 'Fecha de modifica...', 'Tipo', and 'Tamaño'.

Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
12/11/2010 12:22 ...	Carpeta de archivos	
23/11/2010 06:18 ...	Archivo OBI	2 KB
23/11/2010 11:55 ...	Archivo KFL	1 KB
07/01/2011 10:15 ...	Archivo DAT	3 KB
12/11/2010 03:04 ...	Office Data File	549,585 KB
12/11/2010 11:59 ...	Archivo OBI	2 KB
12/11/2010 11:50 ...	Archivo KFL	1 KB
10/01/2011 06:12 ...	Office Data File	424,593 KB
23/11/2010 01:09 ...	Archivo DAT	5 KB
10/01/2011 09:54 ...	Archivo OAB	1,092 KB
10/01/2011 09:54 ...	Archivo OAB	343 KB
10/01/2011 09:54 ...	Archivo OAB	1,747 KB
10/01/2011 09:54 ...	Archivo OAB	2 KB
10/01/2011 09:54 ...	Archivo OAB	756 KB
10/01/2011 09:54 ...	Archivo OAB	26 KB

		<b>No se puede abrir correo Outlook por el archivo.OST</b>		<b>PROCEDIMIENTO 13</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo		000013	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

3

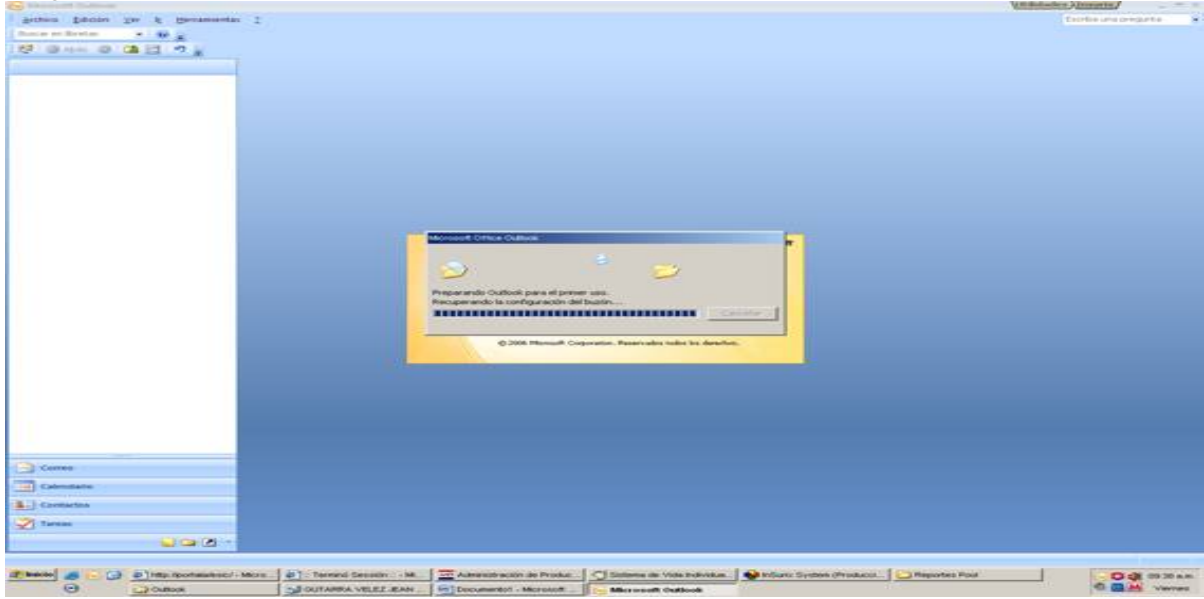
Una vez ubicado los archivos generados como indica la imagen, proceder a eliminarlos.  
 C:\Users\ealcas\AppData\Local\Microsoft\Outlook



Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
Accounts	12/11/2010 12:22 ...	Carpeta de archivos	
Evelin Alcas.sharing.xml.obf	23/11/2010 06:18 ...	Archivo OBI	2 KB
Evelin Alcas.xml.kfl	23/11/2010 11:55 ...	Archivo KFL	1 KB
extend.dat	07/01/2011 10:15 ...	Archivo DAT	3 KB
outlook.ost	12/11/2010 03:04 ...	Office Data File	549,585 KB
Outlook.sharing.xml.obf	12/11/2010 11:59 ...	Archivo OBI	2 KB
Outlook.xml.kfl	12/11/2010 11:50 ...	Archivo KFL	1 KB
outlook0.ost	10/01/2011 06:12 ...	Office Data File	424,593 KB
spscoll.dat	23/11/2010 01:09 ...	Archivo DAT	5 KB
uanrdex.oab	10/01/2011 09:54 ...	Archivo OAB	1,092 KB
ubrowse.oab	10/01/2011 09:54 ...	Archivo OAB	343 KB
udetails.oab	10/01/2011 09:54 ...	Archivo OAB	1,747 KB
updndex.oab	10/01/2011 09:54 ...	Archivo OAB	2 KB
urdndex.oab	10/01/2011 09:54 ...	Archivo OAB	756 KB
utmplts.oab	10/01/2011 09:54 ...	Archivo OAB	26 KB

4


Luego abrir el correo.



5

Volver activar: ocultar las extensiones para evitar que el usuario cambie la extension de cualquier archivo del S.O

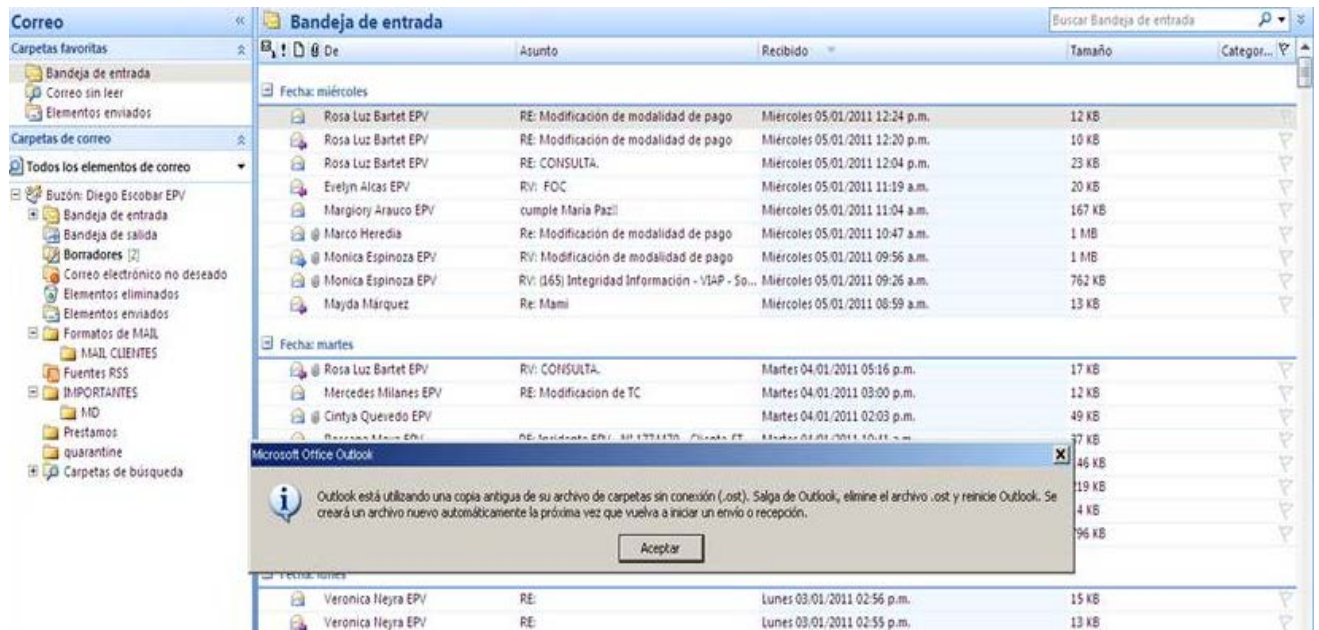


 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>No se puede abrir correo Outlook por el archivo.OST</b>		<b>PROCEDIMIENTO 13</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo	000013	Página 1 de 1	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

### Procedimiento para WINXP

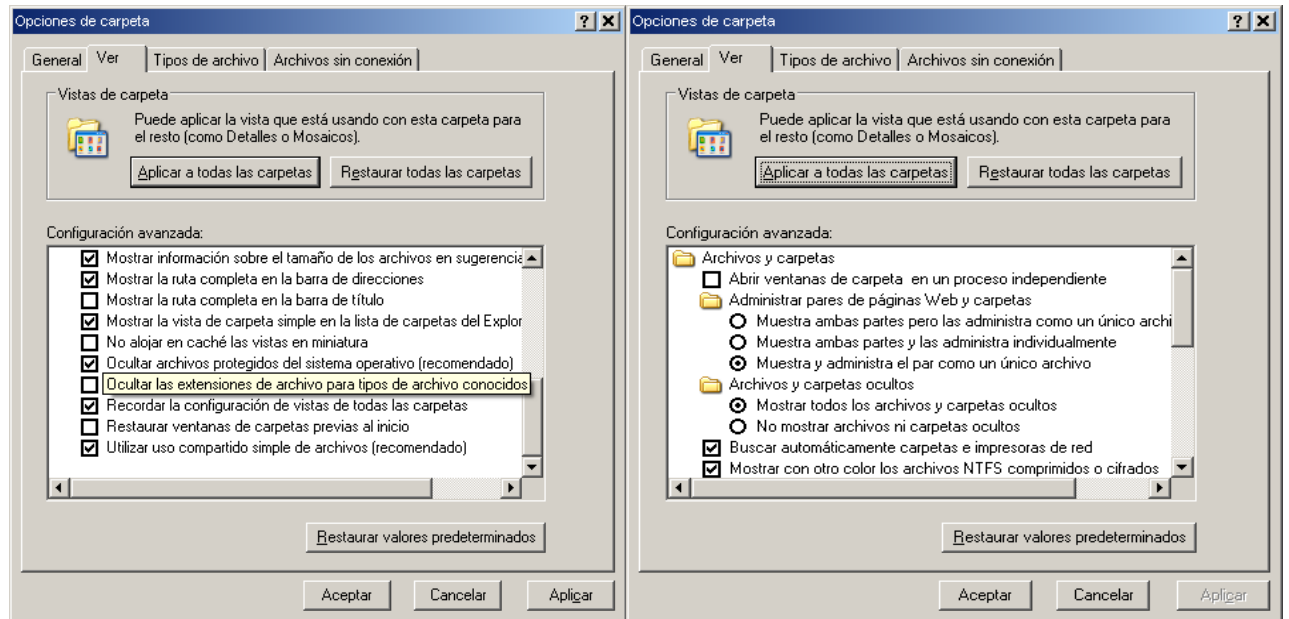
Ubicar el archivo en la ruta como indica la imagen


