



Universidad<sup>®</sup>  
Católica  
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

**INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE  
DESARROLLO**

Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	1 de 90

**VICERRECTORIA ACADEMICA  
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL  
PROYECTO SOCIAL DE DESARROLLO**

**PRELIMINARES**

**Formular e implementar la Mesa de Ayuda/Servicios y Gestión de Incidencias  
para la prestación de servicios del proceso TIC en Audifarma S.A.**

**Juliana Cardona Calderón**



Universidad<sup>®</sup>  
Católica  
de Manizales

**Universidad Católica de Manizales  
Facultad de Administración  
Trabajo de grado  
Pereira  
2021**



Universidad<sup>®</sup>  
Católica  
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

**INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE  
DESARROLLO**

Código PRS – F – 11

Versión 2

Página 2 de 90

**Formular e implementar la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias para la prestación de servicios del proceso TIC en Audifarma S.A.**

**JULIANA CARDONA CALDERÓN**

[Juliana.cardona@ucm.edu.co](mailto:Juliana.cardona@ucm.edu.co)

**Trabajo de grado para optar al título de Especialización en Gerencia de  
Calidad**

**Director:**

**Guillermo Hernán Toro Mejía**

**Magister en Sistemas Integrados de Gestión**



Universidad<sup>®</sup>  
Católica  
de Manizales

**Universidad Católica de Manizales  
Facultad de Administración  
Especialización Gerencia de la Calidad  
Trabajo de grado  
Pereira  
2021**



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	3 de 90

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. CONTEXTO .....	7
3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD .....	17
4. JUSTIFICACION DE LA INTERVENCION.....	18
5. OBJETIVO.....	19
6. MARCO DE REFERENCIA.....	20
7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES .....	25
8. METODOLOGIA .....	25
9. RESULTADOS ALCANZADOS .....	27
10. IMPACTO .....	85
11. CONCLUSIONES .....	87
12. RECOMENDACIONES.....	88
13. BIBLIOGRAFIA .....	89

## Tabla de contenido de ilustraciones

Ilustración 1. Balance económico sector farmacéutico .....	10
Ilustración 2. Software CAVA - Centro de Atención Virtual de Audifarma .....	46
Ilustración 3. Campaña de lanzamiento Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias.....	82
Ilustración 4. Pasos para colocar una incidencia .....	82
Ilustración 5. Lanzamiento nuevo canal de comunicación - Mesa de Ayuda .....	83
Ilustración 6. Imagen curso en la plataforma EVA - Manejo de la herramienta CAVA .....	83
Ilustración 7. Definiciones CAVA - Plataforma ECO - Enciclopedia de Conocimiento Organizacional.....	84

## Tabla de contenido de graficas



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	4 de 90

Gráfica 1. Índice Respuesta Mesa de Ayuda .....	28
Gráfica 2. Cola Índice de Respuesta Mesa de Ayuda .....	28
Gráfica 3. Histórico cantidad de incidencias .....	29
Gráfica 4. Histórico línea de emergencia.....	29
Gráfica 5. Histórico incidencias y línea de emergencia .....	30
Gráfica 6. Aspectos a mejorar en la encuesta cliente interno .....	36
Gráfica 7. Índice de Respuesta Mesa de Ayuda .....	84
Gráfica 8. Cola índice de Respuesta Mesa de Ayuda .....	85

### **Tabla de contenido de diagramas**

Diagrama 1. Practicas ITIL .....	22
Diagrama 2. Matriz RACI .....	22
Diagrama 3. Los 5 Por qué .....	37
Diagrama 4. Estructura TIC .....	41
Diagrama 5. Servicios locales .....	43
Diagrama 6. Servicios centralizados .....	44
Diagrama 7. Servicio virtual .....	45
Diagrama 8. Estructura Mesa de ayuda - Centralizado .....	47
Diagrama 9. Modelo del proceso Gestión de incidencias .....	51

### **Tabla de contenido de tablas**

Tabla 1. Tiempo invertido incidencias por mes .....	31
Tabla 2. Tiempo invertido de acuerdo al tipo de solicitud .....	34
Tabla 3. Causa raíz de los hallazgos paretos de la encuesta cliente interno .....	39
Tabla 4. Resultado Diagnóstico.....	40
Tabla 5. Matriz RACI: Gestión de incidencias y Mesa de Ayuda .....	42
Tabla 6. Modelo de proceso Mesa de Ayuda .....	48
Tabla 7. Lista de verificación con respecto a la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias. Elaboración fuente propia .....	79
Tabla 8. Resultados lista de verificación, Implementación con ITIL Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias .....	80

## **RESUMEN**



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	5 de 90

ITIL: Information Technology Infrastructure Library – Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información, es un compendio de buenas practicas para la gestión de los servicios informaticos. ITIL no es un estandar, ni una norma.

La gerencia de TIC de Audifarma dentro del plan estrategico PETIC, tiene contemplado la implementación de ITIL 4. ITIL cuenta con 34 prácticas, dentro de estas se encuentra la Mesa de Ayuda y la Gestión de Incidencias, las cuales contribuyen a mejorar el servicio brindado a las partes interesadas.

Soporte, es un área que hace parte del proceso TIC y es el punto de contacto entre los clientes internos/externos y el proceso TIC, porque ofrece apoyo a las partes interesadas en sus dificultades y ayuda a que los servicios brindados por TIC se encuentren disponibles para el funcionamiento de los demás procesos de la Organización.

Soporte en los ultimos meses ha venido perdiendo los indicadores de gestión y esta incumpliendo los acuerdos de nivel de servicio, por la tal motivo se definio la priorización de la implementación de las practicas Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias de ITIL, con el fin de estandarizar el proceso, realizar una correcta gestión de las solicitudes que ingresan al área, dar cumplimiento de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio), generar valor, disminuir riesgos, preservar la seguridad de la información, mejorar la comunicación y el nivel del servicio brindado a los clientes.

Para garantizar la eficacia en todos los procedimientos o técnicas utilizadas en la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias, la Gerencia TIC desea realizar la aplicación de la norma ISO 9001:2015, en los numerales 7. Apoyo, 8. Operación, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación y 10 Mejora, lo cual permitirá demostrar la gestión de servicios que se ofrecen.

### **ABSTRACT**

ITIL: Information Technology Infrastructure Library - Information Technology Infrastructure Library, is a compendium of good practices for the management of computer services. ITIL is not a standard, nor is it a norm.



Audifarma's ICT management, within the PETIC strategic plan, has contemplated the implementation of ITIL 4. the interested parties.

Support, is an area that is part of the ICT process and is the point of contact between internal / external customers and the ICT process, because it offers support to interested parties in their difficulties and helps make the services provided by ICT available for the operation of the other processes of the Organization.

Support in recent months has been losing the management indicators and is not complying with the service level agreements, for this reason the prioritization of the implementation of the ITIL Help Desk and Incident Management practices was defined, in order to standardize the process, carry out a correct management of the requests that enter the area, comply with the ANS (Service Level Agreements), generate value, reduce risks, preserve the security of the information, improve communication and the level of service provided to customers.

To ensure the effectiveness of all procedures or techniques used in the Help Desk and Incident Management, the ICT Management wishes to implement the ISO 9001:2015 standard, in the numerals 7. Support, 8. Operation, 9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation and 10 Improvement, which will allow to demonstrate the management of services offered.

## **1. INTRODUCCIÓN**

Las empresas actualmente no se centran solo en satisfacer a los clientes o usuarios, sino que el mundo ha ido evolucionando lo que ha llevado a que las organizaciones brinden experiencias positivas a todas las partes interesadas.

En la actualidad las organizaciones buscan maximizar sus utilidades, potencializar los servicios y productos, generar valor a todos sus entornos, ser competitivos, entre otros; es por ello que las empresas buscan la implementación de estándares, normas, repositorios, buenas practicas, que le ayuden a lograr cumplir los objetivos, mejorar los servicios o productos y contribuir a generar mayor competitividad.



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	7 de 90

Las buenas practicas como ITIL, hacen parte de la gestión de servicios, que son disposiciones que permiten proporcionar valor a los clientes en formas de servicios.

La empresa Audifarma S.A cuenta con diferentes procesos en su interior, uno de ellos es el proceso Gestión TIC, el cual brinda gran cantidad de servicios a los clientes internos y usuarios finales de la organización; en los últimos meses se ha identificado aumento de quejas, disminución en las mediciones de la encuesta cliente interno y encuesta Auditor, debido a que los clientes se sienten insatisfechos con el nivel de servicios que esta prestando el área de Soporte, que conforma el proceso de Gestión TIC, ya que hay incumplimiento en los tiempos de solución y se están presentando salidas temporales.

Al interior de Soporte TIC, los funcionarios se perciben desgastados, con carga laboral, con falta de claridad organizacional, al interior esta afectando el clima, el nivel de productividad y el servicio.

Partiendo de lo anterior para mejorar el nivel de servicio se plantea la implementación de la mesa de ayuda y gestión de incidencias de acuerdo a las buenas practicas de ITIL 4, con el objetivo de mejorar el nivel de servicio y el sentir de los funcionarios de Soporte TIC.

A través de las buenas practicas de ITIL 4, se busca modelar el proceso para el correto manejo de las incidencias, solicitudes y aclaraciones que se presenten a Soporte TIC, definir una estructura de servicios, definición de responsabilidades de acuerdo a los roles. Esto contribuye a generar valor para el negocios, mejorar los resultados para los clientes y usuarios, mitigar riesgos y controlar la seguridad de la información y el Sistema de Gestión de Calidad la Organización

## **2. CONTEXTO**

### **8.1. CONTEXTUALIZACION GLOBAL – REGIONAL Y LOCAL**

#### **Sistema Seguridad social de Colombia**

El sistema de seguridad social en Colombia es regido por la ley 100 de diciembre del 1993, este tiene por objetivo “garantizar los derechos irrenunciables de la



persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.”<sup>1</sup> (Acnur.org)

El sistema de seguridad social en Colombia está compuesto por:

- **Sistema general de pensiones:**

“El Sistema General de Pensiones tiene por objeto garantizar a la población, el amparo contra las contingencias derivadas de la vejez, la invalidez y la muerte, mediante el reconocimiento de las pensiones y prestaciones que se determinan en la presente ley, así como propender por la ampliación progresiva de cobertura a los segmentos de población no cubiertos con un sistema de pensiones” <sup>2</sup>(Acnur.org)

- **Sistema general de riesgos laborales**

El objetivo es prevenir, proteger y atender los sucesos derivados de los riesgos ocupacionales, ya sea por enfermedades o accidentes laborales.

- **Servicios sociales complementarios:**

Programa que brinda apoyo económico para los ancianos indigentes.

- **Sistema general de seguridad social en salud:**

“Los objetivos del Sistema General de Seguridad Social en Salud son regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso en toda la población al servicio en todos los niveles de atención.

**Integrantes del sistema general de seguridad social en salud:**

Organismos de dirección, vigilancia y control:

- Ministerios de salud y trabajo
- Consejo nacional de seguridad social en salud
- Superintendencia nacional en salud

Organismos de administración y financiación

- Entidades promotoras de salud
- Direcciones seccionales, distritales y locales de salud
- Fondo de solidaridad y garantía

<sup>1</sup> (Acnur.org)

<sup>2</sup> (Acnur.org)



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	9 de 90

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, públicas, mixtas o privadas.

Las demás entidades de salud que, al entrar en vigencia la presente Ley, estén adscritas a los Ministerios de Salud y Trabajo.

Los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones y los trabajadores independientes que cotizan al sistema contributivo y los pensionados.

Los beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en todas sus modalidades.

Los Comités de Participación Comunitaria "COPACOS" creados por la Ley 10 de 1990 y las organizaciones comunales que participen en los subsidios de salud.

**Operadores logísticos de tecnologías en salud y gestores farmacéuticos.”**<sup>3</sup>

Los **Operadores logísticos de tecnologías en salud y gestores farmacéuticos**, son empresas encargadas de la compra, almacenamiento y entrega de los medicamentos a los usuarios de las Entidades Promotoras de Salud (EPS).

Durante el 2020 el sector farmacéutico (operadores logísticos) fueron protagonistas, debido a que se presentó un crecimiento “26,8% respecto a 2019 y su participación en el PIB de la nación fue de 4,10%, una cifra que se logró con el trabajo de 42.486 personas.

---

<sup>3</sup> Acnur.org

## BALANCE ECONÓMICO

### SECTOR FARMACÉUTICO



Participación en el PIB

**4,10%**

### CONFORMACIÓN DEL SECTOR



Empleos

**42.486**



Ganancias

**\$1,29**

billones



Activos

**\$24,06**

billones

### EMPRESAS QUE MÁS VENDIERON



Fuente: Dane, Supersociedades, Sondeo LR / Gráfico: LR-ER

Ilustración 1. Balance económico sector farmacéutico

Droguerías Cruz Verde fue la empresa con mayores ingresos operacionales para 2020, la cifra llegó a \$2,7 billones, lo que significó un aumento de 12,52%. Además, el patrimonio de la firma alcanzó \$294.458 millones. “Todo lo logramos a través del fortalecimiento de las farmacias intrahospitalarias en 29 IPS; el aumento de la red de cobertura abriendo 44 locales y cinco centrales de domicilios”, explicó Gonzalo Durán Jiles, presidente de la Cruz Verde.

El segundo puesto de la lista lo ocupó la colombiana Audifarma con ingresos de \$2,4 billones, y una creación de más de 1.000 nuevos empleos. En la lista siguen Copidrogas con ingresos de \$2,2 billones y un crecimiento de 16,46%; Tecnoquímicas con \$2 billones y variación de 10,5%; cierra el top cinco Copservir, con \$1,2 billones y un aumento de 6,19%.

### Los domicilios le dieron impulso al sector

Por la pandemia el ministerio de Salud dio la orden de llevar los medicamentos a domicilios y como resultado se entregaron 7,5 millones de fórmulas, además, las empresas vieron la necesidad de una transformación tecnológica. Lo anterior desencadenó inversiones en digitalización de procesos, que en el caso de



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	11 de 90

Audifarma, superaron los \$18.000 millones para completar más de 480.000 domicilios al mes; Cruz Verde vio un aumento de 716% en domicilios, beneficiando a más de 400.000 personas; y Copidrogas creó una plataforma para conectar 7.400 droguerías”. <sup>4</sup>(S.A.S.)

Audifarma es una de las empresas líder en la dispensación de medicamentos y eso lo ha logrado por la incursión en Transformación Digital y porque cuenta dentro de su estructura Organizacional con un proceso de Tecnología: TIC, el cual administra, desarrolla y soporta proyectos estrategicos, tacticos y operativos que permiten el funcionamiento de la organización.

Casi el 100% de los aplicativos de Audifarma son propios, lo que permite estar innovando, mejorando y realizando cambios para brindar mejores servicios a los clientes y usuarios; el proceso de TIC para ser más costo efectivo, aportar al crecimiento organizacional y a la experiencia de los usuarios, le apunta a marcos de referencia, metodologias agiles, buenas practicas, entre otros.

Uno de estos marcos de trabajo es ITIL, porque la implementación de este trae los siguientes beneficios:

#### **“1. Fortalece la comunicación**

Uno de los principales beneficios de ITIL dentro de la comunidad de TI es que proporciona un vocabulario común y consistente en un glosario de términos detalladamente definidos y con un rango altamente aceptado por las diferentes áreas de la empresa.

#### **2. Contar con un Modelo de Gobernabilidad de TI**

Siendo cada vez son más los directivos de las organizaciones que están exigiendo a los CIOs (Chief Information Officer) que tengan un Modelo de Gobernabilidad de TI con el objetivo de tener información a través de controles y estructuras que les aseguren que el área TI está actuando como soporte de las estrategias del negocio y no como un silo.

Con una mejor Práctica como la Gestión de Servicio de TI, estos modelos pueden funcionar de una manera más eficiente. La Gestión de Servicios es clave para la Gobernabilidad de TI porque se integra a los objetivos del negocio y hacen que los indicadores y controles sean confiables.

---

<sup>4</sup>(S.A.S.)



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	12 de 90

### **3. Reducir los costos de TI y mejora de la calidad del Servicio**

Existen muchas áreas donde ITIL puede reducir los costos de TI. Los procesos de TI con mayor madurez, generan mayor productividad es decir menos errores y más calidad, lo cual automáticamente reduce costos.

Por su puesto que las mejores prácticas deben llevarse a la práctica y la operación cotidiana para que den resultados, pero para esto existen herramientas de software y soluciones BSM (business service management) que permiten convertir ITIL en realidad y llevar los ahorros a dinero en la chequera.

### **4. Eliminar los silos organizacionales, implementando procesos integrados en toda el área de TI**

Una implementación exitosa de Mejores Prácticas de ITIL define un modelo de procesos sustentados por roles y responsabilidades, entre otros elementos, los cuales al ser implementados a lo largo de toda la organización, generan una nueva forma de trabajo basada en responsabilidades puntuales; de esta manera constituyen a eliminar los silos en las organizaciones.

### **5. Mejora la Integración de TI con el Negocio**

La prioridad para el 82% de los CIOs es la Integración de TI al negocio. Si el área de TI quiere tener una mejor integración con el negocio, sin duda es fundamental contar con un enfoque de Gestión de Servicios de TI que le permita alinear estos servicios a los procesos de Negocio

### **6. Cumplir eficientemente con las regulaciones**

Muchas organizaciones de TI buscan cumplir con regulaciones de sus países tales como Sabanes-Oxley (SOX), Base II, regulaciones gubernamentales, ISO 27001, ISO38500, ISO/IEC 20000. Para ello, un marco de referencia generalmente utilizado es COBIT.

Una implementación de COBIT con una estrategia de Mejores Prácticas con ITIL resulta beneficiosa. Debido a que COBIT define qué debemos controlar e ITIL define cómo debemos hacerlo, esta integración derivará en el cumplimiento eficiente de las regulaciones.

### **7. Mejorar la Gestión de proveedores.**

Las áreas de TI tienden cada vez más a Tercerizar (Outsourcing) sus Servicios de TI. Desafortunadamente, la mayoría de las organizaciones de TI no tienen en claro los Niveles de Servicio que deben solicitar a sus proveedores.



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	13 de 90

Generalmente, les solicitan métricas técnicas que muchas veces no reflejan lo que el negocio necesita, con lo cual se hace difícil justificar las contribuciones reales que los proveedores están proporcionándole a la empresa.

## **8. Gestión de Servicios de TI**

A través de ITIL se definen los Niveles de Servicio que necesita cada componente de los Servicios de TI, y con esta información y con un proceso maduro de gestión de proveedores, las áreas de TI podrán realmente alinear no sólo el área de TI al negocio, sino también a sus proveedores.

Aún cuando ITIL es adoptado principalmente por las grandes organizaciones con complejas áreas de TI, las mejores prácticas de ITIL también dan beneficios a las pequeñas y medianas empresas ya que están basadas en principios de calidad, finalmente son “mejores prácticas” que pueden tener un impacto positivo en cualquier tipo de organización.”<sup>5</sup> (¿Qué es ITIL? – ¿Qué beneficios tiene ITIL?)

Otro marco de trabajo es la norma ISO 9001:2015, la cual tiene el siguiente objetivo y campo de aplicación:

“Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
  - b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrado” <sup>6</sup> (ISO, 2015)

### **8.2. CONTEXTO INSTITUCIONAL**

“Audifarma SA nació en 1996 en la ciudad de Pereira ante la preocupación de un equipo de profesionales por la eficiencia que debían tener las empresas prestadoras de la salud en cuanto a la dispensación de medicamentos. Con esta perspectiva se

<sup>5</sup> (¿Qué es ITIL? – ¿Qué beneficios tiene ITIL?)

<sup>6</sup> (ISO, 2015)



decidió evaluar las condiciones del mercado de suministro de medicamentos ante el nuevo sector institucional y ofrecer tanto el suministro como la asesoría en el manejo de medicamentos.

En el 2004 inicio el proyecto de implementación del sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001, y después de dos años de arduo trabajo se logra la certificación de la Unidad Ambulatoria.

En el 2010 se logra la recertificación de la Unidad Ambulatoria y por primera vez la certificación de la Unidad Hospitalaria y la central de Adecuación de Medicamentos (CAM) de Bogotá, consolidando de esta manera un Sistema de Gestión de calidad mucho más maduro.”<sup>7</sup> (Audifarma S.A. – Farmacias y medicamentos Colombia)

Audifarma es una empresa del sector privado, la cual es líder en el sector institucional de dispensación de medicamentos, entrega los medicamentos a los usuarios de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) de acuerdo a lo formulado por los médicos.

Audifarma tiene en cuenta en el momento que se define los requisitos del sistema de gestión de calidad las necesidades y expectativas de los grupos de interés; los cuales tienen influencia directa con la actividad de la empresa. A continuación se especifica las partes interesadas:

**Socios:** Los socios se reúnen con una periodicidad anual o de manera extraordinaria según impacto y necesidad; allí se avalúan temas económicos, ambientales y sociales, sus impactos, riesgos, oportunidades y preocupaciones del curso normal del negocio, adicional se evalúa el cumplimiento de indicadores de desempeño y objetivos planteados por la organización.

**Colaboradores:** los colaboradores hacen parte del programa de Bienestar Organizacional está enmarcado en el esquema de gestión transversal y se entiende como la búsqueda de la mejora continua de la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, siendo estos dos los focos fundamentales. Adicional, se cuenta con dos iniciativas complementarias: Programa de estímulos y Audifarma más feliz.

<sup>7</sup> (Audifarma S.A. – Farmacias y medicamentos Colombia)



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	15 de 90

**Entes de control:** se realiza la identificación de requisitos legales aplicables a la organización y se evalúa el cumplimiento.

**Clientes:** los clientes siempre se está en busca del cumplimiento de requisitos de calidad y especificaciones de los servicios acordados, adicional el cumplimiento de requisitos de servicio y condiciones comerciales. Se mantiene una comunicación constante por medio de encuentros estratégicos, boletines con información, reportes farmacoepidemiológicos, entre otros.

**Usuarios:** es el encargado de reclamar o que se le suministre el medicamento, es el que usa los servicios, por lo tanto se mantiene una comunicación, algunos aspectos son:

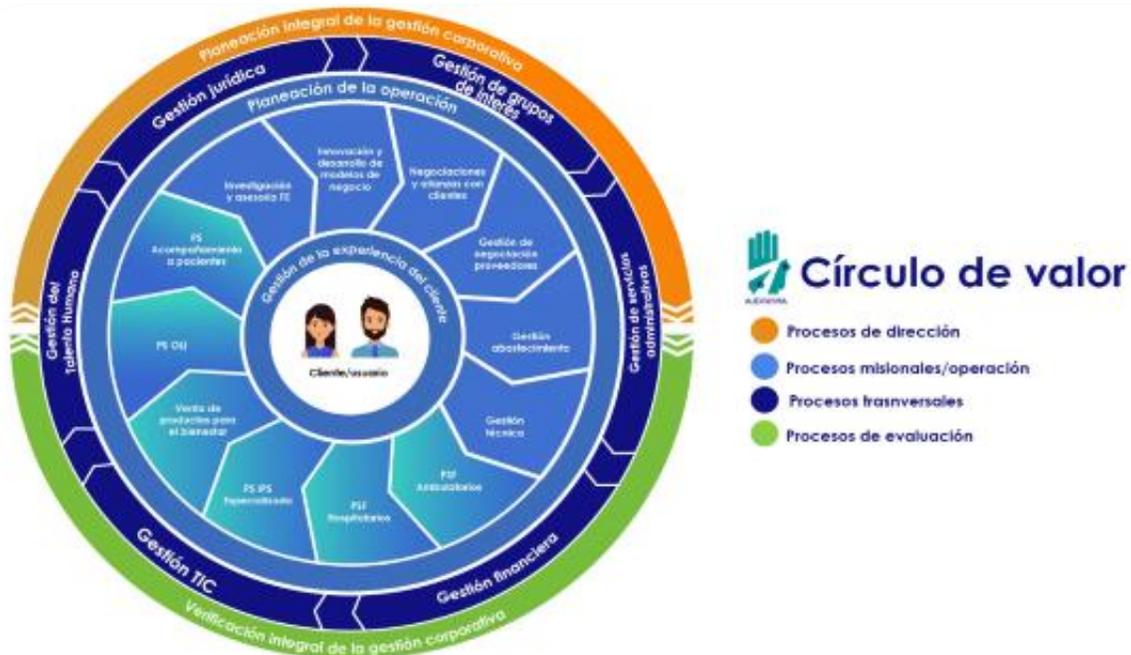
- Dispensación informada.
- Peticiones, quejas o reclamos
- Boletín a bases de datos de correo con información relevante y segmentada.
- Estrategias social media con contenido a la medida de los públicos.
- Videos con especialistas resolución de dudas a través de Facebook.
- Chat en la aplicación Audifarma App.
- Red de atención y seguimiento ha estado de medicamentos.
- Seguimiento telefónico a la adherencia de algunos grupos de enfermedades.

**Proveedores:** Se espera siempre con los proveedores cumplimiento de acuerdos contractuales, continuidad de la relación comercial, suministro de información (especificaciones técnicas y de servicio) y se mantiene una comunicación constante para identificar necesidades y expectativas, reuniones a través de rondas con la industria, boletines, encuestas, circulares a través de nuestro sistema de información a proveedores.

Audifarma establece las necesidades y requisitos de las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de calidad; el seguimiento a estas se realiza por medio del resultado de los proyectos estratégicos, las encuestas de clima, encuestas de clientes, proveedores, usuarios, socios, entre otros.

Audifarma está estructurada por procesos, estos hacen parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad los cuales están recopilados en la cadena de valor

y han sido diseñados para cumplir y satisfacer los requisitos de los clientes los reglamentarios.



Todo los procesos de Adifarma trabajan con el foco de la mejora continua y de garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente, usuario y reglamentarios, el cliente y usuario esta en el centro porque es algo principal para la empresa, esto ayuda al crecimiento, desarrollo y sostenibilidad en el mercado.

No existe una secuencia unica en el mapa de procesos, sin embargo se trabaja de acuerdo al ciclo PHVA, la secuencia e interacción de cada proceso esta definida en su caracterización, los cuales estan documentados en el Sistema de Gestión de la Calidad, cada uno cuenta con:

- Nombre del proceso
- Responsable del proceso
- Objetivo del proceso
- Alcance del proceso
- Recursos
- Documentos utilizados en el proceso
- Entradas y proveedores del proceso
- Salidas y clientes del proceso
- Actividades de seguimiento y control del proceso



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	17 de 90

- Diagrama del proceso
- Ficha técnica de los indicadores del proceso

### **3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD**

#### **3.1 ANTECEDENTES**

El proceso TIC tiene como objetivo: “Brindar soluciones de TI asegurando su apropiación, disponibilidad, seguridad y costos de eficiencia”(Caracterización TIC); para lograr el cumplimiento de este y generar valor en la Organización, cuenta con las siguientes áreas: Desarrollo de Software, Base de Datos, Inteligencia de Negocios, Inteligencia Artificial, infraestructura tecnológica y Soporte.

Soporte TIC se encarga de:

- Brindar soluciones a incidencias presentadas a nivel de hardware, software, bases de datos, redes de comunicación, aspectos de seguridad informática, entre otros.
- Mantenimientos preventivos y correctivos de equipos de computo.
- Configuración de equipos.
- Administración de licencias.
- Seguimiento y control de interfaz de clientes y proveedores.
- Entre otras.

Soporte es el punto de contacto entre los clientes internos/externos y el proceso TIC, porque ofrece apoyo a las partes interesadas en sus dificultades y ayuda a que los servicios brindados por TIC se encuentren disponibles para el funcionamiento de los demás procesos de la Organización.

Soporte mensualmente gestiona en promedio 5.360 incidencias entre: incidencias, solicitudes, aclaraciones, chat en línea y llamadas a la línea de emergencia; de acuerdo a lo anterior, a través del marco de trabajo ITIL, se busca implementar la práctica de Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias, para estandarizar el proceso, para la correcta gestión de las incidencias, para el cumplimiento de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio), para generar valor, para disminuir riesgos, para preservar la seguridad de la información, para mejorar la comunicación y el nivel del servicio brindado a los clientes.



### **8.3. PROBLEMÁTICA/NECESIDAD OBJETO DE INTERVENCIÓN**

Audifarma S.A cuenta con múltiples procesos como se indica en el círculo de valor (numeral 5.2), son más de 5.000 funcionarios a nivel nacional y se cuenta con integración tecnológica con clientes y proveedores.

De acuerdo a lo anterior, se puede decir, que los equipos de cómputo, aplicativos y/o interfaces que usan en la organización pueden presentar solicitudes de soporte técnico por parte de los grupos de interés, quienes se enfrentan a diferentes fallas por diversas razones, lo que genera un impacto en: el desarrollo de las actividades de los funcionarios, afectación en la prestación del servicio, la no entrega de medicamentos a un usuario final, entre otras.

Adicionalmente, el proceso de Soporte TIC, ha venido perdiendo los indicadores de gestión, porque no cumple con los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicios), es decir, muchas de las solicitudes que ingresan se están venciendo.

En el momento en que se presenta una falla en un equipo o indisponibilidad en un aplicativo, esto genera insatisfacción en los clientes y usuarios, y afecta la productividad de uno o más procesos, es por esto que en la revisión del informe trimestral abril, mayo y junio que realiza la Gerencia General y la Gerencia TIC, se solicitó la definición de planes de acción para mejorar el servicio brindado por Soporte Técnico, uno de estos es lograr formular e implementar las prácticas de ITIL: Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias, para mejorar la prestación de los servicios, contar con trazabilidad en las incidencias, dar cumplimiento a los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicios), cumplir con los indicadores de gestión, estandarizar el proceso y avanzar en el avance del proyecto implementación de ITIL, que se encuentra en el plan estratégico de Tecnología.

### **4. JUSTIFICACION DE LA INTERVENCIÓN**

La gerencia de TIC cuenta con un Plan Estratégico Tecnológico – PETIC, donde se establecen proyectos que tienen gran impacto a nivel organizacional y a nivel de proceso, porque generan mejoras económicas, desarrollo, innovación, automatización, estandarización, entre otros. Uno de los proyectos que conforman el PETIC es la implementación de ITIL, porque estandariza el proceso, disminuye costos, aumenta la calidad de los servicios e integra las herramientas tecnológicas y el proceso.



ITIL cuenta con 34 prácticas, dentro de estas se encuentra la Mesa de Ayuda y la Gestión de Incidencias, las cuales contribuyen a mejorar el servicio brindado a las partes interesadas; partiendo de esto, y de un plan de acción generado, desde la revisión del informe trimestral: abril, mayo y junio que realiza la Gerencia General y la Gerencia TIC, se solicitó la definición de planes de acción para mejorar el servicio brindado por Soporte Técnico, debido a que se han venido perdiendo los indicadores de gestión y aumento de insatisfacción en los clientes, uno de los planes de acción es lograr formular e implementar las practicas de Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias, para mejorar la prestación de los servicios, contar con trazabilidad en los cavas (tickets), dar cumplimiento a los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicios), cumplir con los indicadores de gestión y estandarizar el proceso.

## **5. OBJETIVO**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Formular e implementar la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias para la prestación de servicios del proceso TIC en Audifarma S.A, aplicando buenas prácticas de ITIL.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar un diagnóstico para conocer el estado del área de Soporte TIC, identificar puntos críticos, necesidades y acciones de mejora para la gestión de servicios.
- Diseñar el modelo de servicio de la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias en el área de Soporte TIC, basados en las buenas prácticas de ITIL 4.
- Evaluar el grado de cumplimiento de la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias de acuerdo a los numerales 7, 8, 9.1 y 10 de la norma ISO 9001:2015.



- Evaluar los resultados obtenidos con la implementación de la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias a través de indicadores de gestión

## 6. MARCO DE REFERENCIA

### GESTION DE SERVICIOS

La gestión de servicios permite la creación de valor a los clientes, por medio de los servicios.

“La gestión de servicios es el acto de transformar los recursos en un servicio con valor. Sin esta capacidad, una organización es una acumulación de recursos con poco valor para los clientes.

La palabra gestión integra la planificación, la puesta en marcha y la optimización del suministro y soporte de los servicios informáticos”.<sup>8</sup> (BAUD, 2016)

### BUENAS PRACTICAS

Las buenas practicas hacen referencia a recomendaciones profesionales, estas generan resultados positivos a un usuario, organizacionales, maximiza la calidad en los procesos, personas y servicios brindados por las empresas.