6



Habilitar las opción mostrar archivos ocultos y deshabilitar ocultar las extensiones de archivos para identificar el archivo .ost

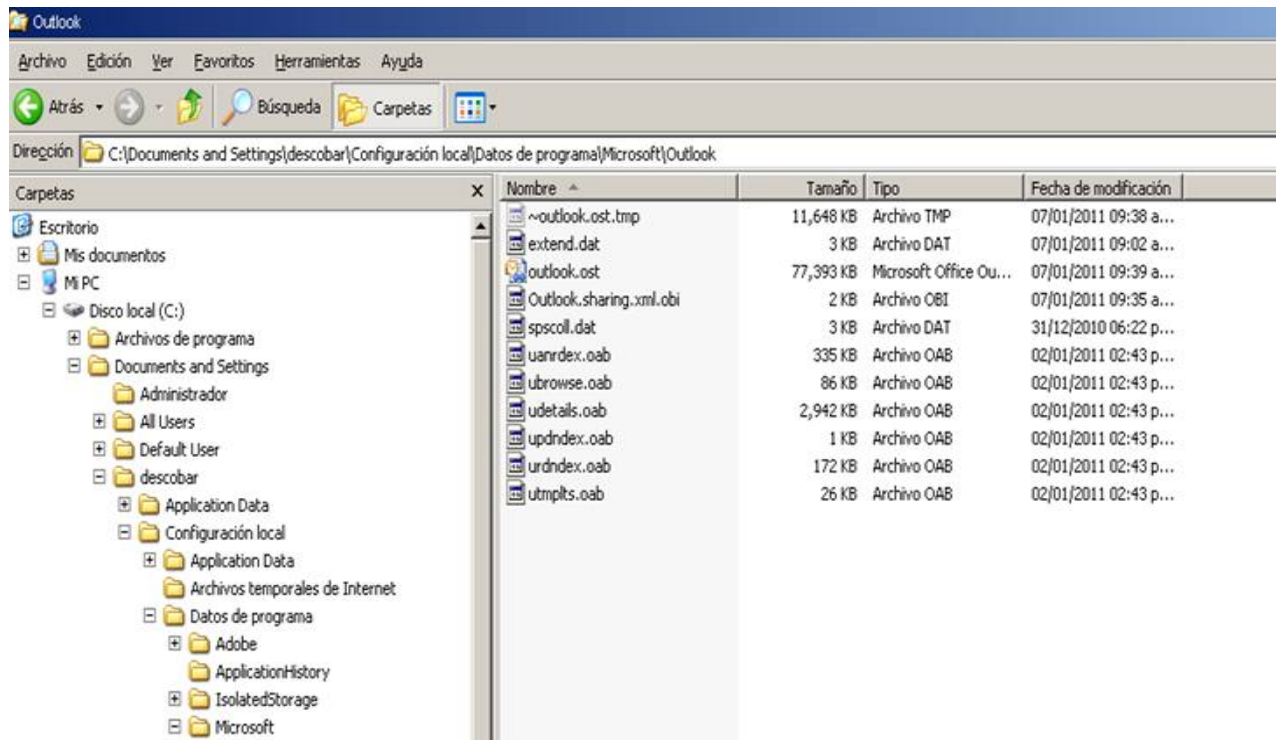
7



 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>No se puede abrir correo Outlook por el archivo.OST</b>		<b>PROCEDIMIENTO 13</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo	000013	Página 1 de 1	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

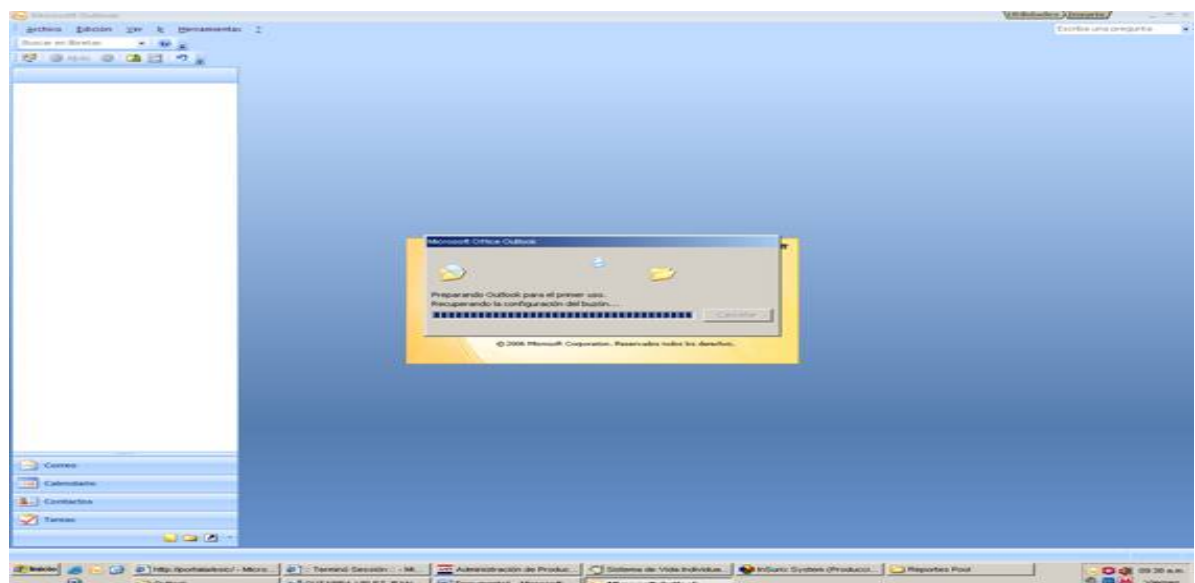
Una vez ubicado los archivos generados como indica la imagen, proceder a eliminarlos.  
 C:\Documents and Settings\descobar\Configuración local\Datos de programa\Microsoft\Outlook


8



9

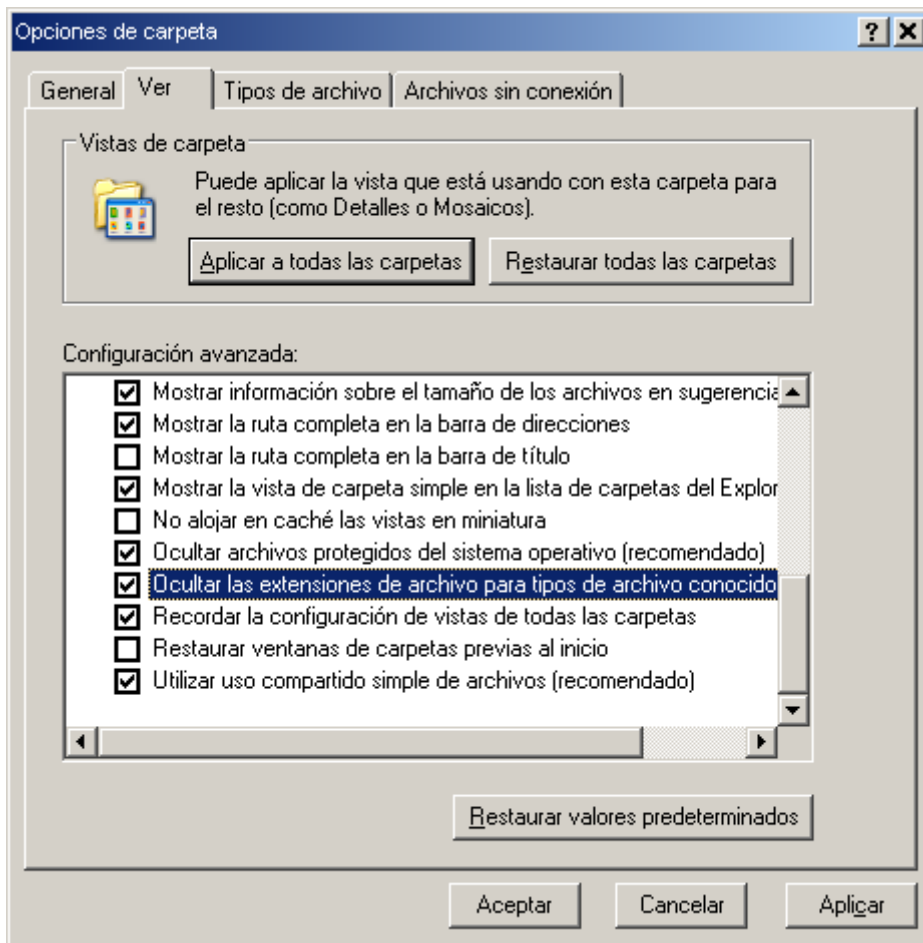
Luego abrir el correo




 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>No se puede abrir correo Outlook por el archivo.OST</b>		<b>PROCEDIMIENTO 13</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo	000013	Página 1 de 1	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

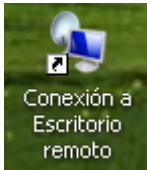
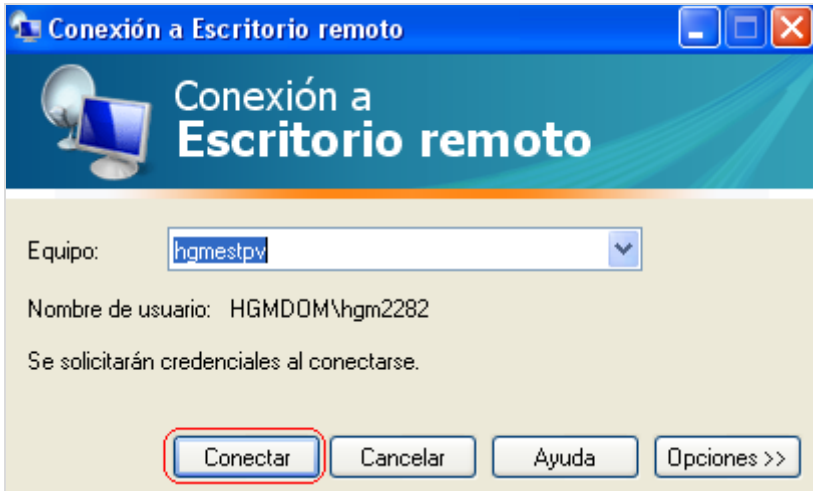
Volver activar: ocultar las extensiones para evitar que el usuario cambie la extensión de cualquier archivo del S.O