“Las buenas practicas normalmente se compilan en una guía de buenas practica. Estas guías estan, en su mayor parte, bajo responsabilidad de asociaciones que van a recoger las buenas practicas, las seleccionan, las consensuan y las validan”.<sup>9</sup>(BAUD, 2016)

### ITIL

ITIL: Information Technology Infrastructure Library – Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información, es un compendio de buenas practicas para la gestión de los servicios informáticos. ITIL no es un estándar, ni una norma.

### Historia de ITIL

- “Creada en 1980, Oficina de Comercio de Gubernamental, Reino Unido
- V2, lanzada a mediados de los años 90, enfocada en la alineación del negocio.

<sup>8</sup> (BAUD, 2016)

<sup>9</sup> (BAUD, 2016)



- V3, lanzada en el 2007, enfocada a la integración del TI con el negocio. Compendio de mejores practicas usadas por multiples organizaciones de manera exitosa.
- ITIL 4, lanzada en el 2019, actualiza ITIL reformulando gran parte de las practicas establecidas de ITSM en el contexto más amplio de la experiencia del cliente, los flujos de valor y la transformación digital, así como adoptando nuevas formas de trabajo, como Lean, Agile y DevOps<sup>10</sup> (SOLUCIONES, 2019)

ITIL esta estructurada por:

- Sistema de Valor del Servicio (SVS)
  - Oportunidad y Demanda: La **oportunidad** y la **demanda** son los disparadores del SVS y las actividades que allí se procesan son las que conducen a la Creación de Valor.  
**Demanda**: representa la posibilidad de crear valor.  
**Oportunidad**: representa la necesidad o el deseo de productos y servicios.
  - Cadena de valor del servicio: **Componente central del Sistema de Valor del Servicio (SVS)**, describe las actividades para responder a la demanda y proveer la creación de valor por medio de la entrega de productos y servicios.
  - Principios guía (7 principios guía):
    - Enfocarse en el valor
    - Empieza donde estas
    - Progreso iterativo con retroalimentación
    - Colaborar y promover la visibilidad
    - Pensar y trabajar de forma holistica
    - Mantenerlo simple y práctico
    - Optimizar y automatizar.
  - Mejora Continua: Para ofrecer excelentes servicios, las organizaciones necesitan una mejora continua en cada aspecto del sistema de gestión de servicios. Esto incluye la mejora de todo el sistema, así como de todos los productos, servicios, componentes de servicio, personas, prácticas y

---

<sup>10</sup> (SOLUCIONES, 2019)



relaciones. ITIL 4 define un modelo de mejora continua que puede ayudar a guiar y respaldar la planificación de la mejora.

- Prácticas: Es un conjunto de recursos para ejecutar actividades o cumplir un objetivo.

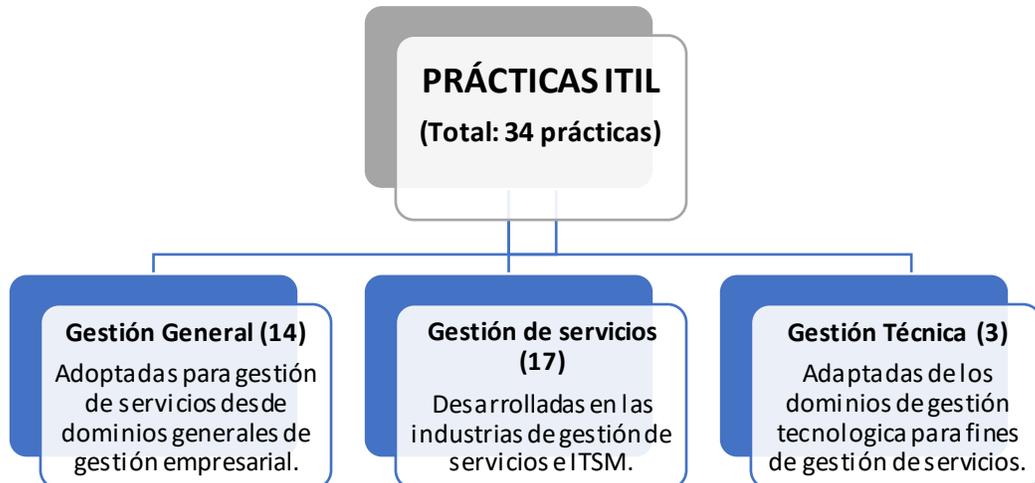


Diagrama 1. Prácticas ITIL

## MATRIZ RACI

El modelo RACI se utiliza de referencia para indicar los roles y responsabilidades que están relacionados con las actividades. El acrónimo RACI quiere decir: Responsable, Aprobador, Consultado, Informado.



Diagrama 2. Matriz RACI



## **MESA DE AYUDA**

“Es la interfaz única entre los usuarios y el departamento de informática para todas las solicitudes”.<sup>11</sup> (BAUD, 2016)

## **INCIDENTE**

“Es un evento que altera o degrada un servicio entregado a un usuario. Se dice que una incidencia aparece cuando el servicio se detiene o cuando la calidad del servicio resulta reducida”.<sup>12</sup> (BAUD, 2016)

## **GESTION DE INCIDENCIAS**

La gestión de incidencias tiene como objetivo, restablecer el servicio en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicios) y minimizar el impacto que puede generar la incidencia en los usuarios.

La gestión de incidencias no tiene como objetivo identificar las causas raíces de las incidencias, su función principal es restablecer el servicio.

## **ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos**

“La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.”<sup>13</sup> (ISO, 2015)

Para garantizar la eficacia en todos los procedimientos o técnicas utilizadas en la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias, la Gerencia TIC desea realizar la aplicación de la

<sup>11</sup> (BAUD, 2016)

<sup>12</sup> (BAUD, 2016)

<sup>13</sup> (ISO, 2015)



norma ISO 9001:2015, en los numerales 7. Apoyo, 8. Operación, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación y 10 Mejora, lo cual permitirá demostrar la gestión de servicios que se ofrecen.

### **Apoyo**

El numeral 7 de la norma ISO 9001:2015, evalúa los siguientes criterios:

- Recursos
- Competencia
- Toma de conciencia
- Comunicación
- Información Documentada

### **Operación**

El numeral 8 de la norma ISO 9001:2015, evalúa los siguientes requisitos:

- Operación
- Requisitos para los productos y servicios
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- Producción y provisión del servicio
- Liberación de los productos y servicios

### **Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

El numeral 9.1 de la norma ISO 9001:2015, evalúa los siguientes requisitos:

- Generalidades
- Satisfacción del cliente
- Análisis y evaluación

### **Mejora**

El numeral 10 de la norma ISO 9001:2015, evalúa los siguientes requisitos:

- Generalidades
- No conformidad y acción correctiva
- Mejora continua



## 7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

### 7.1 POBLACIÓN OBJETIVO

#### **POBLACIÓN OBJETIVO**

Funcionarios de Soporte TIC, ya que tienen contacto directo con los clientes internos de Audifarma S.A.

### 7.2 LOCALIZACIÓN

La sede principal de Audifarma se encuentra localizada en el municipio de Pereira, en la calle 105 # 14 – 140, barrio Belmonte.

### 7.3 OTROS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO

- Funcionarios de Soporte TIC.
- Clientes internos de Audifarma.

## 8. METODOLOGIA

### 8.1 RUTA METODOLOGICA

El desarrollo del proyecto se llevara a cabo mediante el marco de referencia ITIL 4, se realizará teniendo como base el modelo planteado en las prácticas de Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias.

La metodología requerida para cumplir los objetivos es de carácter descriptivo y aplicativo.

La ejecución del proyecto se realizará por etapas:

#### **Etapas 1:**

Realizar un diagnóstico de tipo cualitativo y cuantitativo, para conocer el estado del área de Soporte TIC, identificar puntos críticos, necesidades y acciones de mejora para la gestión de servicios.



### **Etapas 2:**

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico inicial y las prácticas de Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias de ITIL, se realizará el diseño del modelo de servicio, para su implementación

### **Etapas 3:**

De acuerdo al modelado de los procesos Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias evaluar el grado de cumplimiento de los numerales 7, 8, 9.1 y 10 de la norma ISO 9001:2015.

### **Etapas 4:**

Realizar evaluación de los resultados obtenidos en la implementación de la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias a través de indicadores de gestión

Los instrumentos a utilizar para el desarrollo del proyecto son formatos, matrices y diagramas de flujo.

## **8.2 EVALUACIÓN**

La evaluación del cumplimiento del objetivo se dará a través del resultado que se obtenga de los indicadores de gestión: Índice de Respuesta Mesa de Ayuda y Cola Mesa de Ayuda.

## **8.3 METAS E INDICADORES DE IMPACTO SOCIAL Y ACADÉMICO**

- Documentación de las prácticas Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias
- % cumplimiento Índice de Respuesta Mesa de Ayuda
- % cumplimiento Cola Índice Respuesta Mesa de Ayuda



## 9. RESULTADOS ALCANZADOS

### 9.1 DIAGNOSTICO

#### Objetivo específico No. 1

El diagnóstico inicial tiene como fin dar a conocer los puntos críticos, necesidades y dificultades que tiene el área de Soporte TIC para la prestación de los servicios, a continuación se indican las herramientas usadas para la ejecución del diagnóstico:

- Análisis de tendencias de Soporte TIC
- Análisis de tiempo invertidos en la solución de incidencias
- Análisis de los resultados de la encuesta cliente interno
  - Clasificación de los aspectos a mejorar en la encuesta cliente interno
  - Análisis de causas de la encuesta cliente interno

#### 9.1.1 Análisis de tendencias de Soporte TIC

El área de Soporte TIC cuenta con dos indicadores de gestión que miden el desempeño del mismo, estos son: índice Mesa de Ayuda y Cola Índice Mesa de Ayuda.

##### Índice Mesa de Ayuda

Tiene como objetivo medir la oportunidad en la respuesta de las solicitudes realizadas a Soporte TIC. Se mide teniendo en cuenta el número de casos cerrados oportunamente sobre el número total de casos cerrados.

Este indicador se mide con periodicidad mensual y actualmente tiene una meta del 95% y flexibilización del 92%. Es un indicador creciente.

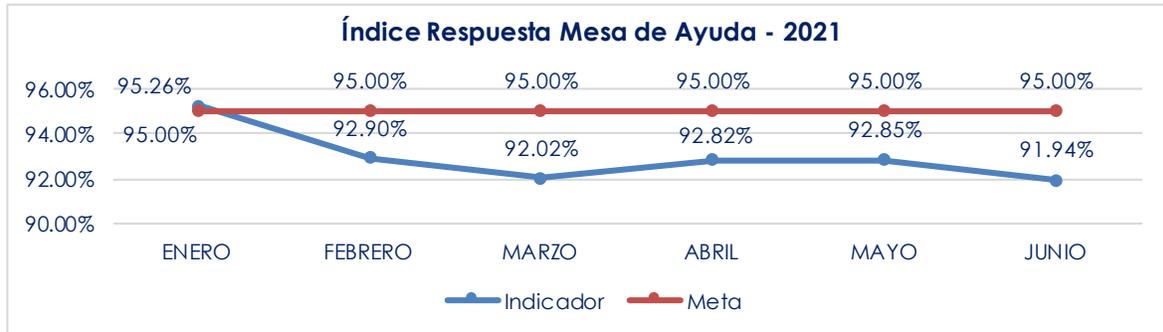
##### Cola Índice de Respuesta Mesa de Ayuda

Tiene como objetivo medir la gestión de las solicitudes a Soporte TIC en estado abierto vencido, es decir, las incidencias que superaron la fecha pactada para su entrega. Se mide teniendo en cuenta los días de atraso sobre la sumatoria de los días meta casos cerrados + días meta casos abiertos vencidos.

Este indicador se mide con una periodicidad mensual y actualmente tiene una meta del 2.4% y flexibilización del 3%. Es un indicador decreciente.

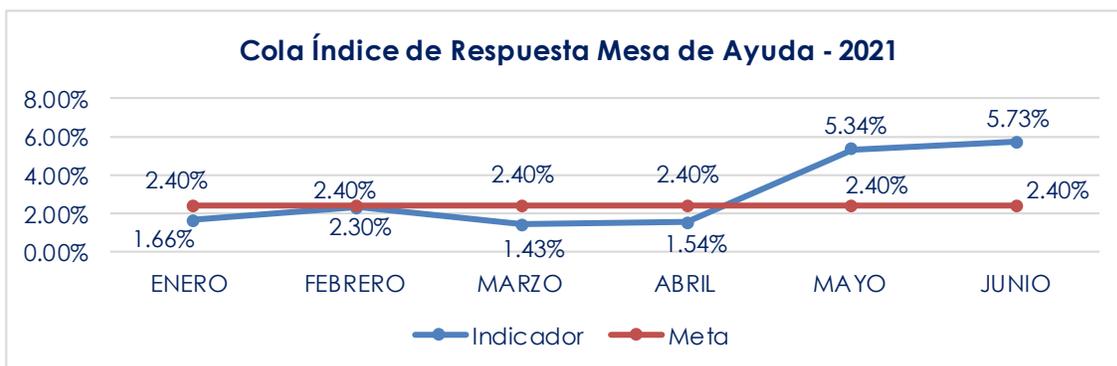
Para el análisis se realizaron gráficos de tendencia y se tuvieron en cuenta los indicadores de gestión índice mesa de ayuda, cola índice de respuesta mesa de ayuda, histórico de incidencias por año e histórico línea de emergencia por año.

A continuación se indican los resultados.



Gráfica 1. Índice Respuesta Mesa de Ayuda

La gráfica Índice Respuesta Mesa de Ayuda, indica los resultados comprendidos entre enero y junio 2021, este indicador tiene una meta del 95%, pero como se refleja en la imagen el indicador ha estado por debajo de la misma, en promedio en 92,97%, lo que indica que del total de incidencias generas a TIC no se han cerrado oportunamente, generando una insatisfacción en los clientes internos por el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios (ANS).

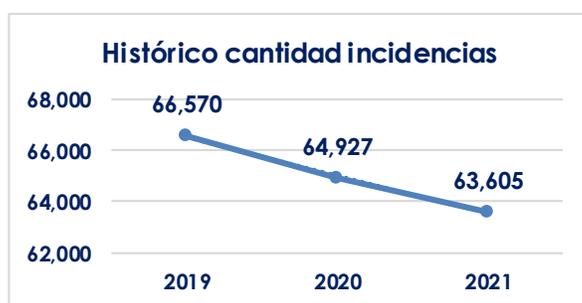


Gráfica 2. Cola Índice de Respuesta Mesa de Ayuda

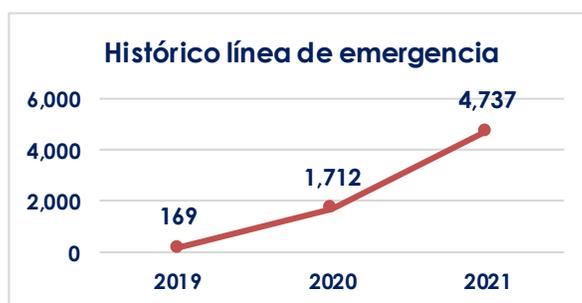


La gráfica Cola Índice de Respuesta Mesa de Ayuda, indica los resultados comprendidos entre enero y junio 2021, este indicador tiene una meta del 2,4%, en la imagen se observa que de enero – abril se logró cumplir la meta del indicador, pero en mayo y junio el indicador superó el limite establecido aproximadamente en un 3%.

Este indicador indica que se presentaron muchas incidencias vencidas, generando una insatisfacción en los clientes internos por el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios (ANS), este indicador es relacional con el Índice Respuesta Mesa de Ayuda.



Gráfica 3. Histórico cantidad de incidencias



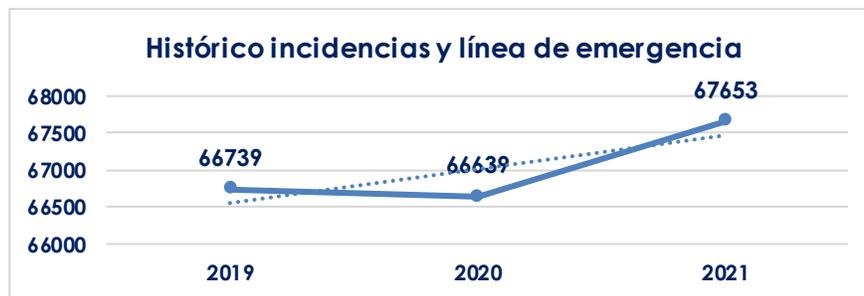
Gráfica 4. Histórico línea de emergencia

Nota: 2021 proyectado

En las gráfica No. 3 Histórico cantidad incidencias, muestra la cantidad de incidencias que se generarón en el 2019, 2020 y 2021 a Soporte TIC; los datos del año 2021 se encuentran proyectos a diciembre, sin embargo, se evidencia una línea de tendencia decreciente del 2020 al 2021 en un 2% aproximadamete, en la cantidad de solicitudes que ingresan.