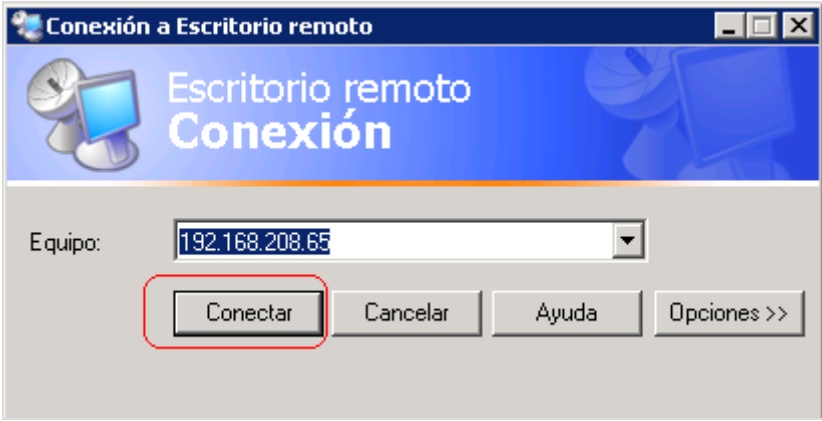
10



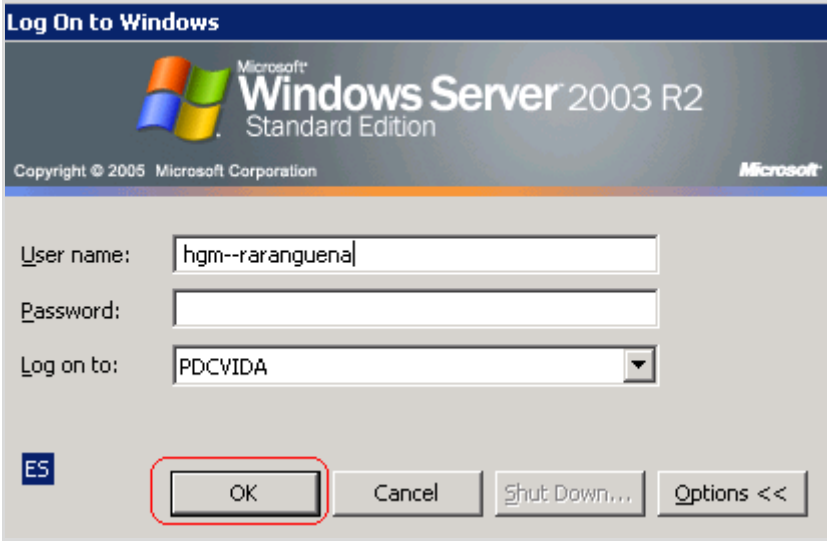
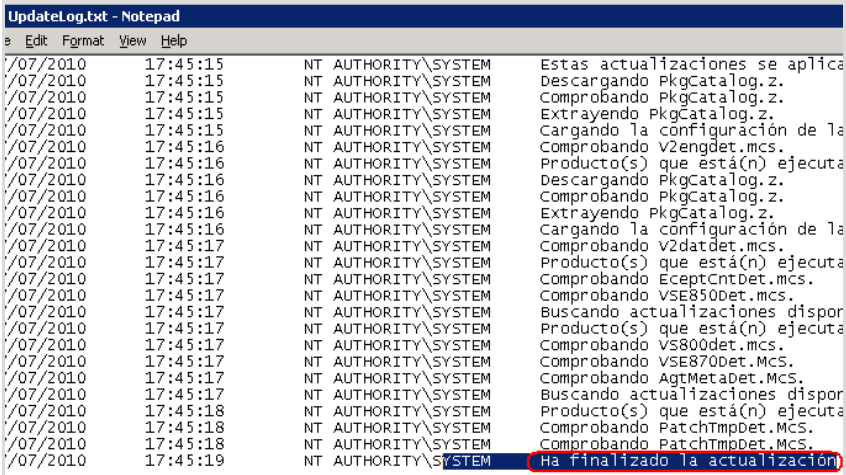
<b>HGM</b>		
SOORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Agente BackOffice	<b>Procedimiento Ejecución del VirusScan por Background a PC desde la Conexión Terminal</b>	
Procedimiento 14	Pág. 1 de 7	

1. **OBJETIVO**  
 Detección de virus en PC del usuario por Background desde la conexión terminal a Pacífico Vida evitando tomar control remoto del equipo en mención.
  
2. **ALCANCE**  
 El área de Soporte en Primer y Segundo Nivel
  
3. **CONDICIONES BÁSICAS**
  - 3.1 Las herramientas utilizadas serán las siguientes:
    - 3.1.1 Microsoft Systems Management Server 2003: Para sedes Central (OP), Chinchón (CH), Olaechea (OL) y Begonias (BE)
    - 3.1.2 Microsoft NetMeeting: Para sedes en provincia.
  
4. **DESCRIPCIÓN**

Paso	Descripción	Responsable
1.	<p>Ingresar a la <a href="#">Conexión Remota</a> de Pacífico Vida haciendo doble click al ícono indicado.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Y presionando aceptar a la ventana siguiente.</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<p>1° Nivel ó 2° Nivel</p>

Paso	Descripción	Responsable
	<p>Aparecerá la ventana de logueo en la cual se deberán ingresar las credenciales de acceso de HGM y luego presionar el botón "Aceptar"</p>  	



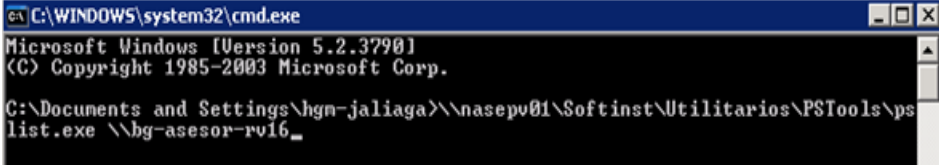
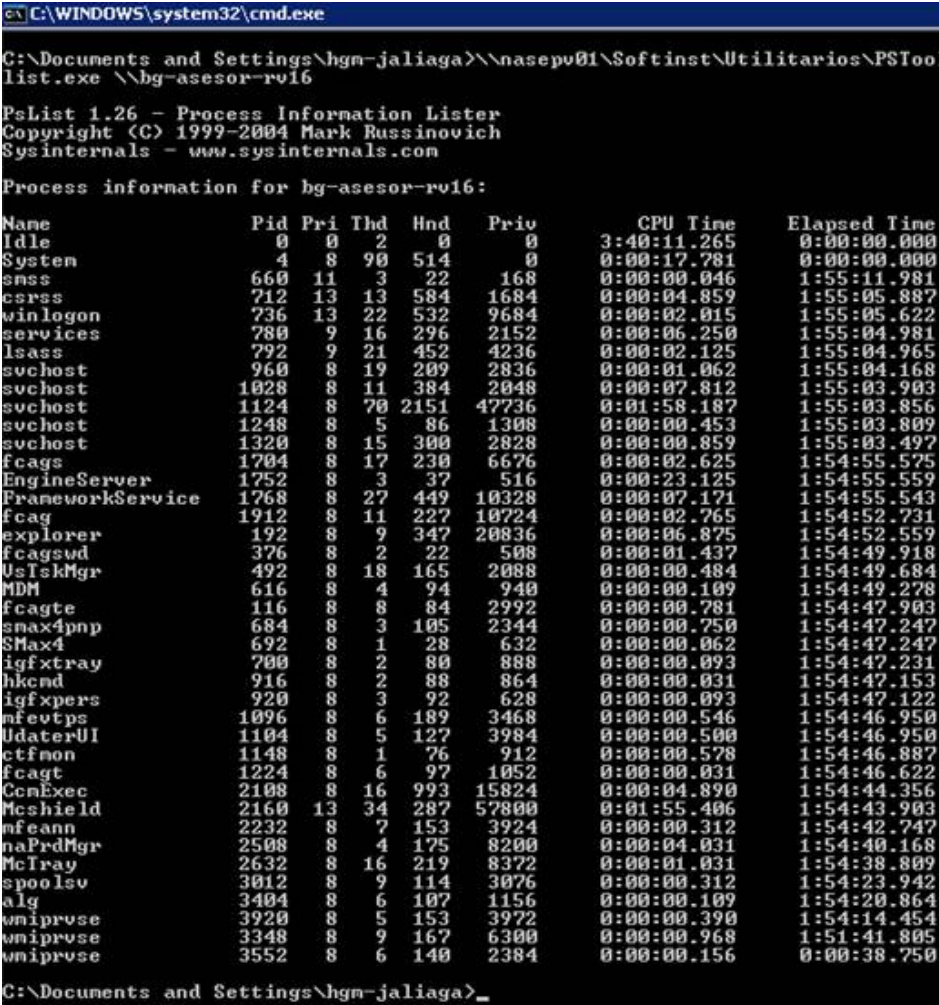
Paso	Descripción	Responsable
	<p>En esta ventana se deberán ingresar las credenciales de acceso de Pacífico Vida.</p> 	
2.	<p>Validar versión del "dat" en la PC, referirse al log de Update:</p> <p><b>Windows 7:</b>  <a href="#">\\NOMBRE_PC\c\$\ProgramData\McAfee\DesktopProtection\UpdateLog.txt</a></p> <p><b>Windows XP:</b>  <a href="#">\\NOMBRE_PC\c\$\Documents and Settings\All Users\Datos de Programa\McAfee\DesktopProtection\UpdateLog.txt</a></p> <p>Este log debe ser del día anterior por la tarde y debe indicar al final que <i>"Ha finalizado la actualización"</i></p> 	<p>1° Nivel ó 2° Nivel</p>



Agente BackOffice  
Procedimiento 14

Procedimiento Ejecución del  
VirusScan por Background a PC  
desde la Conexión Terminal