Adicionalmente, en la grafica No. 4 Histórico línea de emergencia, se ve un aumento en los últimos 3 años, en el 2020 con respecto al 2019 del 1.023% y en el 2021 con respecto al 2020 del 277% aproximadamente.

De acuerdo a lo anterior se puede decir que las incidencias solicitadas han disminuido pero al presentarse un aumento en la línea de emergencia, esto ha implicado que el personal invierta tiempo para brindar una solución a los clientes, sin embargo, este tiempo no esta quedando registrado, por tal motivo no hay una trazabilidad de las incidencias que se presentan y de los tiempos invertidos.



Gráfica 5. Histórico incidencias y línea de emergencia

Teniendo en cuenta la gráfica No. 5, donde se suman las incidencias totales y las llamadas de línea de emergencia se puede evidenciar que hay un incremento en las solicitudes generadas por los clientes, aproximadamente en un 1.5%, lo cual puede ser una causa por la cual los indicadores de gestión se estan perdiendo, debido a que no hay suficiente personal para resolver estas solicitudes o se esta realizando una mala asignación o los acuerdos de nivel de servicio cuentan con tiempos muy cortos a lo que realmente se requiere para dar una solución.

### 9.1.2 Análisis de tiempos invertidos en la solución de incidencias.

Los tiempos invertidos en la solución de incidencias es un dato que ayuda mucho en el diagnóstico, debido a que si un tiempo de solución es muy alto, esto quiere decir, que el nivel de complejidad de la solicitud es alta, por tal motivo requiere de un mayor análisis y dedicación por parte de un recurso humano.

Los datos fueron obtenidos directamente de la herramienta SAP Business Objects, que trae la información por medio de un reporte desde la base de datos. Estos datos



fueron analizados y evaluados como promedios, con el fin de identificar el tiempo invertido por mes y por tipo de solicitud.

A continuación se presentan los datos obtenidos:

Mes	Tiempo invertido hrs
Enero	4006
Febrero	4413
Marzo	4769
Abril	4095
Mayo	3887
Junio	4267
<b>Total general</b>	<b>25437</b>

*Tabla 1. Tiempo invertido incidencias por mes*

Partiendo de los datos de la Tabla No. 1 Tiempo invertido incidencias por mes, se puede decir que el tiempo promedio para solucionar un estimado de 5.243 incidencias mensuales es de 4.239 horas, lo que equivale a que por incidencia se están tomando 1,2 horas para su solución.

Tipo de solicitud	Cantidad incidencias	Tiempo inv. Hrs
Inconsistencia Aplicativos (Nivel 3)	2280	4036
Funcionamiento de los aplicativos 1	4510	3468
Inconsistencia Aplicativos (Nivel 1)	4003	2706
Inconsistencia Aplicativos (Nivel 2)	2135	2126
Modificaciones Manuales en Base de Datos	2540	1695
Reemplazo de Equipos y/o Partes de Hardware (Importación)	824	1590
Usuarios, correo electrónico, listas, privilegios.	1952	1314
Instalación y/o Configuraciones Temporales	360	727
Causa Mayor	2551	698
Verificación / Inconsistencias de Información Actual e Histórica	852	595
Lentitud / Bloqueo del Equipo	505	500



Instalación / Configuraciones Temporales	378	480
Solicitud de Equipos - Importación	232	472
Reemplazo de Equipos y/o Partes de Hardware	366	410
Mantenimientos	381	394
Inconvenientes Correo Electrónico, Usuarios	516	368
Problema del Proveedor - Banda Ancha	323	334
Cargue de Información en Base de Datos	515	331
Creación de Usuarios, cuentas, listas, asignación privilegios	526	322
Configuración de Software	399	302
Impresoras	316	297
Configuración de Impresoras	311	252
Daño Físico del Equipo	185	196
Nuevo Funcionario	125	175
Cambio de Equipo	190	173
Aperturas / Cierres / Traslados	153	165
Solicitud Mantenimiento Programado	107	98
Inconsistencias Funcionamiento Interfaz	128	95
Ciudades Intermedias Banda Ancha	110	89
Solicitud de Equipos - Compra Nacional	90	89
Configuración de Scanner	114	88
Ciudades Principales / Capitales Banda Ancha	98	87
Escáner	99	79
Instalación y/o Configuración de Equipos (Sede - CAF)	70	75
Instalación de Aplicativos - (1 a 9 equipos)	78	65
Configuración Interfaz - Cliente	88	58
Instalación / Configuración / Verificación de Sensores	71	57
Teclado / Mouse	84	53
Puntos de red (voz y datos)	48	43
Cronogramas de Instalación - 1 a 10 Equipos	35	42
Configuración de Hardware - (1 a 3 Dispositivos)	48	37
Configuración del CAF	32	27
Modificaciones Configuración Campaña	35	24
Solicitud de Informes Información Histórica	15	16



Solicitud Capacitaciones (Nivel 3)	6	16
Problema del Proveedor - Canal Dedicado	13	16
Ciudades Remotas Banda Ancha	18	15
Monitores	12	14
Digiturno	21	13
Cámaras de Seguridad	13	11
Solicitud de Informes Información Actual	21	11
Configuración de Interfaces	17	10
UPS	14	9
Configuración de Cámaras de Seguridad	5	9
Ciudades Principales / Capitales Canal Dedicado	6	7
Habilitación de puntos de red de voz y datos	7	7
Configuración de Hardware - (4 o más Dispositivos)	7	5
Aperturas / Cierres / Traslados - Nivel 2	3	5
Configuración de Interfaces - Cliente	9	4
Instalación de Aplicativos - (10 o más Equipos)	2	4
Ciudades Intermedias Canal Dedicado	3	4
Cronogramas de Instalación - 10 o más Equipos	3	4
Restauración Base de Datos	5	4
Pocket	4	4
Solicitud Capacitaciones (Nivel 1)	5	3
Mala calidad de audio - Falla en la Conectividad	5	2
Configuración de Pocket	2	2
Robo o Pérdida del Equipo	2	2
Aperturas / Cierres / Traslados - Nivel 1	5	2
Call Center - Mala calidad de audio General - Caída Troncal - Parcial (Diadema - Troncal - Servidor)	2	2
Call Center - Creación Campaña	2	2
Caída de troncal	3	1
Call Center - Grabación no ubicable / Grabación Formato Desconocido	1	1
Creación Campaña	1	1



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	34 de 90

Call Center - Modificaciones Configuración Campaña (Método Marcación -Filtros- Velocidad Marcado)	1	0
Grabación no ubicable / Grabación Formato Desconocido	1	0
<b>Total general</b>	<b>29787</b>	<b>25437</b>

*Tabla 2. Tiempo invertido de acuerdo al tipo de solicitud*

De acuerdo a la tabla No. 2 Tiempo invertido de acuerdo al tipo de solicitud, se puede evidenciar varias cosas:

- Las solicitudes funcionamiento aplicativos e inconsistencias aplicativos nivel 1, 2 y 3, son solicitudes que hacen referencia a errores que puede presentar un aplicativo que es usado por un cliente. Estas son las que mayor tiempo se le invierte en el mes, aproximadamente 12.335 horas, lo que representa del total un 48%, es decir, estas solicitudes son el pareto con respecto a todo lo que se puede presentar en el mes.
- Realizando un análisis del listado de solicitudes, se evidencia que hay unas repetidas y en cada una se relaciona una solicitud y un tiempo invertido, esto esta sucediendo porque se identificó que se relizarón unos ajustes al tipo de solicitud y acuerdo de nivel de servicio, y se actualizó los sistemas de información asociados a esta información, pero nunca se realizó depuración de la base de datos de los tipos de solicitudes que ya no iban, esto ha impacto los indicadores porque cada soliciud tiene asociado una meta para la solución, pero con los cambios que se hicieron unas metas subieron y otras bajaron.
- Se identificó que algunos funcionarios no estan registrando el tiempo invertido en la solución de las incidencias y esto afecta los datos.
- En el momento de la revisión de los tiempos invertidos se encontró que algunas incidencias estan quedando mal ubicadas en el tipo de solicitud y el personal de soporte no estan recategorizando la solicitud, lo que puede afectar el indicador, debido a que si una solicitud ingresa por compra nacional y es una compra de importación esto impacto los tiempos, porque los proveedores de importación requieren más días de lo que requiere un proveedor nacional.



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	35 de 90

### 9.1.3 Análisis de los resultados de la encuesta cliente interno

Audifarma maneja un instrumento de medida llamado encuesta cliente interno, que mide el nivel de satisfacción de los clientes internos de la organización, es decir, el nivel de satisfacción de cada proceso. Esta encuesta se realiza dos veces al año y cada proceso evalúa los demás. Cada proceso tiene una meta de nivel de satisfacción del 83%, si esta no se cumple se deben definir planes de acción y el proceso deberá ser reevaluado 3 meses después.

Durante el primer trimestre del 2021 se realizó la encuesta a todos los procesos de la organización, en el caso de TIC, se evalúan las diferentes áreas que lo conforman: Soporte, Desarrollo, Base de Datos, Infraestructura e Inteligencia de Negocios.

La encuesta evalúa lo siguiente:

- Satisfacción general con el área
- Desarrollo de Software, herramientas, aplicativos y sistemas de comunicación
- Soporte informático a software
- Soporte a Hardware
- Disponibilidad de sistemas de información y telecomunicaciones
- Seguridad de la información
- Resolución eficaz de solicitudes, problemas y entrega de información requerida

La encuesta fue realizada por 15 procesos, y la información que sale de esta medición es de gran valor porque permite identificar el nivel de satisfacción y aspectos a mejorar en TIC, en este caso se indicarán los resultados obtenidos para Soporte.

Se obtuvieron 40 comentarios de aspectos a mejorar de los diferentes procesos, para realizar el análisis de los resultados de la encuesta cliente interno leyeron cada uno de los comentarios y se clasificaron de acuerdo al área que corresponde, los resultados fueron los siguientes:

- **Soporte:** obtuvo 23 de 40 comentarios con aspectos por mejorar, lo que equivale al 57.7%.
- **Desarrollo:** obtuvo 11 de 40 comentarios con aspectos por mejorar, lo que equivale al 27.5%



- **Infraestructura:** obtuvo 6 de 40 comentarios con aspectos por mejorar, lo que equivale al 15%

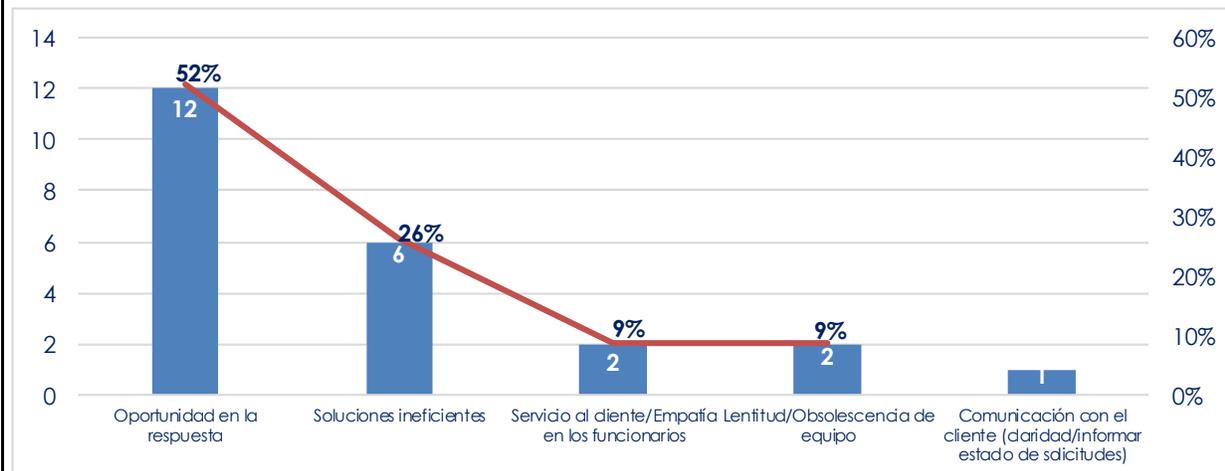
### 9.1.3.1 Clasificación de los aspectos a mejorar en la encuesta cliente interno

Una vez identificado que Soporte TIC obtuvo 23 comentarios con aspectos a mejorar, se procedió a darle una clasificación a cada uno, con el objetivo de agruparlos para realizar análisis de causa.

Cada comentario se clasificó de acuerdo a las siguientes variables:

- Oportunidad en la respuesta
- Comunicación con el cliente (claridad/informar estado de solicitudes)
- Soluciones ineficientes
- Lentitud/Obsolescencia de equipo
- Servicio al cliente/Empatía en los funcionarios
- Otro

De acuerdo a la clasificación a continuación se indican los resultados:



Gráfica 6. Aspectos a mejorar en la encuesta cliente interno

- **Oportunidad en la respuesta:** se obtuvo 12 comentarios relacionados con esta variable, lo que equivale al 52%
- **Soluciones ineficientes:** se obtuvo 6 comentarios relacionados con esta variable, lo que equivale al 26%.

- **Servicio al cliente/Empatía en los funcionarios:** se obtuvo 2 comentarios relacionados con esta variable lo que equivale al 9%.
- **Lentitud/Obsolescencia de equipo:** se obtuvo 2 comentarios relacionados con esta variable lo que equivale al 9%.
- **Comunicación con el cliente (claridad/informar estado de solicitudes):** se obtuvo 2 comentarios relacionados con esta variable lo que equivale al 4%.

Partiendo de este análisis se evidencia que el pareto del dolor que tienen los procesos de Audifarma con respecto a Soporte TIC, es que están inconformes con la oportunidad de respuesta de las solicitudes, debido a que se demoran mucho en solucionar las necesidades que se presentan por parte de los clientes.

Adicional como segundo dolor por parte de los procesos son las soluciones ineficientes, es decir, quedan temas pendientes por resolver de acuerdo a la solicitud inicial o al cabo de unas horas o un día se vuelve a presentar la misma dificultad o error por el cual el cliente acudió al área de Tecnología.

### 9.1.3.2 Análisis de causas de la encuesta cliente interno

Partiendo del pareto de aspectos por mejorar: oportunidad de respuesta y soluciones ineficientes, se realizó un análisis de causa, usando la técnica de los 5 ¿por qué?, con el objetivo de identificar la causa raíz de estos dolores que tienen los clientes internos, es decir, los procesos de Audifarma.

#### Los 5 Por qué

Consiste en una herramienta de análisis de causa – efecto que se basa en realizar preguntas; esta herramienta permite analizar un problema haciendo la pregunta ¿por qué? y una vez se tiene la respuesta, nuevamente se pregunta ¿por qué? y así sucesivamente hasta que se considere que se ha llegado a la causa raíz del problema analizado.