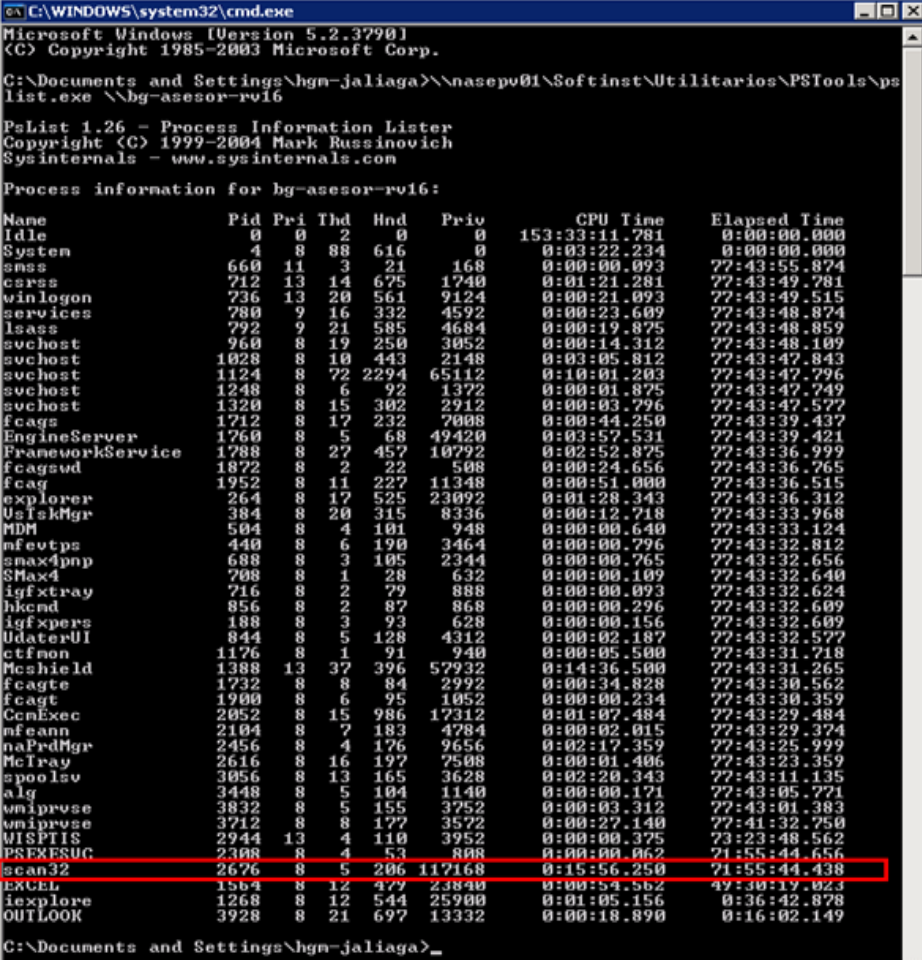
Pág. 4 de 7


Paso	Descripción	Responsable
3.	<p>Lista procesos en la PC. (Desde pantalla DOS)</p> <p>Windows XP y Windows 7: <a href="#">\\nasepv01\Softinst\Utilitarios\PSTools\pslist.exe \nombre de PC</a></p>  <p>Aparecerá la lista de procesos que se vienen ejecutando en la PC.</p> 	<p>1° Nivel ó 2° Nivel</p>



Paso	Descripción	Responsable
4.	<p>Ejecutar el scan32 remotamente: (Desde pantalla DOS)</p> <p>Windows XP y Windows 7: <a href="#">\\nasepv01\Softinst\Utilitarios\Scripts\ScanVirusRemote\ScanVirusRemote.bat NOMBREPC</a></p>  <p>Inmediatamente después aparecerá lo siguiente que indicará que se ha iniciado la ejecución del Scan32.</p> 	<p>1° Nivel ó 2° Nivel</p>



Paso	Descripción	Responsable
5.	<p>Lista procesos en la PC: nuevamente para validar que esta ejecutándose y su finalización (Desde pantalla DOS)</p> <p>Windows XP y Windows 7:  <a href="#">\\nasepv01\Softinst\Utilitarios\PSTools\pslist.exe \nombre de PC</a></p> 	<p>1° Nivel ó 2° Nivel</p>
6.	<p>Monitorear que el <a href="#">Scan32.exe</a> culmine, esto será cuando desaparezca de la lista de procesos de la PC del usuario.</p>	<p>1° Nivel ó 2° Nivel</p>

<b>HGM</b>		
SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Agente BackOffice	<b>Procedimiento Ejecución del VirusScan por Background a PC desde la Conexión Terminal</b>	
Procedimiento 14	Pág. 7 de 7	

Paso	Descripción	Responsable
7.	<p>Al finalizar se deberá obtener el <b>log</b> resultante desde la PC del usuario ubicado en:</p> <p><b>Windows XP</b>  <a href="#">\\NOMBRE_PC\c\$\Documents and Settings\All Users\Datos de programa\McAfee\DesktopProtection\OnDemandScanLog.txt</a></p> <p><b>Windows 7</b>  <a href="#">\\NOMBRE_PC\c\$\ProgramData\McAfee\DesktopProtection\OnDemandScanLog.txt</a></p> <p>Este <b>log</b> deberá ser adjuntado al ticket y, adicional a ello, enviado a los siguientes grupos de correo.  <a href="mailto:AntivirusService@pacificovida.com.pe">AntivirusService@pacificovida.com.pe</a>; <a href="mailto:PVAdmin@int.pacificovida.com">PVAdmin@int.pacificovida.com</a>;  <a href="mailto:SoporteSistemasEPV@int.pacificovida.com">SoporteSistemasEPV@int.pacificovida.com</a>; <a href="mailto:ProduccionSistemas@int.pacificovida.com">ProduccionSistemas@int.pacificovida.com</a>; <a href="mailto:HGM-Incidentes@sop.pacificovida.com">HGM-Incidentes@sop.pacificovida.com</a></p>	<p>1° Nivel ó</p> <p>2° Nivel</p>

<b>HGM</b>		
SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Agente BackOffice	<b>Procedimiento Cambio de nombre a PC al existir una Alta o Baja de Usuario</b>	
Procedimiento 15	Pág. 1 de 9	


**1. OBJETIVO**

Cambiar de nombre a una PC cuando exista una alta y/o baja de usuario.


**2. ALCANCE**

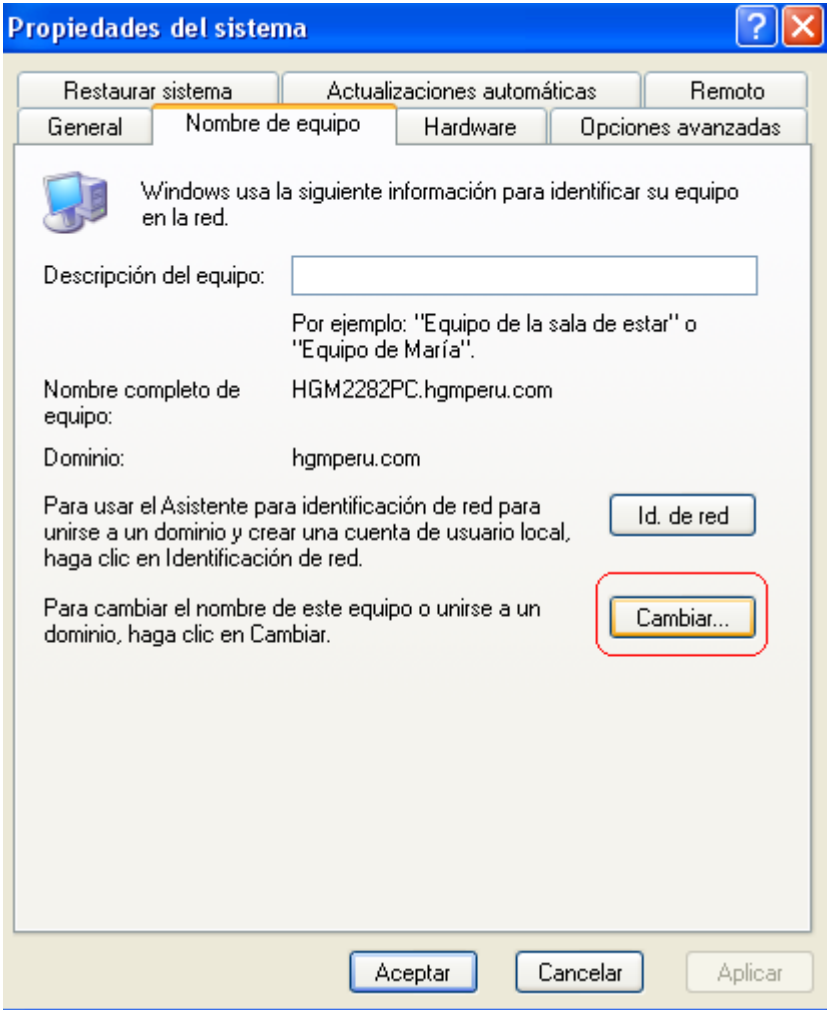
El área de Soporte en Segundo Nivel


**3. DESCRIPCIÓN**

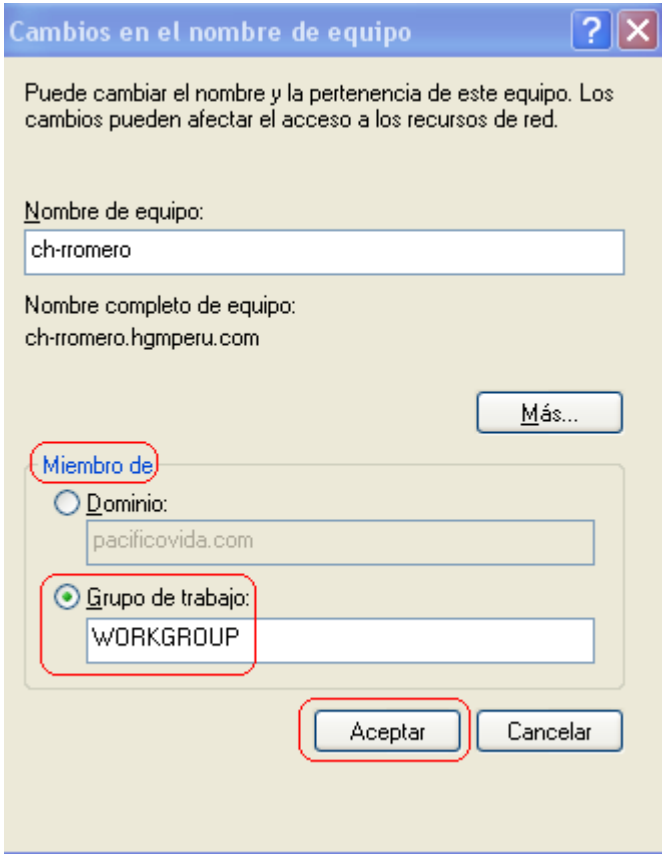

Paso	Descripción	Responsable
1.	<p>Ingresar al equipo con las credenciales de red de una cuenta que tenga privilegios de administrador local en la PC, esto dependerá del S.O. de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• User para <a href="#">Windows XP</a>: "administrador"</li> <li>• User para <a href="#">Windows 7</a>: "soporteint"</li> </ul>	2° Nivel
2.	<p>Estando el equipo conectado a la red, sacarlo del dominio.</p> <p><b>1. Windows XP</b></p> <p><b>1.1</b> Click derecho sobre ícono "Mi PC" ubicado en el escritorio y seleccionar "Propiedades"</p> 	2° Nivel