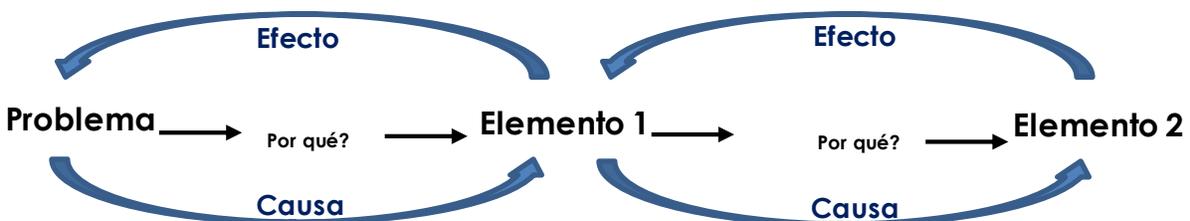


Diagrama 3. Los 5 Por qué



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	38 de 90

Se realizó unas mesas de trabajo con la Coordinación TIC, Coordinación Nacional de Soporte, Coordinación Regional de Soporte, Ingeniero de Seguimiento de Soporte y la Ingeniera de Calidad TIC, donde se analizaron los dos hallazgos principales y por medio de esta herramienta de los 5 por qué se definió la causa raíz

A continuación se muestra el análisis realizado para identificar la causa raíz de los hallazgos paretos de la encuesta cliente interno:

No.	Hallazgos	Causa Raíz
1	El 52% de los procesos manifiesta insatisfacción en la oportunidad de respuesta de las solicitudes que realizan a TIC	<p><b>¿ Por qué los clientes manifiestan oportunidad en la respuesta?</b> Por qué las solicitudes que están generando a Soporte TIC, no se están resolviendo a tiempo, es decir, superan el tiempo pactado con el cliente.</p> <p><b>¿Por qué las solicitudes superan el tiempo pactado con el cliente?</b> 1. Porque los funcionarios tienen muchas solicitudes por resolver y no alcanzan a cumplir. 2. Retrasos en las compras por disponibilidad de recursos de los proveedores (Pandemia, paro, escasez de recursos, demoras en las entregas).</p> <p><b>¿Por qué tienen muchas solicitudes por resolver?</b> Porque deben realizar otras actividades adicionales que no les permite avanzar con las solicitudes de los clientes, adicional no se hace una coherente distribución de los casos con todo el personal de soporte.</p> <p><b>¿Por qué deben realizar actividades adicionales a las definidas en su perfil de funciones?</b> Por qué no han realizado una planificación, estudio de tiempos y asignación de funciones en los roles de Soporte TIC.</p> <p><b>¿Por qué no han realizado una planificación y una adecuada asignación de funciones?</b> Por qué están trabajando de acuerdo a lo que llega en el día a día y lo asignan al rol que está finalizando con otras actividades o el que menos tenga por realizar.</p>
2	El 26% de los procesos manifiestan insatisfacción con las respuestas de los	<p><b>¿ Por qué los clientes manifiestan que se les brindan soluciones ineficientes?</b> Por qué la solución de algunos casos no se ejecuta en su totalidad, quedan temas pendientes.</p>



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	39 de 90

	<p>casos, considerandolos soluciones ineficientes.</p>	<p><b>¿Por qué quedan temas pendientes en las solicitudes de los clientes?</b> Porque el funcionario de Soporte TIC no sabe como resolver la solicitud en su totalidad y no escalan el caso a un compañero con más experiencia.</p> <p><b>¿Por qué cuando no saben resolver una dificultad, no la escalan con un compañero que tiene más experiencia?</b> Porque no hay un escalamiento definido y porque todos estan ocupados con sus actividades.</p> <p><b>¿Por qué no hay un escalamiento definido?</b> Por qué no lo habian contemplado</p>
--	--	--

*Tabla 3. Causa raíz de los hallazgos paretos de la encuesta cliente interno*

La causa raíz del primer hallazgo oportunidad en la respuesta, es porque Soporte esta trabajando de acuerdo a las solicitudes que entran en el día a día, sin tener en cuenta lo que viene con anterioridad, no estan realizando planificación de las actividades y tampoco estan definidas las funciones para cada rol del área.

Esto ha generado un desorden al interior y descontento en los funcionarios de Soporte, porque se sienten con alta carga laboral, constantemente les estan cambiando las actividades sin lograr culminarlas y es debido a que ingresan nuevas prioridades, adicional hay alto volumen de solicitudes que se estan venciendo.

El segundo hallazgo: soluciones ineficientes, es debido a que no hay una estructura definida para un escalamiento de solicitudes, es decir, hay casos con complejidad baja, media y alta, y los funcionarios con menos experiencia no pueden entrar a resolver solicitudes con un nivel de dificultad alto, esto esta afectando la satisfacción de los clientes y reprocesos, debido a que luego los procesos colocan nuevas solicitudes por el mismo tema o reabren las que estan parcialmente resueltas.

Algunas de las estrategias definidas para corregir la causa raíz de los hallazgos paretos es la implementación de la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias ya que ayudarán a corregir estas dificultades que se estan presentando; a continuación se evidencia:



No.	Hallazgo	Plan de Acción
1	El 52% de los procesos manifiesta insatisfacción en la oportunidad de respuesta de las solicitudes que realizan a TIC	1. Diseñar e implementar la mesa de ayuda y gestión de incidencias de acuerdo a las buenas practicas de ITIL, se debe manejar como proyecto, definir recursos, cronograma y actividades.
2	El 26% de los procesos manifiestan insatisfacción con las respuestas de los casos, considerandolos soluciones ineficientes.	2. Realizar análisis de carga para identificar si se requiere nuevo personal. 3. Revisión de distribución de actividades en los funcionarios de Soporte TIC, con el objetivo de centralizar las tareas de acuerdo a cada rol. 4. Desarrollo e implementar restricción en el aplicativo cava para colocar obligatorio el campo de registro de tiempo.

*Tabla 4. Resultado Diagnóstico*

#### **9.1.4 Análisis de herramientas de contacto/ entradas de solicitudes**

Soporte TIC, cuenta con varios medios de comunicación con el clientes, por los cuales se pueden realizar solicitudes por fallas en las herramientas tecnologicas, configuración de equipos, instalación de aplicativos, entre otros, a continuación se detallan los medios de contacto:

- CAVA – Centro de Atención Virtual de Audifarma:  
Es una herramienta implementada para la gestión de casos o incidencias de los diferentes procesos.
- Cava en línea  
Es una herramienta implementada para la gestión de casos o incidencias de los diferentes procesos por medio de chat.
- Línea de emergencia  
Cuando se presentan eventos críticos que afecten en la totalidad de la operación del caf, los usuarios pueden recibir asesorías y/o posibles soluciones telefónicamente a situaciones que ponen en riesgo la continuidad del negocio.

Estas herramientas de contacto son el medio para recibir y gestionar los requerimientos generados por los usuarios de la organización o clientes externos (cuando aplique).

## 9.2 DISEÑO MODELO DE SERVICIO MESA DE AYUDA Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

### Objetivo específico No. 2

Antes de iniciar con el modelado de la mesa de ayuda y gestión de incidencias según las buenas practicas de ITIL 4, es necesario conocer la estructura de la Gerencia TIC, para poder realizar una correcta definición de los roles, funciones y escalamientos al interior de Tecnología.

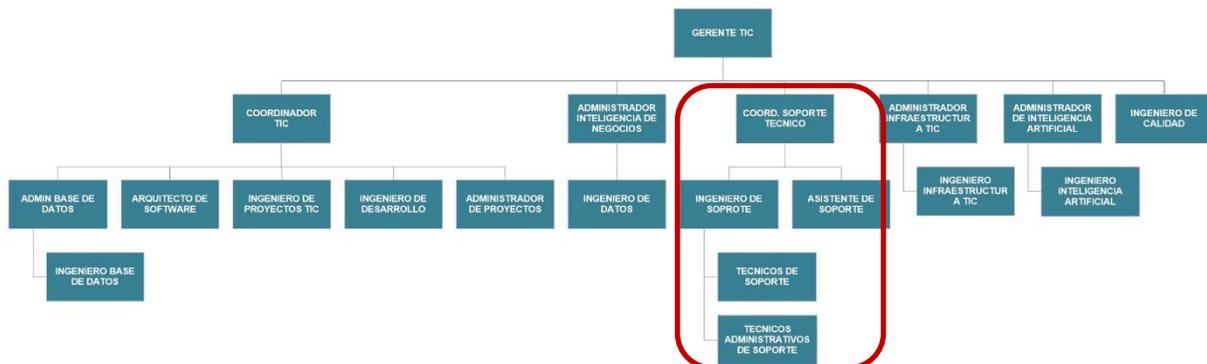


Diagrama 4. Estructura TIC

En la imagen, la parte seleccionada con rojo es Soporte TIC, la cual esta conformada por el Coordinador , Ingenieros y Técnicos, esta área es la responsable de centralizar las solicitudes y repartirlos en su equipo de trabajo, en los casos en que no saben como solucionar, piden apoyo al área de infraestructura, base de datos, inteligencia de negocios o desarrollo de software.

Como primer paso para iniciar con el diseño del modelo de gestión de incidencias y mesa de ayuda se deben definir los roles para estas practicas; esta definición se realiza por medio de la herramienta matriz RACI.

### 9.2.1 Asignación de Roles – MATRIZ RACI

RACI indica:

- R: Responsable
- A: Aprobador

- C: Consultado
- I: Informado

El uso de la matriz RACI genera beneficios a la organización, porque permite brindar claridad sobre los roles y responsabilidades, mejora la comunicación, ya que se sabe con quien se puede hablar cuando se presente una dificultad, minimiza los tiempos para las aprobaciones, mejora la productividad, entre otros beneficios.

Para la construcción de la matriz RACI de las practicas Gestión de Incidencias y Mesa de Ayuda, se realizó una mesa de trabajo con la Coordinación de Soporte, Coordinador TIC, Administrador de Infraestructura, Administrador de Inteligencia de Negocios, Administrador Base de Datos e Ingeniera de Calidad.

Se evaluaron los roles que tienen relación directa con estas practicas, a continuación se muestra las matrices definidas:

- **Matriz RACI por proceso**

MATRIZ ROLES Y RESPONSABILIDADES	ROLES / RESPONSABILIDADES	Gerente TIC	Coordinador TIC	Coordinador Soporte TIC	Ingeniero de Calidad
PROCESOS					
Mesa de Ayuda		A	C	R	C, R
Gestión de Incidencias		A	I	R	C, R

*Tabla 5. Matriz RACI: Gestión de incidencias y Mesa de Ayuda*

La matriz RACI por actividad indica quienes son los roles definidos para la definición, implementación y aprobación de cada una de las actividades que se realicen en las practicas de mesa de ayuda y gestión de incidencias.

### 9.2.2 Mesa de ayuda:

La mesa de ayuda es el punto de contacto entre el usuario y el proceso TIC. Aquí se lleva cabo toda relación de comunicación con los clientes, es bidireccional, porque los usuarios se comunican para que se les solucionen incidentes o realizar solicitudes de servicios o TIC informa fallas tecnologicas que afectan a la organización.

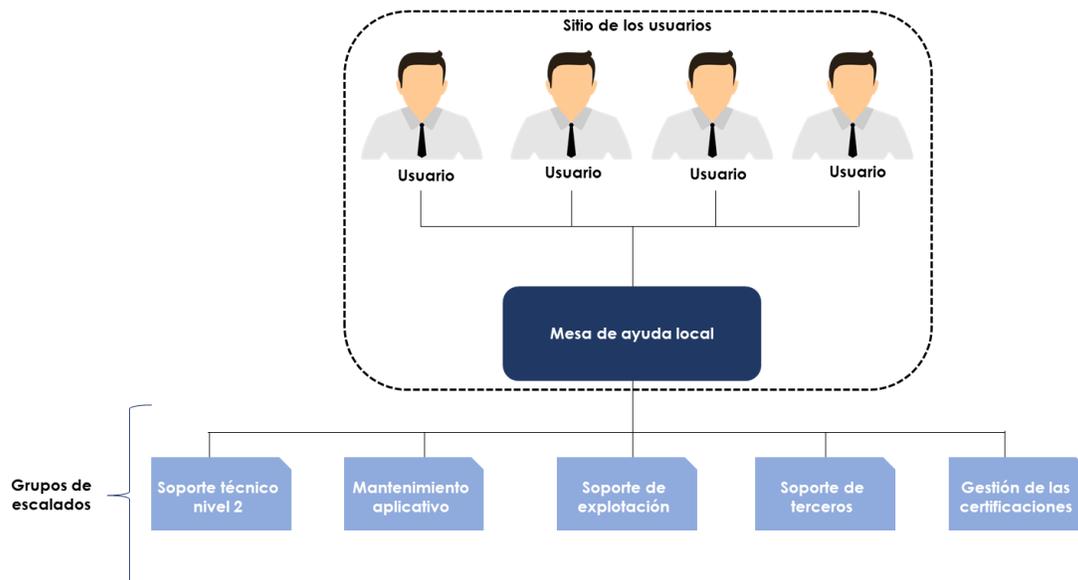
- **Actividades de la mesa de ayuda**

1. Registrar y clasificar toda la información relacionada incidentes o solicitudes del cliente.
2. Categorizar y priorizar las solicitudes
3. Proporcionar un primer nivel de soporte, realizando un diagnostico inicial y resolviendo solicitudes.
4. Asignar solicitudes que no pudo resolver el primer nivel.
5. Seguimiento a la solución de las solicitudes.
6. Mantener informado a los clientes del estado de las solicitudes.
7. Cerrar las solicitudes resueltas, despues de validación con el cliente.
8. Medir nivel de satisfacción de los usuarios.
9. Documentar en la base de datos del conocimiento las solicitudes realizadas por los clientes.

- **Estructura de la mesa de ayuda**

Las buenas practicas de ITIL proporcionan 4 tipo de estructuras:

1. **Servicios locales:** son los centros de servicios que estan en el mismo lugar que los clientes, normalmente los clientes se acercan al lugar donde esta la mesa de ayuda y colocan su solicitud.



*Diagrama 5. Servicios locales*



**2. Servicios centralizados:** un centro de servicios centralizado se esta ubicado en un lugar unico, al que los usuarios pueden acceder a traves de canales de telecomunicaciones, por ejemplo: correo, telefono, intranet, entre otros.

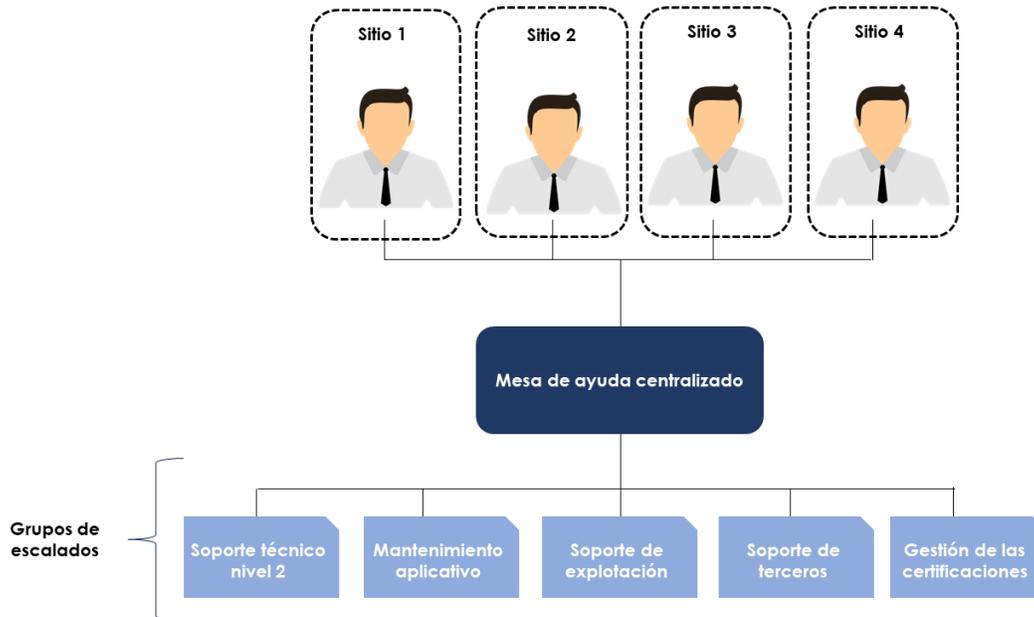


Diagrama 6. Servicios centralizados

**3. Servicio virtual:** es un centro de servicios que pone en contacto directamente al usuario que llama con la persona de la mesa de ayuda que este disponible y que este orientada para responder a la solicitud del usuario, de acuerdo a la unidad de negocio.



*Diagrama 7. Servicio virtual*

**4. Servicios que sigue al sol:** este servicio garantiza servicio 24 horas del día sin tener la necesidad de tener personal trabajando en horario nocturno. La mesa de ayuda se reparte en las cuatro esquinas del mundo con horarios diferentes.

- **Personal de la mesa de ayuda**

El personal para la mesa de ayuda debe cumplir con los criterios que se indican a continuación:

1. Competencias tecnológicas
2. Competencias sobre el modelo de negocio
3. Habilidades blandas: orientación al cliente, empatía, escucha, flexibilidad, entre otros.

#### **9.2.2.1 Mesa de ayuda Audifarma**

La Gerencia TIC de Audifarma vio la necesidad de adoptar una herramienta de mesa de ayuda, a través de la cual se pudieran gestionar de forma efectiva los diferentes servicios que presta.

La mesa de ayuda esta enfocada a resolver las incidencias, solicitudes y aclaraciones que a los clientes se les puede presentar, todas deben clasificarse y asignarle un técnico o ingeniero para su solución.

Audifarma casi en un 100% sus aplicativos son desarrollos in house, es decir, internos, por esta razón se buscó una herramienta open source para adecuarla a las necesidades internas y de la organización.

Esta herramienta se llama CAVA – Centro de Atención Virtual de Audifarma, en la cual los usuarios pueden colocar las incidencias, solicitudes y aclaraciones.



*Ilustración 2. Software CAVA - Centro de Atención Virtual de Audifarma*

Acontinuación se detalla las definiciones generales de la mesa de ayuda estructurada para Audifarma S.A, las cuales se encuentran definidas al interior en el procedimiento P-ITIL-002 Practica Mesa de Ayuda:

**Objetivo:**

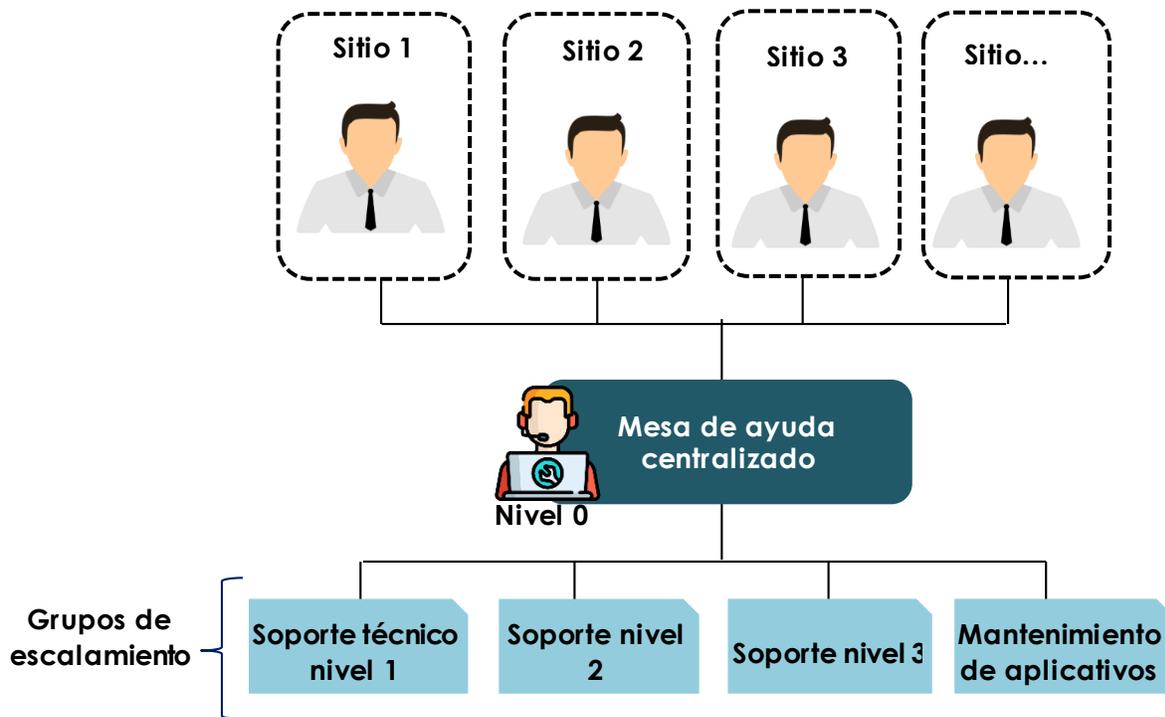
- Responder a las solicitudes de los usuarios en los plazos definidos en los acuerdos de nivel de servicios (ANS).

- Restaurar el servicio a un estado normal, lo antes posible, teniendo en cuenta los acuerdos de nivel de servicios.

**Alcance:**

La Mesa de ayuda aplica para todos los funcionarios de Audifarma S.A. Inicia con el registro de la incidencia, solicitud o aclaración en la herramienta CAVA – Centro de atención virtual de Audifarma, continua con el análisis y asignación, finaliza con la solución, seguimiento y cierre de la solicitud realizada por el cliente.

**Estructura de la Mesa de Ayuda:**



*Diagrama 8. Estructura Mesa de ayuda - Centralizado*

**Modelo del proceso:**

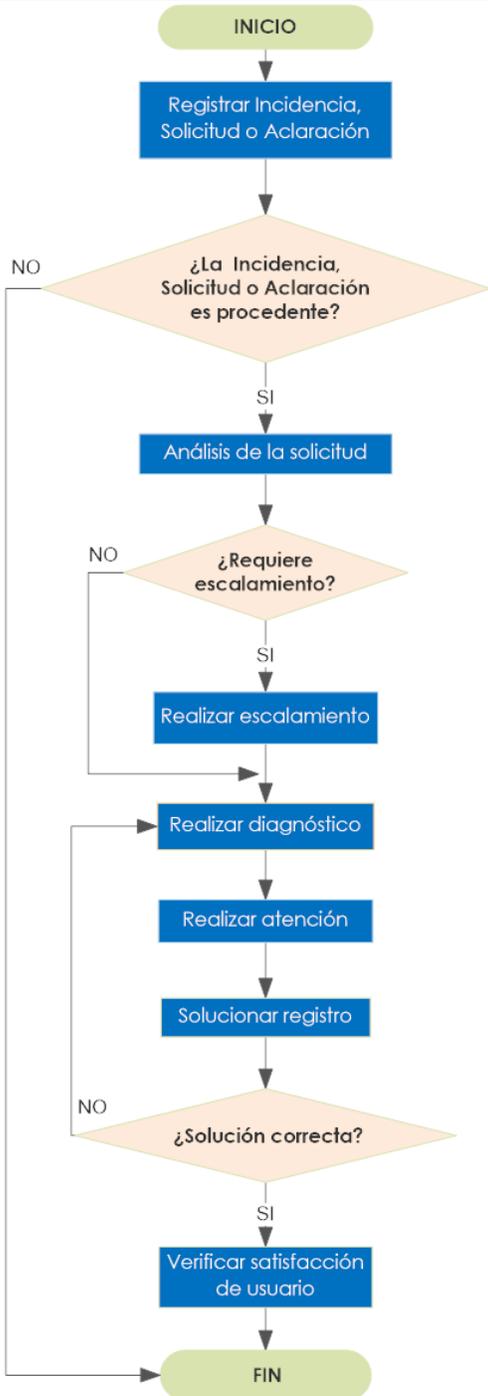
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
			
1	Registrar Incidencia, Solicitud o Aclaración	Usuarios, Agente de servicio	De acuerdo a los canales disponibles, se registra la Incidencia, Solicitud o Aclaración en el CAVA, la cual será recibida por el Nivel 0 de la Mesa de Ayuda para la atención de la misma.
2	¿La Incidencia, Solicitud o Aclaración es procedente?	Agente de Servicio	Cuando la solicitud no es competencia de la Mesa de Ayuda se rechaza y se le notifica al usuario y/o se re direcciona al área competente, según corresponda y se hace el cierre en el sistema
3	Análisis de la solicitud	Agente de servicio	Se establece si es un incidente, solicitud o aclaración. Si es un incidente se generan acciones para establecer el diagnóstico y restaurar el servicio. Si es una solicitud o aclaración que le compete a la mesa de ayuda se da respuesta; de lo contrario se direcciona al área que corresponda.
4	¿Requiere escalamiento?	Agente de servicio	De acuerdo al tema y/o especialidad requerida para la solución.
5	Realizar escalamiento	Agente de servicio	De acuerdo al tema y/o especialidad requerida para la solución, se reasigna al agente de servicio competente (nivel 1 o 2).
6	Realizar diagnóstico	Agente de servicio	Identificar las causas, analizar la situación presentada y registrar las acciones para su solución. Esto puede implicar coordinación con terceros, o nueva reasignación
7	Realizar atención	Agente de servicio	Para la atención, es posible que se requiera prestar el servicio telefónico, remoto o personal. La documentación se realizará posterior a la misma.
8	Solucionar registro	Agente de servicio	Se registra la respuesta, se valida la satisfacción del usuario y se genera notificación a través del CAVA.
		Usuario	El usuario valida la respuesta recibida.
9	¿Solución correcta?	Agente de servicio	Se debe documentar la solución del incidente y la solución brindada, así como se debe alimentar la Base de Datos de Conocimiento en el CAVA.
10	Verificar satisfacción de usuario	Agente de servicio	Calificar en el CAVA la solución brindada en el momento en que se cierre la Incidencia, Solicitud o Aclaración.
11	FIN	Agente de servicio	Se cierre la Incidencia, Solicitud o Aclaración

Tabla 6. Modelo de proceso Mesa de Ayuda



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	49 de 90

### **9.2.3 Gestión de Incidencias:**

La gestión de incidencias abarca solicitudes, aclaraciones, fallos y son gestionadas a través de la mesa de ayuda.

#### **Restablecer el servicio**

“Restablecer el servicio no quiere decir encontrar una solución, sino poner en marcha el servicio para que funcione de nuevo, en un estado normal (o estándar)”<sup>14</sup> (BAUD, 2016)

De acuerdo a lo anterior es de aclarar que restablecer el servicio, no significa entender la causa raíz que está causando la incidencia, si el servicio está disponible o funcionando la incidencia ya queda resuelta.

La gestión de incidencias no tiene como objetivo identificar causas raíces, su foco es restablecer el servicio lo antes posible y minimizar el impacto sobre los procesos.

#### **Actividades de la gestión de incidencias**

La gestión de incidencias consta de las siguientes actividades:

- Identificación
- Registro
- Clasificación
- Priorización
- Diagnóstico inicial
- Escalamiento
- Investigación y diagnóstico
- Resolución
- Cierre

#### **Nivel de escalamiento:**

Las buenas prácticas de ITIL establecen dos maneras de hacer escalamiento:

- **Escalamiento funcional:**

Es iniciando por el primer nivel, se escala a otro nivel con experiencia superior cuando el primer nivel no lo pudo resolver.

---

<sup>14</sup> (BAUD, 2016)



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	50 de 90

- **Escalamiento jerárquico:**

“Consiste en ir ascendiendo niveles en la cadena de mando de la organización para que los altos responsables conozcan la incidencia y puedan adoptar las medidas oportunas, como asignar más recursos o acudir a suministradores.”<sup>15</sup> (Jan van Bon (redactor jefe Inform-IT), 2008)

### 9.2.3.1 Gestión de incidencias Audifarma

La gestión de incidencias trabaja de la mano con la mesa de ayuda, ya que los clientes colocan las incidencias en la herramienta CAVA, Línea de emergencia, CAVA en línea o se da por medio de la herramienta de monitoreo y por medio de los lineamientos de la mesa de ayuda se gestionan las incidencias.

Acontinuación se detalla las definiciones generales de la practica gestión de incidencias estructurada para Audifarma S.A, las cuales se encuentran definidas al interior en el procedimiento P-ITIL-003 Practica Gestión de Incidencias:

#### **Objetivo:**

Gestionar adecuadamente los diferentes tipos de incidencias que llegan a TIC para prevenir o restaurar en el menor tiempo posible cualquier interrupción o retraso que afecte la calidad y disponibilidad del servicio.

#### **Alcance:**

Este documento aplica para las categorías de la Gerencia TIC definidas en la herramienta de Mesa de Ayuda (CAVA).

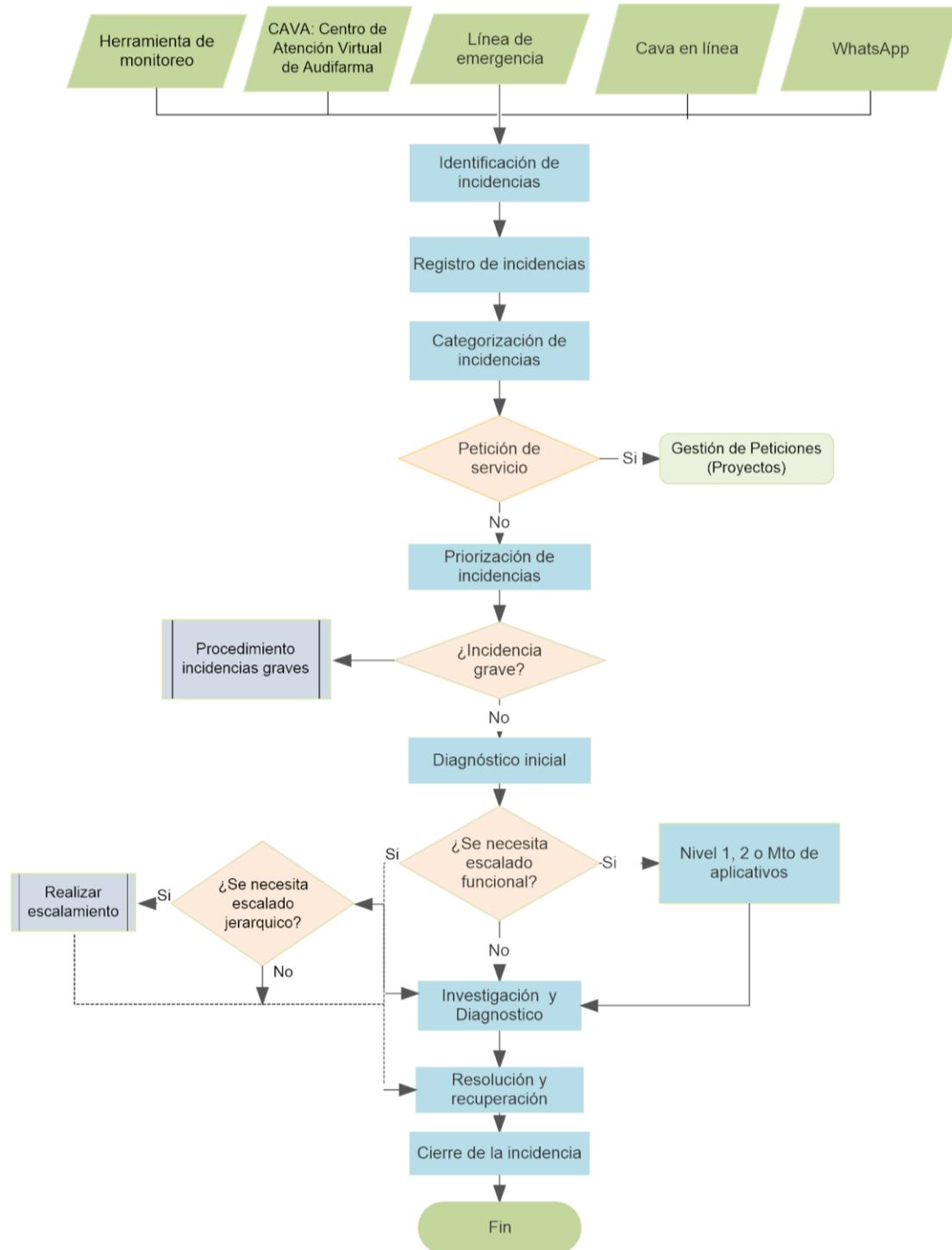
Inicia cuando se detecta el registro de una incidencia que afecta la continuidad de los servicios.

Finaliza con la resolución y cierre de la incidencia.

---

<sup>15</sup> (Jan van Bon (redactor jefe Inform-IT), 2008)

**Modelo del proceso**



*Diagrama 9. Modelo del proceso Gestión de incidencias*



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	52 de 90

### **9.3 EVALUACION DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA MESA DE AYUDA Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE ACUERDO A LOS NUMERALES 7, 8, 9.1 y 10 DE LA NORMA ISO 9001:2015**

#### **Objetivo específico No. 3**

Una vez modelado las practias de la mesa de ayuda y gestión de inciencias de acuerdo a las buenas practicas de ITIL 4, se procedio a evaluar el grado de cumplimiento de estas practicas con los numerales 7, 8 y 9 de norma ISO 9001:2015.

La lista de verificación a compone:

- Capítulo: se indica el nombre del capitulo de la norma ISO 9001:2015
- Número: se indica el numeral de cada capitulo
- Descripción del requisito: se describe el requisito como lo indica la norma ISO 9001:2015
- Cumplimiento (SI/NO): indica el cumplimiento o el no cumplimiento del requisito
- Observación/ evidencia del cumplimiento: se indica la evidencia con que se cumple el requisito evaluado.

A continuacion se detalla la lista de verificación aplicada:

CAPITULO	No.	DESCRIPCION DEL REQUISITO ISO 9001	CUMPLE	IMPLEMENTADO CON ITIL	OBSERVACIÓN/EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO
RECURSOS 7.1	7.1.1	<p><b>Generalidades</b> La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar:</p> <p>a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.</p>	-	-	Ver detalle en cada uno de los numerales del Capítulo 7.