<b>HGM</b>		
SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Agente BackOffice	<b>Procedimiento Cambio de nombre a PC al existir una Alta o Baja de Usuario</b>	
Procedimiento 15	Pág. 2 de 9	

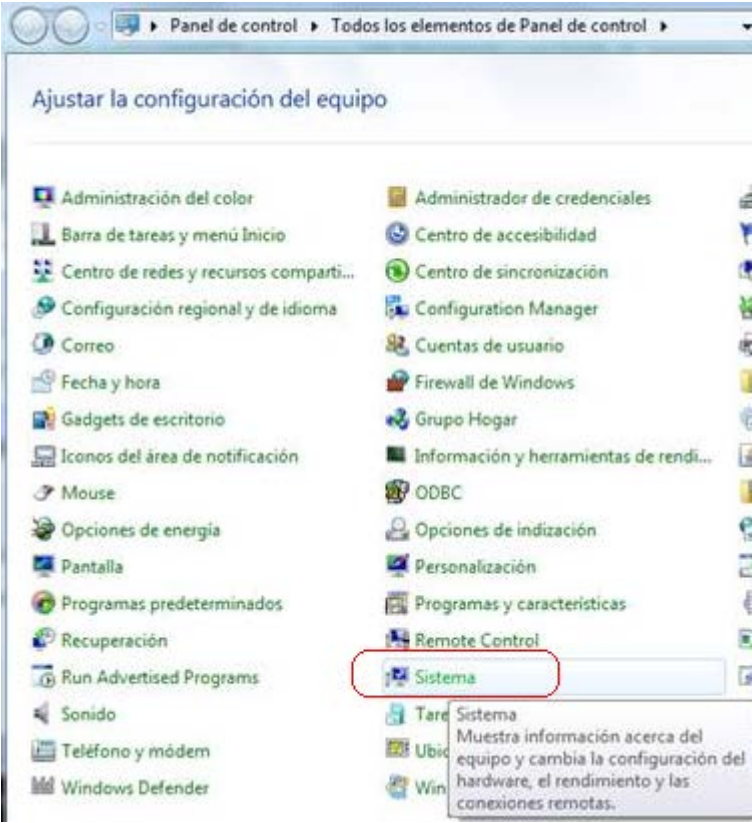
Paso	Descripción	Responsable
	<p><b>1.2</b> Ir a la pestaña "Nombre de equipo" y presionar el botón "Cambiar"</p> 	

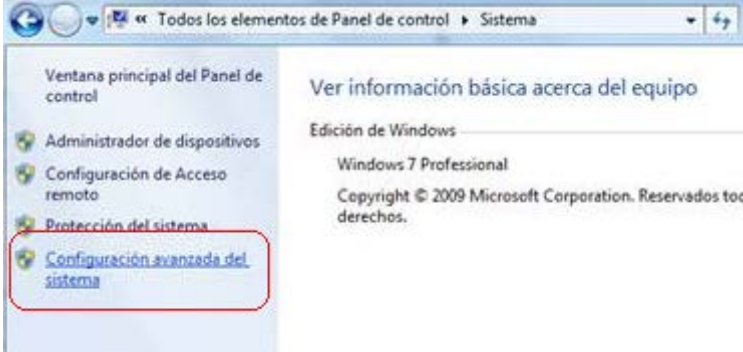
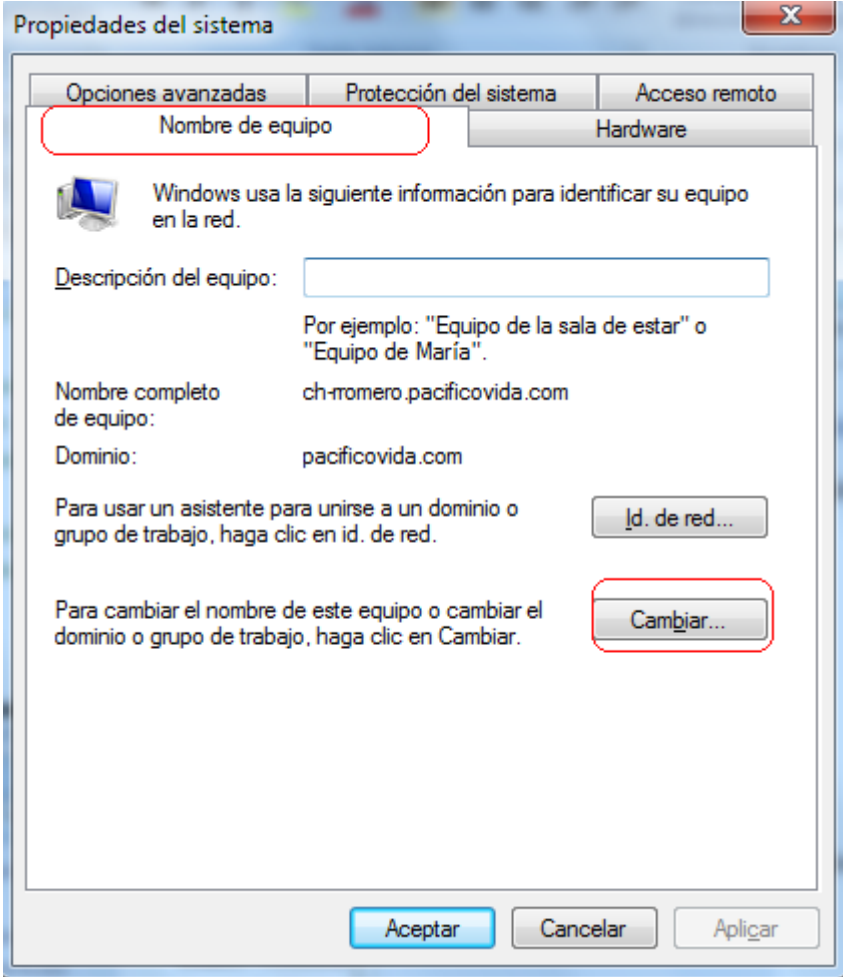
<b>HGM</b>		
SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Agente BackOffice	<b>Procedimiento Cambio de nombre a PC al existir una Alta o Baja de Usuario</b>	
Procedimiento 15	Pág. 3 de 9	

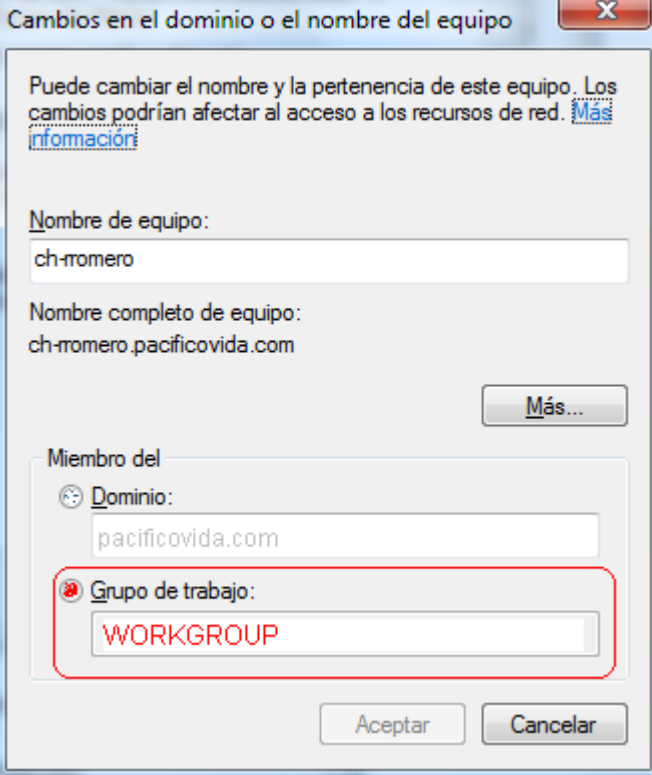

Paso	Descripción	Responsable
	<p><b>1.3</b> En el campo "Miembro de" se debe seleccionar "Grupo de Trabajo" y colocar "Workgroup". Luego presionar "Aceptar" hasta salir de las ventanas.</p> 	
	<p><b>1.4</b> Aparecerá una alerta en la parte inferior derecha luego de esta acción debido a que la PC está fuera del dominio.</p>  <p>Justo antes ejecutar comando para liberar el nombre anterior de la PC en el DNS (en el CMD, colocar <b>ipconfig /release</b> )</p>	




<b>HGM</b>		
SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Agente BackOffice	<b>Procedimiento Cambio de nombre a PC al existir una Alta o Baja de Usuario</b>	
Procedimiento 15	Pág. 4 de 9	

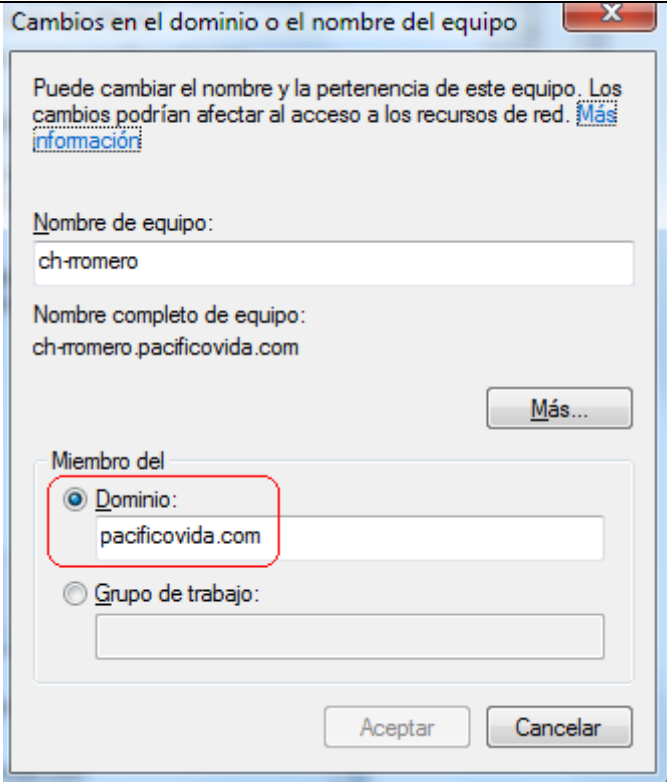
Paso	Descripción	Responsable
	<p><b>2. Windows7</b></p> <p><b>2.1</b> Ingresar al <a href="#">Panel de Control</a> y seleccionar "Sistema"</p>  <p>The screenshot shows the Windows 7 Control Panel window titled 'Ajustar la configuración del equipo'. The 'System' icon is highlighted with a red circle. A tooltip for 'Sistema' is visible, stating: 'Muestra información acerca del equipo y cambia la configuración del hardware, el rendimiento y las conexiones remotas.'</p>	
	<p><b>2.2</b> Seleccionar "<a href="#">Configuración avanzada del sistema</a>"</p>	


Paso	Descripción	Responsable
	 <p>Ver información básica acerca del equipo</p> <p>Edición de Windows: Windows 7 Professional</p> <p>Copyright © 2009 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.</p> <p><b>2.3</b> Ir a la pestaña "Nombre de equipo" y presionar el botón "Cambiar"</p>  <p>Propiedades del sistema</p> <p>Opciones avanzadas   Protección del sistema   Acceso remoto</p> <p>Nombre de equipo   Hardware</p> <p>Windows usa la siguiente información para identificar su equipo en la red.</p> <p>Descripción del equipo: <input type="text"/></p> <p>Por ejemplo: "Equipo de la sala de estar" o "Equipo de María".</p> <p>Nombre completo de equipo: ch-romero.pacificovida.com</p> <p>Dominio: pacificovida.com</p> <p>Para usar un asistente para unirse a un dominio o grupo de trabajo, haga clic en id. de red. <input type="button" value="Id. de red..."/></p> <p>Para cambiar el nombre de este equipo o cambiar el dominio o grupo de trabajo, haga clic en Cambiar. <input type="button" value="Cambiar..."/></p> <p><input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Aplicar"/></p>	

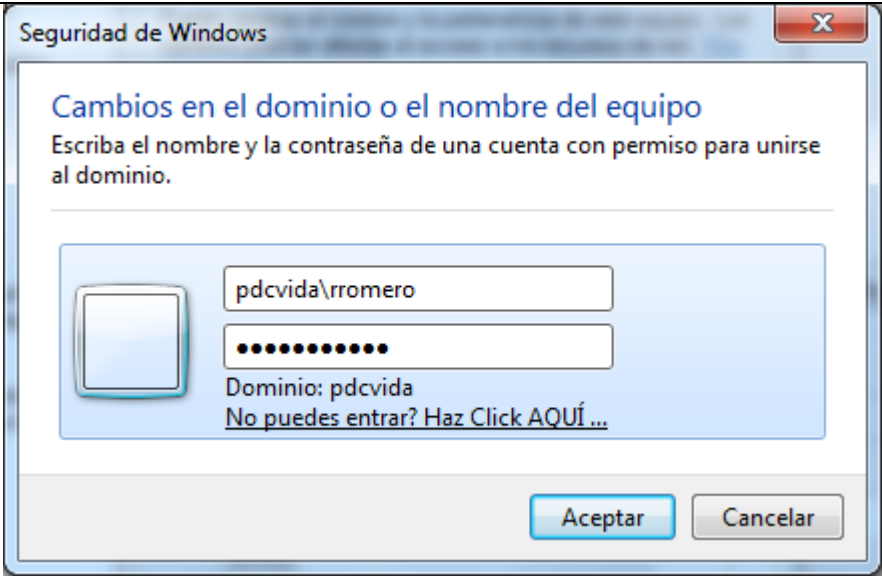
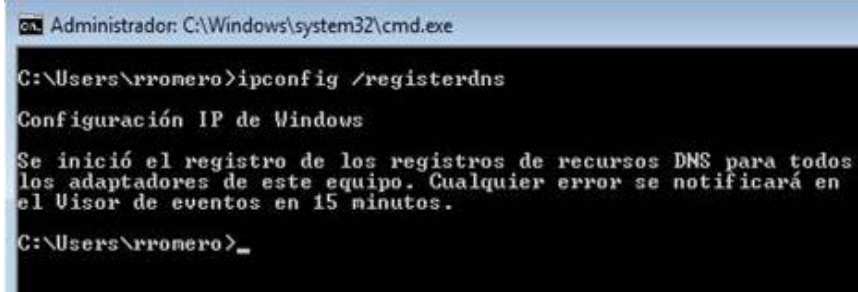
Paso	Descripción	Responsable
	<p><b>2.4</b> En el campo "Miembro del" se debe seleccionar "Grupo de Trabajo" y colocar "Workgroup". Luego presionar "Aceptar" hasta salir de las ventanas.</p> 	
	<p><b>2.5</b> Aparecerá una alerta en la parte inferior derecha luego de esta acción debido a que la PC está fuera del dominio.</p> 	


<b>HGM</b>		
SOORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Agente BackOffice	<b>Procedimiento Cambio de nombre a PC al existir una Alta o Baja de Usuario</b>	
Procedimiento 15	Pág. 7 de 9	

Paso	Descripción	Responsable
	Justo antes ejecutar comando para liberar el nombre anterior de la PC en el DNS (en el CMD, colocar <b>ipconfig /release</b> )	
3.	Se deberá contactar con el Operador de turno para la limpieza de registros en el DNS, IP, AD y SCCM.	2° Nivel y Operador de red
4.	Reiniciar equipo	2° Nivel
5.	Repetir <b>Paso 1</b>	2° Nivel
6.	Antes de volver a colocar la PC en el dominio, se deberá contactar al operador de turno para que confirme que ha realizado el <b>Paso 3</b>	2° Nivel
7.	Cambiar el nombre del equipo (localmente) realizando el <b>Paso 2</b> . El cambio del nombre se realizará al llegar al punto 1.3 (Windows XP) / 2.4 (Windows7)	2° Nivel
8.	Reiniciar	2° Nivel
9.	Repetir <b>Paso 1</b>	2° Nivel
10.	Repetir <b>Paso 2</b> hasta llegar al punto 1.3 (Windows XP) / 2.4 (Windows7) en donde se seleccionará " <b>Dominio</b> " y se colocará " <b>pacificovida.com</b> " y presionar " <b>Aceptar</b> "	2° Nivel

Paso	Descripción	Responsable
		
<p>11.</p>	<p>Luego solicitara un usuario que tenga privilegios administrativos para colocar el equipo en el dominio.</p>	<p>2° Nivel</p>

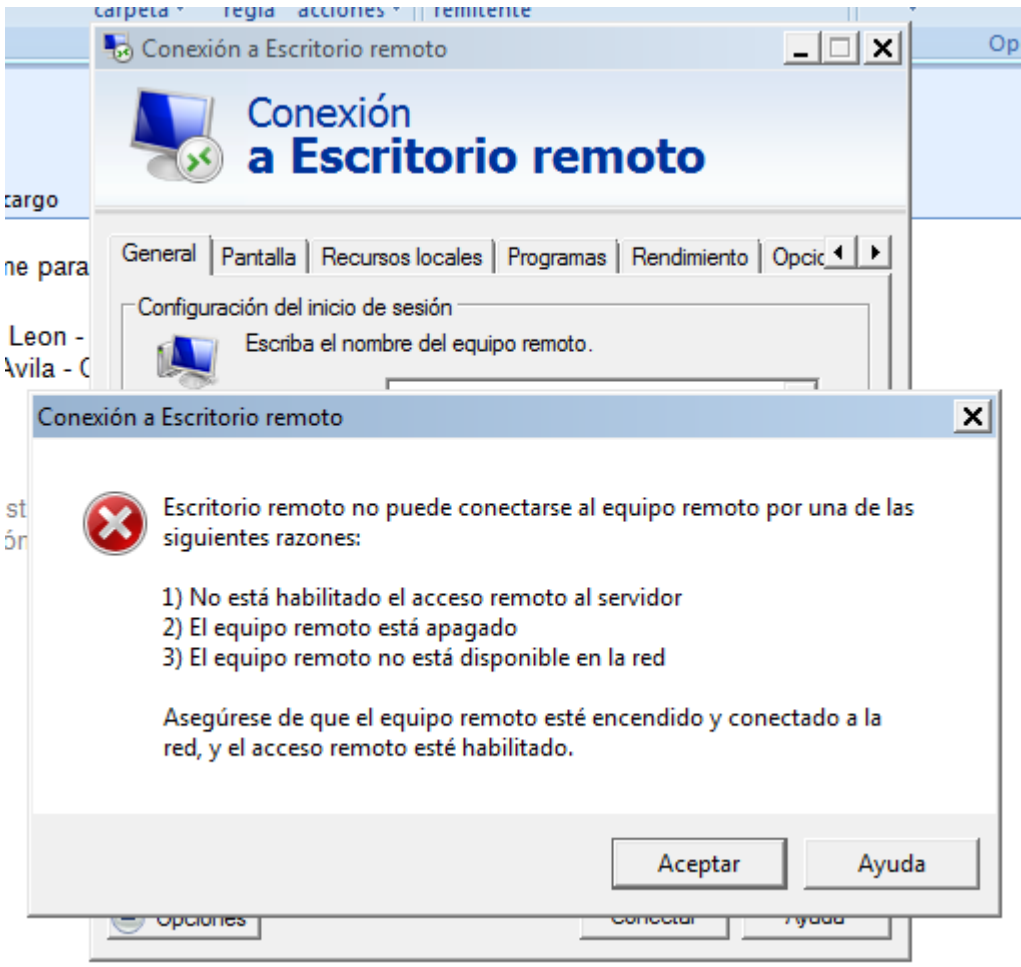
<b>HGM</b>		
SOPORTE Y SOLUCIONES DE SISTEMAS S.A.C.		
Agente BackOffice	<b>Procedimiento Cambio de nombre a PC al existir una Alta o Baja de Usuario</b>	
Procedimiento 15	Pág. 9 de 9	


Paso	Descripción	Responsable
		
12.	<p>Una vez que el equipo este en el dominio hay que registrarlo de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Abrir una ventana en DOS: Inicio / Ejecutar / <code>cmd.exe</code></li> <li>b. Ejecutar el comando: <code>ipconfig /registerdns</code></li> </ol> 	2° Nivel

		<b>NO PUEDE CONECTARSE A PC REMOTAMENTE</b>		<b>PROCEDIMIENTO 16</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo		00001	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir para solucionar inconvenientes para la conexión remota a una PC

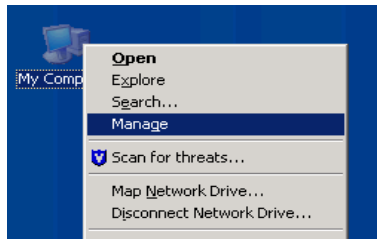
**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.