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	53 de 90

RECURSOS 7.1	7.1. 2	<p><b>Personas</b></p> <p>La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.</p>	SI	Parcialmente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Roles definidos para el funcionamiento del área de Soporte TIC.</li> <li>2. Estructura del área definida.</li> <li>3. Manual de funciones de los recursos del área de Soporte TIC.</li> <li>4. Análisis de cargas del 2021, para validar si la planta actual es suficiente.</li> <li>5. Presupuesto de bolsa de cargas, en caso de requerir un recurso por aumento de carga.</li> </ol>
RECURSOS 7.1	7.1. 3	<p><b>Infraestructura</b></p> <p>La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.</p>	SI	NO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto de infraestructura (Datacenter)</li> <li>2. Presupuesto de licenciamiento</li> <li>3. Licencia para soporte remoto (Teamviewer)</li> <li>4. Equipos de cómputo</li> <li>5. Datacenter principal y altemo</li> <li>6. DRP replica del Datacenter principal en Bogotá</li> <li>7. Cronograma de mantenimientos de computo (preventivo y correctivo)</li> <li>8. Bodega con stock de herramientas tecnológicas.</li> <li>9. Licenciamiento de herramienta de análisis de vulnerabilidades Topia</li> <li>10. Herramienta de monitoreo Nagios</li> <li>11. Herramienta de antivirus Kaspersky</li> <li>12. Backup por medio de cintas magnéticas con el proveedor Iron Mountain</li> <li>13. Presupuesto de herramientas tecnológicas.</li> <li>14. Herramienta para la mesa de ayuda - CAVA - Centro de Atención Virtual de Audiarma</li> </ol>



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	54 de 90

RECURSOS 7.1	7.1.4	<p><b>Ambiente para la operación de los procesos</b> La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.</p>	SI	NO	<p>1. Se cuenta con el área de trabajo del personal e Soporte. 2. Se cuenta con un cuarto de mantenimientos de equipos, ya que estos requieren de limpieza. 3. Se cuenta con bodega para el inventarios de equipos de cómputo y repuestos de herramientas tecnológicas. 4. Se cuenta con los Datacenter, cada uno con su aire acondicionado para garantizar las condiciones requeridas para evitar riesgos de altos niveles de temperatura. 5. Acceso restringido a los Datacenter, solo ingresa personal autorizado con clave de seguridad.</p>
RECURSOS 7.1	7.1.5.1	<p><b>Recursos de seguimiento y medición</b> <b>Generalidades</b> La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados: a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas; b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.</p>	SI	Parcialmente	<p>1. Indicador Índice Mesa de Ayuda (cuenta con ficha técnica) 2. Indicador Cola Mesa de Ayuda (cuenta con ficha técnica) 3. Mantenimiento base de datos, semanal. 4. Mantenimiento a la herramienta BO. 5. Seguimiento informe mensual de los indicadores de gestión de la Mesa de Ayuda. 6. Seguimiento a diario de los indicadores índice Mesa de Ayuda y Cola Mesa de Ayuda</p>



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	55 de 90

RECURSOS 7.1	7.1. 5.2	<b>Trazabilidad de las mediciones</b> Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe: a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación; b) identificarse para determinar su estado; c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición. La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.	SI	Parcialmente	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cronograma de mantenimiento de equipos de cómputo.</li><li>2. Seguimiento mensual al mantenimiento de equipos de cómputo.</li><li>3. Base de datos de la herramienta CAVA - Centro de atención virtual de Audifarma, para seguimiento o trazabilidad de una incidencia.</li></ol>
-----------------	-------------	--	----	--------------	--



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	56 de 90

RECURSOS 7.1	7.1.6	<p><b>Conocimientos de la organización</b></p> <p>La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesaria.</p> <p>Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.</p>	SI	NO	<p>1. La herramienta CAVA - Centro de Atención Virtual de Audifarma, cuenta con base de conocimiento, para documentar como resolver las incidencias que se presenten.</p> <p>2. Se cuenta en la organización con área de Gestión del Conocimiento.</p> <p>3. Plataforma EVA - Escuela Virtual de Audifarma, herramienta para cursos organizacionales, específicos de áreas, inducción, reinducción organizacional, plan de acogida, plan de entrenamientos, entre otros.</p> <p>4. Intranet</p> <p>5. Plataforma ECO - Enciclopedia Organizacional, cada Gerencia o Proceso de Audifarma comparten conocimiento.</p> <p>6. Boletín semanal</p>
COMPETENCIA 7.2	7.2	<p>La organización debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;</p> <p>c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;</p> <p>d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.</p>	SI	Parcialmente	<p>1. Perfil del cargo, donde se define nivel educativo, formación y experiencia.</p> <p>2. Evaluación de desempeño anual.</p> <p>3. Evaluación de indicadores mensual por perfiles.</p> <p>4. Para la mesa de ayuda y gestión de incidencias se tiene definido los roles requeridos en Soporte TIC para su funcionamiento.</p>



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	57 de 90

TOMA DE CONCIENCIA 7.3	7.3	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: a) la política de la calidad; b) los objetivos de la calidad pertinentes; c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño; d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	SI	SI	Se evidencia toma de conciencia con el cumplimiento de salidas conformes, es decir, solucionando las incidencias generadas por los usuarios de manera satisfactoria y en los tiempos acordados.
COMUNICACIÓN 7.4	7.4	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica.	SI	SI	1. La mesa de ayuda cuenta con un plan de comunicación de crisis, donde da cumplimiento 2. La mesa de ayuda cuenta con un formato de comunicación de crisis. 3. La organización tiene establecida una matriz de comunicaciones internas y externas. 4. Acuerdos de nivel de servicio 5. Correo electrónico, CAVA - Centro de Atención Virtual de Audiarma
INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5	7.5.1	<b>Generalidades</b> El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	-	-	Ver detalle en cada uno de los numerales del Capítulo 7.



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	58 de 90

INFORMACIÓN DOCUMENTADA A 7.5	7.5.2	<p><b>Creación y actualización</b> Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado</p> <p>a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);</p> <p>b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);</p> <p>c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</p>	SI	SI	<p>1. Las incidencias que ingresan a la Mesa de Ayuda, las crean los usuarios y están documentadas con la necesidad que tiene, estas solicitudes quedan guardadas en base de datos, con la información, fecha, hora, número de identificación y usuario.</p> <p>2. Las incidencias creadas internamente en Soporte, ingresan a la Mesa de Ayuda y están documentadas con la necesidad que se tiene, estas solicitudes quedan guardadas en base de datos, con la información, fecha, hora, número de identificación y usuario.</p>
INFORMACIÓN DOCUMENTADA A 7.5	7.5.3.1	<p><b>Control de la información documentada</b> La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;</p> <p>b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).</p>	SI	NO	<p>1. La información de las incidencias está disponible en las bases de datos.</p> <p>2. Se cuenta con información histórica de las incidencias en la plataforma de inteligencia de negocios - SAP BO.</p> <p>3. Se realizan copias de seguridad.</p> <p>4. Acceso restringido a la base de datos.</p> <p>5. Actas de restauración de las base de datos</p>



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	59 de 90

<p>INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5</p>	<p>7.5.3.2</p>	<p>Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión); d) conservación y disposición. La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar según sea apropiado y controlar. La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.</p>	<p>SI</p>	<p>NO</p>	<p>1. La información de las incidencias está disponible en las bases de datos. 2. Se cuenta con información histórica de las incidencias en la plataforma de inteligencia de negocios - SAP BO. 3. Se realizan copias de seguridad. 4. Acceso restringido a la base de datos. 5. Actas de restauración de las base de datos</p> <p>Nota: la información de los cavas, no sufre cambios, se cuenta con la trazabilidad desde la creación hasta el cierre de la incidencia, donde se garantiza su integridad</p>
--	----------------	--	-----------	-----------	--



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	60 de 90

<p>PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.1</p>	<p>8.1</p>	<p>La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:</p> <p>a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;</p> <p>b) el establecimiento de criterios para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) los procesos;</li> <li>2) la aceptación de los productos y servicios;</li> <li>3) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios;</li> <li>4) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;</li> <li>5) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;</li> <li>2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.</li> </ol> <p>La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización. La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición de categorías para que los usuarios ingresen una incidencia de acuerdo a la dificultad que se presenta (definido en el procedimiento Gestión de Incidencias).</li> <li>2. Definición de meta para cada categoría, es decir los acuerdos de nivel de servicio.</li> <li>3. Definición de horarios de atención.</li> <li>4. Cronograma del mantenimiento de equipos</li> <li>5. Ejecución presupuesto herramientas tecnológicas.</li> <li>6. Requisitos mínimos para que el usuario coloque incidencia (definido en el procedimiento gestión de incidencias)</li> </ol>
--	------------	--	-----------	-----------	--



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	61 de 90

REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.2	8.2.1	<p><b>Comunicación con el cliente</b> La comunicación con los clientes debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;</li> <li>b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;</li> <li>c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;</li> <li>d) manipular o controlar la propiedad del cliente;</li> <li>e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.</li> </ul>	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. La información de los servicios están publicados en la ECO y en la plataforma CAVA.</li> <li>2. Acuerdos de nivel de servicios y formas de comunicación se encuentran publicadas en la ECO.</li> <li>3. En el momento de cerrar una incidencia, los clientes pueden calificar el nivel de servicio, colocar una observación de felicitación, de queja u oportunidad de mejora.</li> <li>4. Política para el uso, administración de contraseñas y asignación de perfiles</li> <li>5. Política para el uso de los sistemas de información y comunicación en Audifarma.</li> <li>5. Catálogo de servicios de TI</li> </ul>	
REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.2	8.2.2	<p>Quando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;</li> <li>2) aquellos considerados necesarios por la organización;</li> </ul> </li> <li>b) la organización puede cumplir las declaraciones de los productos y servicios que ofrece.</li> </ul>	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Catálogo de servicios de TI</li> <li>2. Categorías establecida en el CAVA - Centro de Atención Virtual de Audifarma</li> </ul>
REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.2	8.2.3.1	<p><b>Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b> La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los requisitos especificados</li> </ul>	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. En el momento que ingresa una incidencia, es revisada por el nivel 0, donde evalúa que la solicitud si corresponde al área de TIC, adicional, que la información este completa, de no cumplir, se devuelve la incidencia, en caso de no devolverse es porque la solución es brindada por la mesa de ayuda.</li> <li>2. Si el cliente desea soluciones adicionales que no estén ligadas con la solicitud inicial, debe colocar otra incidencia.</li> </ul>



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	62 de 90

		<p>por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;</p> <p>b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;</p> <p>c) los requisitos especificados por la organización;</p> <p>d) los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;</p> <p>e) las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.</p>			<p>3. Cuando se resuelve la solicitud se valida con el cliente, antes de cerrar la incidencia.</p>
REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.2	8.2.3.2	<p>La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:</p> <p>a) sobre los resultados de la revisión;</p> <p>b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.</p>	SI	NO	<p>1. La información de las incidencias está disponible en las bases de datos.</p> <p>2. Se cuenta con información histórica de las incidencias en la plataforma de inteligencia de negocios - SAP BO.</p>



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	63 de 90

REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.2	8.2.4	<b>Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b> La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.	SI	SI	1. Si un cliente desea cambiar la solicitud, la inicial es cerrada y se deja la observación, el cliente debe colocar una nueva incidencia.
DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.3	8.3.1	<b>Generalidades</b> La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	SI	SI	1. Procedimiento Desarrollo de Software. 2. Procedimiento Mesa de Ayuda 3. Procedimiento Gestión de Incidencias.



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	64 de 90

<p>DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.3</p>	<p>8.3.2</p>	<p><b>Planificación del diseño y desarrollo</b> Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar: a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo; b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables; c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo; d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo; e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios; f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo; g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo; h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios; i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes; j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Procedimiento Mesa de Ayuda Procedimiento Gestión de Incidencias.</p>
---	--------------	--	-----------	-----------	--



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	65 de 90

<p>DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.3</p>	<p>8.3.3</p>	<p><b>Entradas para el diseño y desarrollo</b> La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar: a) los requisitos funcionales y de desempeño; b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares; c) los requisitos legales y reglamentarios; d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar; e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios; Las entradas deben ser adecuadas para los fines de diseño y desarrollo, estar completos y sin ambigüedades. Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse. La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Para las entradas a la Mesa de Ayuda, se tienen en cuenta las necesidades de los clientes, las cuales son identificadas a través de las solicitudes que colocan en el CAVA - Centro de Atención Virtual de Audifarma.</p>
---	--------------	--	-----------	-----------	--



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	66 de 90

<p>DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.3</p>	<p>8.3.4</p>	<p><b>Controles del diseño y desarrollo</b> La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que: a) se definen los resultados a lograr; b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos; c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas; d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto; e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación; f) se conserva la información documentada de estas actividades.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>A diario se realiza revisión del estado de las solicitudes, de los indicadores Mesa de Ayuda y Cola Mesa de Ayuda, de las solicitudes vencidas, se evalúa el nivel de productividad de cada funcionario. De acuerdo a la revisión se pueden identificar cambios en el proceso o en la solicitud de los clientes, estos cambios de clientes se relacionan en el CAVA.</p>
---	--------------	---	-----------	-----------	---



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	67 de 90

<p>DISEÑO O Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.3</p>	<p>8.3. 5</p>	<p><b>Salidas del diseño y desarrollo</b> La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo: a) cumplen los requisitos de las entradas; b) son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios; c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea adecuado, y a los criterios de aceptación; d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta. La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Se realiza la verificación y validación de la solicitud, garantizando que las salidas cumplen con los requisitos iniciales definidos por el cliente.</p>
<p>DISEÑO O Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.3</p>	<p>8.3. 6</p>	<p><b>Cambios del diseño y desarrollo</b> La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios o posteriormente, en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada sobre: a) los cambios del diseño y desarrollo; b) los resultados de las revisiones; c) la autorización de los cambios; d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Durante las etapas de la solicitud en las que se ejecuten actividades de revisión y tenga lugar a cambios se deben tomar acciones para prevenir impactos adversos en la conformidad del servicio. P-TIC002 Procedimiento Desarrollo de Software P-ITIL-001 Procedimiento Gestión de Incidencias</p>



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	68 de 90

<p>CON TROL DE LOS PRO CESO S, PRO DUCT OS Y SERVI CIOS SUMI NISTR ADO S EXTER NAM ENTE 8.4</p>	<p>8.4. 1</p>	<p><b>Generalidades</b> La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización; b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización; c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización. La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.</p>	<p>-</p>	<p>Ver detalle en cada uno de los numerales del Capítulo 8.</p>
---	-------------------	---	----------	---



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	69 de 90

<p>CON TROL DE LOS PRO CESO S, PRO DUCT OS Y SERVI CIOS SUMI NISTR ADO S EXTER NAM ENTE 8.4</p>	<p>8.4. 2</p>	<p><b>Tipo y alcance del control</b> La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. La organización debe: a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad; b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes; c) tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo; d) determinar la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.</p>	<p>SI</p>	<p>NO</p>	<p>P-ADF001 Compra de activos, no activos, insumos y contratación de servicios. P-ADF002 Evaluación y Selección de proveedores de activos, insumos, servicios y comunicaciones. P-ADF003 Recepción y verificación de los productos comprados o servicios contratados. D-ADF001 Calificación de proveedores de activos, insumos, servicios y comunicaciones.</p>
---	-------------------	--	-----------	-----------	---



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	70 de 90

<p>CON TROL DE LOS PRO CESO S, PRO DUCT OS Y SERVI CIOS SUMI NISTR ADO S EXTER NAM ENTE 8.4</p>	<p>8.4. 3</p>	<p><b>Información para los proveedores externos</b> La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para: a) los procesos, productos y servicios a proporcionar; b) la aprobación de: 1) productos y servicios; 2) métodos, procesos y equipo; 3) la liberación de productos y servicios; c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; d) las interacciones del proveedor externo con la organización; e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por la organización; f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</p>	<p>SI</p>	<p>NO</p>	<p>P-ADF001 Compra de activos, no activos, insumos y contratación de servicios. P-ADF002 Evaluación y Selección de proveedores de activos, insumos, servicios y comunicaciones. P-ADF003 Recepción y verificación de los productos comprados o servicios contratados. D-ADF001 Calificación de proveedores de activos, insumos, servicios y comunicaciones.</p>
---	-------------------	---	-----------	-----------	---