Paso	Descripción
1	<p>Mensaje de error</p> 
2	<p>En este tipo de casos, se debe solicitar el Nombre de la PC destino o el numero de IP</p> <p>En este caso la Srta. Vivian Valer quería conectarse a la PC de la Srta. Roxana Benítez de TeamSoft cuyo nombre de PC es: TS-T-RBENITES</p>

		<b>NO PUEDE CONECTARSE A PC REMOTAMENTE</b>		<b>PROCEDIMIENTO 16</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo	00001	Página 1 de 1	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

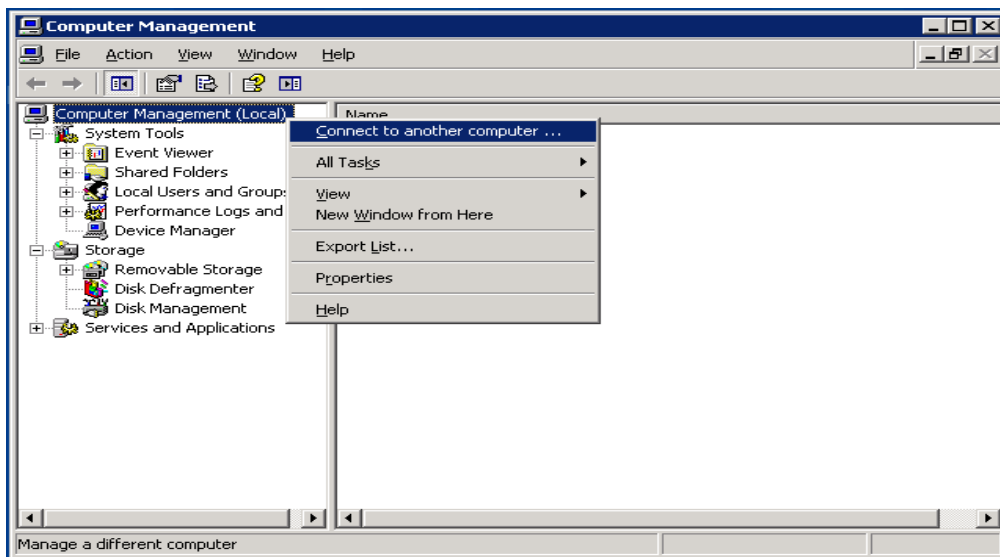
3

Solución:  
 Dentro de la Conexión Pacifico ir al icono **“Mi PC”** ó **“My Computer”** después dar click derecho y seleccionar **“Manage”** ó **“Administrar”** .

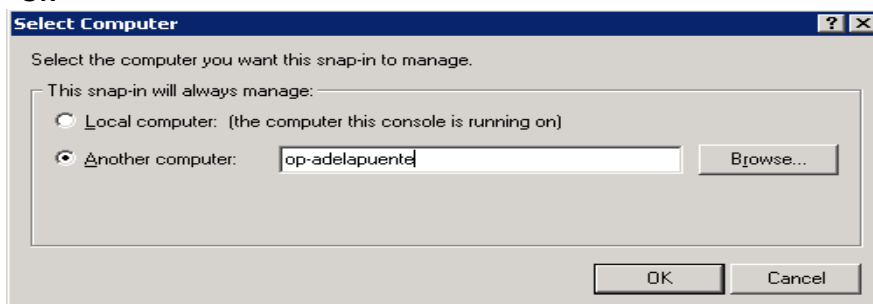


4


Luego conectarse a la PC destino en este caso con la PC: TS-T-RBENITES, dando click derecho a **“Computer Management”** y seleccionar **“Connect to a onother computer”**



Luego colocar el Nombre de la PC del usuario en el Campo **“Another computer”**, y después apretar **“OK”**



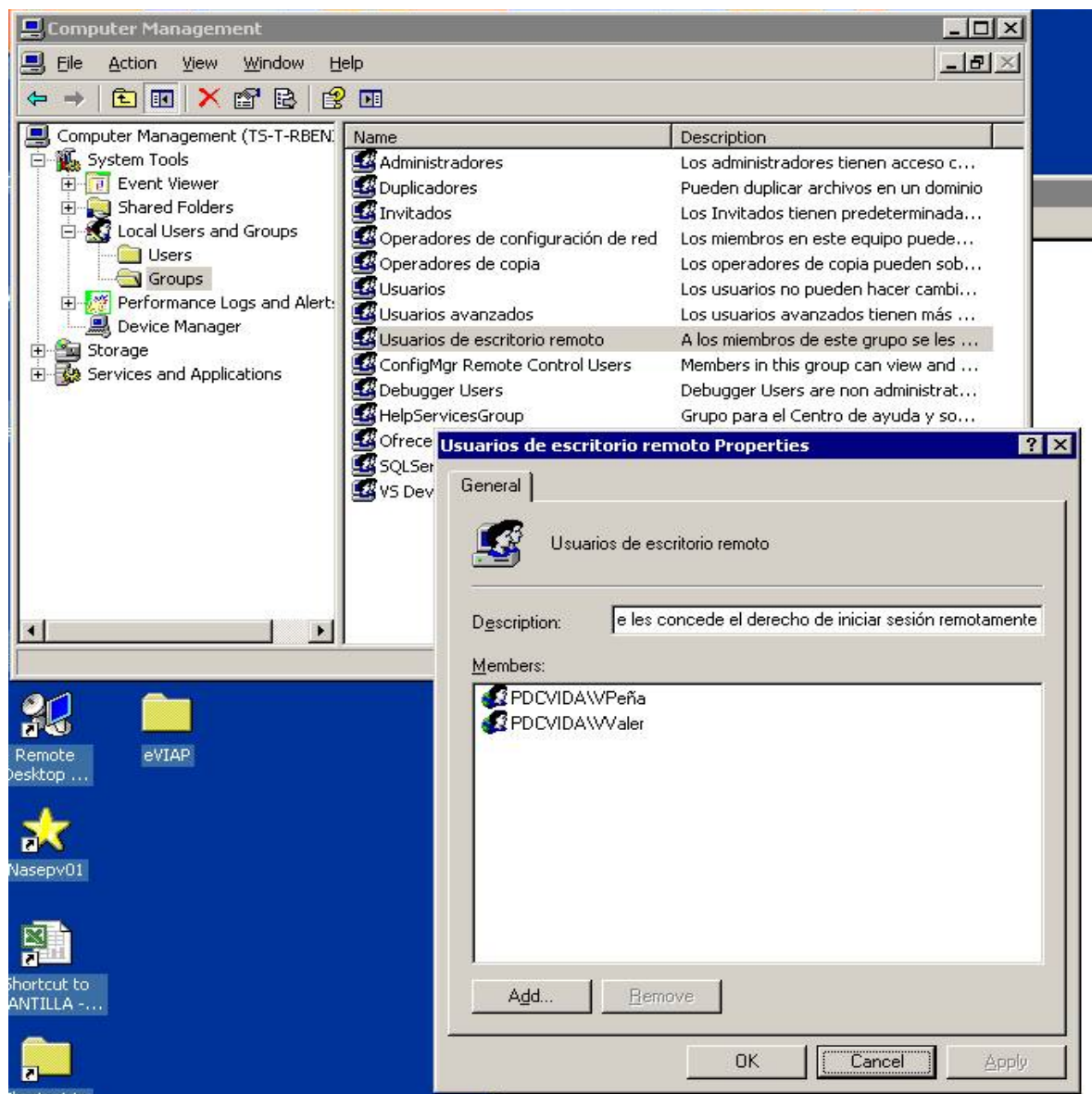



 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>NO PUEDE CONECTARSE A PC REMOTAMENTE</b>		<b>PROCEDIMIENTO 16</b>	
				Versión	1.0
		Correlativo	00001	Página 1 de 1	
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice			
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

Luego deberá seleccionar **“Systems Tools”** --- **“Local Users and Groups”** y luego a **“Groups”**

Después se deberá abrir la opción **“Usuarios de Escritorio Remoto”** y ahí se agregara al usuario que desea conectarse a la PC Destino, en este caso sería Vivian Valer (PDCVIDA\WVALER )


5




		<b>Exactus No puede ingresar</b>		<b>PROCEDIMIENTO 17</b>	
				Versión	1.0
				Correlativo	00001
Elaborado por:	José Aliaga	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocío Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacifico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir para solucionar el Ingreso al Exactus

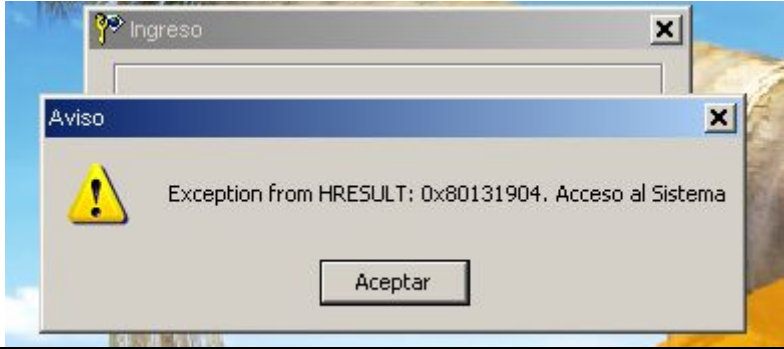
**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacifico.


Paso	Descripción
1	<p>Mensaje de Error</p> 
2	<p>Solución , procede a instalar lo indicado:</p> <p><b>CASO EXACTUS – ODBC</b></p> <p>SOLUCION: Instalar los pre requisitos y copiar al Exactus5</p> <p>Ejecutar:</p> <p><a href="#">\\nasepv01\Softinst\Aplicativos\Exactus\Prerequisito\ServAutentif\Inst_ServicioAutenticacion_Cliente.msi</a></p> <p><a href="#">\\nasepv01\Softinst\Aplicativos\Exactus\Prerequisito\ServAutentif\exactusAuto.reg</a></p> <p>Copiar:</p> <p>copy \\nasepv01\Softinst\Aplicativos\Exactus\Prerequisito\ServAutentif\ServicioAutenticacion_URL.exe a c:\exactus5</p> <p>copy \\nasepv01\Softinst\Aplicativos\Exactus\Prerequisito\ServAutentif\ValidaUsrEx.exe a c:\exactus5</p> <p>copy \\nasepv01\Softinst\Aplicativos\Exactus\Update Exactus a c:\exactus5</p>

		<b>Error HRESULT en eVIAP y Viap</b>		<b>PROCEDIMIENTO 18</b>	
				Versión	1.0
Elaborado por:	José Aliaga Sáenz	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacífico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir para descartes de error en aplicativo eVIAP y Viap.


**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacífico.


Paso	Descripción
1	Si aparece este mensaje en el eVIAP 
2	Se debe de llamar a Albertino Villar para que desbloquee la cuenta desde el <b>SEGSEN</b> . Si se soluciona asignar ticket a Albertino Villar.
3	Si no resulta indicar al Operador de Turno que reinicie el <b>ISS</b> y asignarle ticket.

		<b>Error instalación Proxy</b>		<b>PROCEDIMIENTO 19</b>	
				Versión	1.0
				Correlativo	00001
Elaborado por:	José Aliaga Sáenz	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacífico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:		

**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir para descartar problema de de instalación de Proxy para aplicativos.

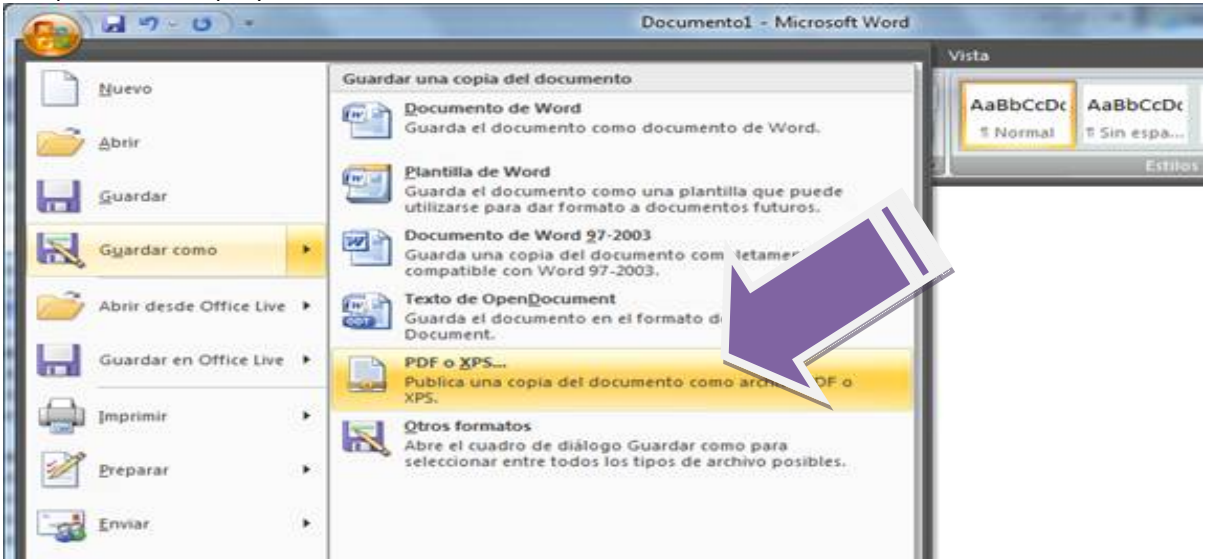
**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacífico.


Paso	Descripción
1	<p>Si al instalar un proxy aparece un mensaje de error y no permite instalarlo. <i>"Error registering COM+ Application. Contact your support personnel for more information."</i></p> 
2	<p><b>Causa:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Este mensaje es ocasionado por la instalación del Crystal Reports, la cual corrompe/resetea permisos en los registros de Windows.</li> <li>Otra causa, la versión de .netframework con la que fue generada el instalador del proxy y la que lleva la PC cliente.</li> </ol>
3	<p><b>Solución:</b></p> <p>Para la Causa a), se debe seguir estos pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Desinstalación del Crystal Reports.</li> <li>Reiniciar la PC.</li> <li>Ejecutar utilitario Webregfix: <a href="#">\\nasepv01\softinst\Utilitarios\Webregfix\SCR8\scr8_webregfix.exe</a></li> <li>Restauración de permisos en registro, ejecutar: <code>secdit /configure /cfg %windir%\repair\secsetup.inf /db secsetup.sdb /verbose</code></li> <li>Probar la instalación del proxy nuevamente.</li> </ol> <p>Para la Causa b), se debe seguir estos pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Instalar la versión de .netframework en la PC, la misma con la que fue generada el proxy.</li> </ol>

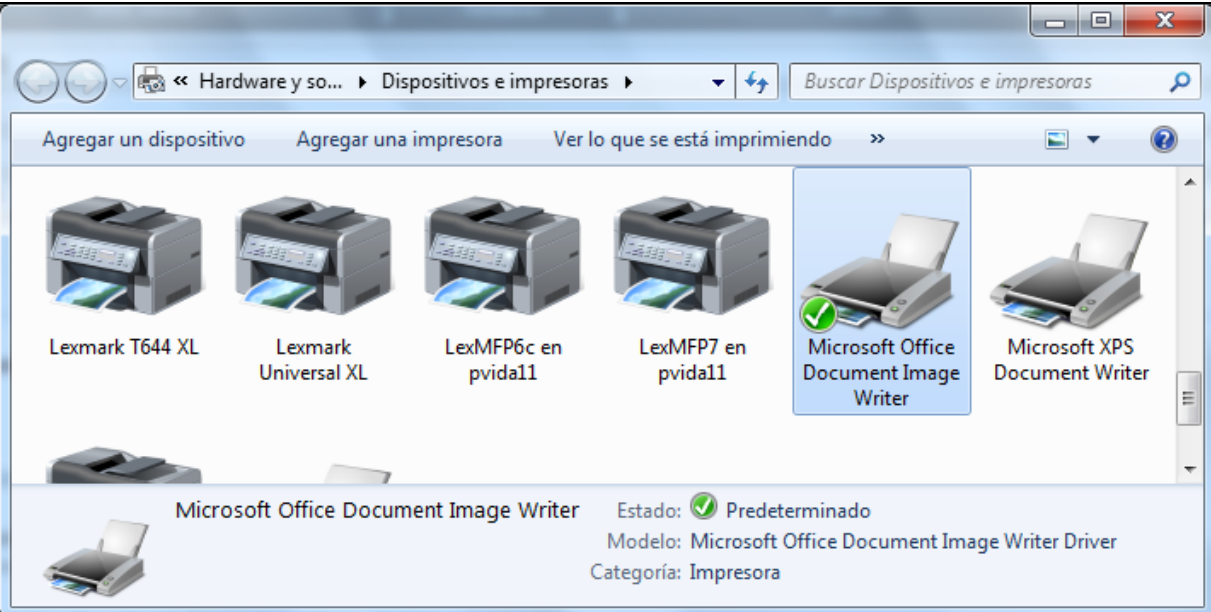
		<b>Convertir a PDF</b>		<b>PROCEDIMIENTO 20</b>	
				Versión	1.0
				Correlativo	00001
Elaborado por:	José Aliaga Sáenz	Agente BackOffice		Página 1 de 1	
Revisado por:	Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacífico			
Aprobado por:	Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	/ /	

**Objetivo :** Establecer el procedimiento a seguir para convertir archivos a PDF y dejar de usar el Jaws PDF Creator.

**Alcance :** A todos los Agentes de Servicio del Help Desk de Pacífico.

Pas o	Descripción
1	<p>Solo para usuarios que ya cuenten con Office 2007, click en Guardar Como, PDF.</p> 
2	<p>Para las conversiones desde Vida Grupo o Internet a PDF, podrán usar la impresora virtual "Microsoft Office Document Image Writer" la cual permite convertir a formato tiff (tipo de formato estándar en la compañía y que puede ser abierto en toda PC que cuente con Office). Si no cuentan con esta impresora virtual avisar a Vladimir Peña.</p>

 <b>HGM</b> Soporte y Soluciones de Sistemas		<b>Convertir a PDF</b>		<b>PROCEDIMIENTO 20</b>	
				Versión	1.0
		Elaborado por:		José Aliaga Sáenz	Agente BackOffice
Revisado por:		Rocio Arangüena Proaño	Supervisora HelpDesk Pacífico	Página 1 de 1	
Aprobado por:		Paola Gonzales	Jefe de Operaciones	Fecha Aprobación:	//

Pas o	Descripción
	 <p>The screenshot shows the Windows 'Dispositivos e impresoras' (Devices and Printers) window. The path is 'Hardware y software' &gt; 'Dispositivos e impresoras'. A search bar contains 'Buscar Dispositivos e impresoras'. Below the search bar are three tabs: 'Agregar un dispositivo', 'Agregar una impresora', and 'Ver lo que se está imprimiendo'. The 'Agregar una impresora' tab is active, displaying a list of printers. The printers listed are: Lexmark T644 XL, Lexmark Universal XL, LexMFP6c en pvida11, LexMFP7 en pvida11, Microsoft Office Document Image Writer (highlighted with a green checkmark), and Microsoft XPS Document Writer. At the bottom, a detailed view of the selected printer shows: 'Microsoft Office Document Image Writer', 'Estado: Predeterminado' (with a green checkmark), 'Modelo: Microsoft Office Document Image Writer Driver', and 'Categoría: Impresora'.</p>