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	71 de 90

<p>PRO DUC CIÓN Y PRO VISIÓ N DEL SERVI CIO 8.5</p>	<p>8.5. 1</p>	<p><b>Control de la producción y de la provisión del servicio</b> La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar; b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios; d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos; h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</p>	<p>SI</p>	<p>NO</p>	<p>Se realiza el control de la provisión del servicio por medio de los indicadores Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias, que se encuentran en la caracterización de procesos y matriz de riesgos.</p>
---	-------------------	--	-----------	-----------	---



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	72 de 90

<p>PRO DUC CIÓN Y PRO VISIÓN DEL SERVI CIO 8.5</p>	<p>8.5. 2</p>	<p><b>Identificación y trazabilidad</b> La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios. La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.</p>	<p>SI</p>	<p>NO</p>	<p>Cada solicitud que genera un cliente cuenta con un código único e irremplazable, con este código se puede realizar trazabilidad del servicio brindado; como información documentada queda la evidencia en base de datos.</p>
<p>PRO DUC CIÓN Y PRO VISIÓN DEL SERVI CIO 8.5</p>	<p>8.5. 3</p>	<p><b>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b> La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios. Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo que ha ocurrido.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>1. PL-ADF010 Política para el tratamiento de datos personales 2. Política para el uso, administración de contraseñas y asignación de perfiles 3. Política para el uso de los sistemas de información y comunicación en Audifarma.</p>



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	73 de 90

PRO DUC CIÓN Y PRO VISIÓN DEL SERVI CIO 8.5	8.5. 4	<b>Preservación</b> La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	SI	NO	Antivirus kasperky Mantenimiento de los aplicativos Mantenimiento Base de datos Mantenimiento de equipos de cómputo Mantenimiento infraestructura TI Copias de seguridad
PRO DUC CIÓN Y PRO VISIÓN DEL SERVI CIO 8.5	8.5. 5	<b>Actividades posteriores a la entrega</b> La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios. Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar: a) los requisitos legales y reglamentarios; b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas con sus productos y servicios; c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; d) los requisitos del cliente; e) retroalimentación del cliente.	SI	SI	La Mesa de Ayuda cumple con los requisitos que adquiere con el cliente, ya que las incidencias son cerradas hasta que se de por verificada el cumplimiento de la solicitud. P-ITIL002 Procedimiento Mesa de Ayuda P-ITIL003 Procedimiento Gestión de Incidencias
PRO DUC CIÓN Y PRO VISIÓN DEL SERVI CIO 8.5	8.5. 6	<b>Control de los cambios</b> La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción	SI	SI	Los funcionarios que conforman la Mesa de Ayuda deben validar las incidencias que tiene asignadas, y allí evaluar si hay comentarios adicionales o cambios a la solicitud inicial. La evidencia de la información queda por base de datos.



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	74 de 90

		necesaria que surja de la revisión.			
LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.6	8.6	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. "La información documentada debe incluir: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación."	SI	SI	Antes de liberar la solución de la incidencia colocada por un cliente, se valida el funcionamiento correcto del servicio, una vez el cliente brinde el visto bueno se cierra la incidencia. La aceptación por parte del cliente se escribe en el historial de la incidencia antes de cerrarlo y así queda la trazabilidad por base de datos. P-ITIL003 Procedimiento Gestión de Incidencias



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	75 de 90

<p>CON TROL DE SALID AS NO CON FOR MES 8.7</p>	<p>8.7. 1</p>	<p>La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios. La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras: a) corrección; b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de los productos y servicios; c) informar al cliente; d) obtener autorización para su aceptación bajo concesión. Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Una salida no conforme en la Mesa de Ayuda, se presenta cuando reabren una incidencia, es decir, una solicitud que fue cerrada, el cliente la vuelve abrir porque no queda resuelta en su totalidad la solicitud, o vuelve y se presenta la dificultad que tiene el cliente. Cuando se presente un salida no conforme se debe diligenciar el formato F-TIC004: Notificación salidas no conforme - Mesa de Ayuda y enviarlo a la Coordinación Nacional de Soporte TIC, Coordinación Regional de Soporte Tic y la Ingeniera de Calidad TIC.</p>
<p>CON TROL DE SALID AD NO CON FOR MES 8.7</p>	<p>8.7. 2</p>	<p>La organización debe mantener la información documentada que: a) describa la no conformidad;" b) describa las acciones tomadas; c) describa las concesiones obtenidas; d) identifique la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Formato F-TIC004: Notificación salidas no conforme - Mesa de Ayuda</p>



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	76 de 90

<p>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1</p>	<p>9.1.1</p>	<p><b>Generalidades</b> La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>Para la mesa de ayuda y gestión de incidencias se definieron los indicadores: índice de Respuesta Mesa de Ayuda y Cola índice de Respuesta Mesa de Ayuda. Cada indicador tiene definido ficha técnica. Se realiza un seguimiento a diario de estos indicadores. Mensualmente se genera un cierre con los indicadores. Cuando los indicadores no alcanzan la meta, se deben generar planes de acción.</p>
<p>SATISFACCIÓN CLIENTE 9.1.2</p>	<p>9.1.2</p>	<p>La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</p>	<p>SI</p>	<p>Parcialmente</p>	<p>Se tienen establecidas las siguientes herramientas para la medición de la satisfacción de clientes: 1. Encuesta Cliente interno, es a nivel organizacional y se mide cada 6 meses. 2. Encuesta Auditor, se aplica a la operación de la organización, se mide cada 6 meses. 3. Cada incidencia al cerrarse puede calificarse, con el objetivo de medir el grado de satisfacción de las soluciones brindadas por la mesa de ayuda. 4. Análisis de las incidencias reabiertas.</p>



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	77 de 90

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.2	9.1.3	<p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.</p> <p>Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <p>a) la conformidad de los productos y servicios;</p> <p>b) el grado de satisfacción del cliente;</p> <p>c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;</p> <p>e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;</p> <p>f) el desempeño de los proveedores externos;</p> <p>g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad</p>	SI	Parcialmente	<p>1. Análisis diario de los indicadores índice de Respuesta Mesa de Ayuda y Cola índice de Respuesta Mesa de Ayuda, los cuales se analizan en los tableros de SAP BO y Lumira (Cuadros de mando)</p> <p>2. Se analizan mensualmente en el cierre, se tiene establecido el informe de gestión mensual TIC.</p> <p>3. Se analizan en la gerencia general las tendencias de la gestión TIC, esta información se recopila en el informe trimestral</p> <p>4. Se analizan los datos de las encuestas de cliente interno y Auditor, para establecer oportunidades de mejora.</p>
MEJORA 10	10.1	<p><b>Generalidades</b></p> <p>La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Estas deben incluir:</p> <p>a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras;</p> <p>b) corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados;</p> <p>c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>	SI	Parcialmente	<p>P-GDO010 "Acciones correctivas, de mejora y para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>Identificación de casos repetitivos y acciones de mejora</p> <p>Encuesta cliente interno.</p>



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	78 de 90

<p>NO CON FOR MIDA DY ACCI ÓN COR RECTI VA 10.2</p>	<p>10.2 .1</p>	<p>Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: "a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;" b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir; c) implementar cualquier acción necesaria; d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p>	<p>SI</p>	<p>SI</p>	<p>P-GDO010 "Acciones correctivas, de mejora y para abordar riesgos y oportunidades. Las no conformidades se identifican por medio de los Informes de auditoría interna o externa, información de no conformidades de proceso, quejas y reclamos de los Clientes, resultados de las encuestas de satisfacción de Clientes e indicadores de gestión.</p>
---	--------------------	--	-----------	-----------	---



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	79 de 90

NO CON FOR MIDA DY ACCI ÓN COR RECTI VA 10.2	10.2 .2	La organización debe conservar información documentada, como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; b) los resultados de cualquier acción correctiva.			
MEJ ORA CON TINU A 10.3	10.3	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.	Si	Parci alme nte	La mejora continua de la Mesa de Ayuda se alcanza gracias a la realización de las siguientes actividades: - Análisis basado en las tendencias - Auditorías interna - Acciones correctivas, de mejora y para abordar riesgos y oportunidades. - Análisis de casos repetitivos - Informe de Gestión

*Tabla 7. Lista de verificación con respecto a la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias. Elaboración fuente propia*

En la lista de verificación anterior se obtuvo un cumplimiento del 100%, donde se evaluó el grado de cumplimiento del diseño, modelado e implementación de la mesa de ayuda y gestión de incidencias de acuerdo a las buenas prácticas de ITIL 4, adicional se tuvo en cuenta los controles, lineamientos y documentos definidos dentro de la organización, esta evaluación se realizó de acuerdo a los numerales 7, 8, 9.1 y 10 de la norma ISO 9001:2015.

Para dar cumplimiento en un 100% a la lista de verificación se tuvieron que definir documentos, formatos, políticas, lineamientos, entre otros; la lista de verificación tiene una columna que indica “Implementado con ITIL”, este se contestó de acuerdo a tres variables:

- Si: Quiere decir que lo que este marcado como “Si” fue implementado para dar cumplimiento con la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias.
- No: Quiere decir que lo que este marcado como “No” ya se encontraba definido en la organización por el Sistema de Gestión de Calidad u otros requisitos.



- Parcialmente: Indica que existen requisitos definidos por la organización pero desde la mesa de ayuda y gestión de incidencias se complementó el cumplimiento total.

A continuación relaciono los resultados, relacionados con la implementación de ITIL 4:

Variable	Conteo	% Cumplimiento
Si	22	54%
No	11	27%
Parcialmente	8	20%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

*Tabla 8. Resultados lista de verificación, Implementación con ITIL Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias*

La tabla No. 8, indica que para dar cumplimiento en un 100% con la lista de verificación de acuerdo a los numerales 7, 8, 9.1 y 10 de la norma ISO 9001:2015, con respecto a la implementación de la mesa de ayuda y gestión de incidencias se tuvieron que realizar 22 actividades, correspondientes al 54%, se pueden evidenciar en la lista de verificación con la información que se encuentra en color azul.

## **9.4 RESULTADOS IMPLEMENTACIÓN MESA DE AYUDA Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

### **Objetivo específico No. 4**

La implementación de la mesa de ayuda y la gestión de incidencias se inicio con un piloto desde octubre, con el fin de ir ajustando desviaciones y que el personal entendiera las funciones.

Inicialmente se realizó una socialización a los funcionarios de la mesa de ayuda y despues a todo el personal de GTIC, para que entendieran el cambio.

Conformar la mesa de ayuda se ha realizado de manera paulatina, debido a que los funcionarios tenían diversas actividades asignadas. A continuación indico por roles como se han ajustado las nuevas funcionalidades para la mesa de ayuda:



#### Nivel 0

- La responsabilidad del Soporte de nivel 0 es clasificar los Incidentes reportados y llevar a cabo esfuerzos inmediatos para restaurar lo antes posible un servicio de TI que ha fallado.
- Solución de incidencias, solicitudes o aclaraciones que están en su alcance.

#### Nivel 1

- Servicio prestado por un técnico de mesa de ayuda, los cuales se basan en un conjunto de recursos técnicos y humanos que permitirán dar soporte a diferentes usuarios.
- Si no se encuentra una solución adecuada, el nivel 1 refiere el incidente, solicitud o aclaración a grupos de apoyo técnico especializado (Nivel 2).

#### Nivel 2

- Servicio prestado por un ingeniero de soporte técnico de la mesa de ayuda, los cuales se basan en un conjunto de recursos técnicos y humanos que permitirán dar soporte a diferentes usuarios.
- Si no se encuentra una solución adecuada, el nivel 1 refiere el incidente, solicitud o aclaración a grupos de apoyo técnico especializado (Nivel 3).

#### Nivel 3

- La prestación del servicio es ofrecido por un profesional especializado (ingeniero de desarrollo) en un tema específico.

#### Mantenimiento de aplicativos

El mantenimiento de aplicativos lo realizan los ingenieros de desarrollo, requiere del siguiente ciclo: requerimiento, análisis, desarrollo de software, pruebas, despliegue e implementación.

Esta implementación ha requerido capacitación en cada uno de los niveles, con el objetivo de que cada uno este especializado en la solución de incidencias que le corresponde.

Desde el primero de noviembre se inicio de manera oficial la implementación de estas dos practicas y se realizó socialización en la intranet y boletín organizacional.

A continuación se relacionan algunas campañas realizadas:



*Ilustración 3. Campaña de lanzamiento Mesa de Ayuda y Gestión de Incidencias.*



**Nuestro equipo de TIC siempre está presto a prestarte toda la ayuda que necesitas**

Por eso acá te recordamos los pasos que deberás seguir para una correcta solicitud por medio de CAVA:

-  Descripción de error
-  Pantallazo o imagen del mensaje o error presentado
-  Franja sugerida de horario para contacto, deberás tener en cuenta la hora si tienes turno rotativo
-  Nombre y teléfono de la persona a contactar
-  Ubicación: sede, CAF o trabajo remoto

 Contar con la **información completa** de tu caso, permitirá que se te pueda **brindar toda la ayuda que necesites** por parte del **equipo de TIC**

**¡Contamos contigo, en el suministro claro y completo de la información para seguirte apoyando!**



*Ilustración 4. Pasos para colocar una incidencia*



**NUEVO**  
**Línea de atención de TIC Whatsapp**

Nuevo canal de comunicación vía **whatsapp** para atención de solicitudes que requieran por parte de **TIC**.

**HORARIO**  
Lunes a sábado: de 6 am a 10 Pm  
Domingos y festivos: de 8 am a 6 Pm

**Línea de atención**  
**314 737 05 54**

**¿Cómo hacerlo?**  
Debes escribir a la **línea de whatsapp**, la cual te solicitará el usuario con que accedes al cava (debes registrar el usuario de forma idéntica), recuerda que el usuario quedará asociado a una única línea de celular "**el registro obligatorio**".

**¿Qué uso puedes darle a la línea de atención de whatsapp ?**  
Puedes reportar todos los servicios de la mesa de ayuda (Solicitudes, incidencias, daños de software, hardware y demás novedades.)

**¿Qué uso puedes darle a la línea de atención de emergencia ?**  
En la línea de emergencia puedes reportar incidentes críticos que afectan totalmente la operación en sedes administrativas o centros de atención ambulatorios y hospitalarios.  
**60 - 6 -3137800**  
**60 - 1 5874700 ext 6777**

**NOTA:** El whatsapp es un nuevo canal adicional; los otros canales de comunicación de TIC seguirán en uso: (Línea de emergencia, Cava y Cava en línea)

Ilustración 5. Lanzamiento nuevo canal de comunicación - Mesa de Ayuda

Adicional se creó curso en la plataforma EVA – Escuela Virtual de Audifarma, con el objetivo de capacitar a todos los clientes organizacionales del funcionamiento del CAVA para el registro de las incidencias.

**Manejo del CAVA y Staff CAVA**

General Tema 1 Tema 2

**CAVA**  
Centro Atención Virtual Audifarma S.A.

El Centro de Atención Virtual Audifarma (CAVA) es una plataforma implementada en la Organización que permite gestionar solicitudes o incidencias de las diferentes áreas, con el fin de brindar respuesta oportuna y óptima.

Se compone de dos plataformas:

- **CAVA Usuario:** La cual permite crear incidencias para ser gestionadas por un área de la Organización.
- **Staff CAVA:** La cual permite gestionar y responder las incidencias asignadas a un área.

Foro de dudas y comentarios

Ilustración 6. Imagen curso en la plataforma EVA - Manejo de la herramienta CAVA



Adicional se creo un apartado en la ECO – Enciclopedia Organizacional de Audifarma, donde se explica sobre el CAVA – Centro de Atención Virtual de Audifarma.

**CAVA**

**(General<sup>1</sup>):** El Centro de Atención Virtual Audifarma CAVA es una plataforma implementada por el departamento de sistemas para la gestión de los casos o incidencias de los diferentes procesos, así mismo, permite brindar soporte técnico a toda la organización.

En la ECO, tenemos un artículo relacionado con el Centro de Atención Virtual Audifarma - CAVA y lo puedes visitar, ya que ahí encontrarás todo lo relacionado a los tiempos de respuesta de las incidencias más comunes en nuestra empresa; además recuerda que en la EVA puedes encontrar un curso donde se profundiza más esta información. No olvides visitar: [www.audifarma.com.co/eva](http://www.audifarma.com.co/eva) y encontrarás en la categoría de Otros Cursos, el curso CAVA - Centro de Atención Virtual Audifarma.

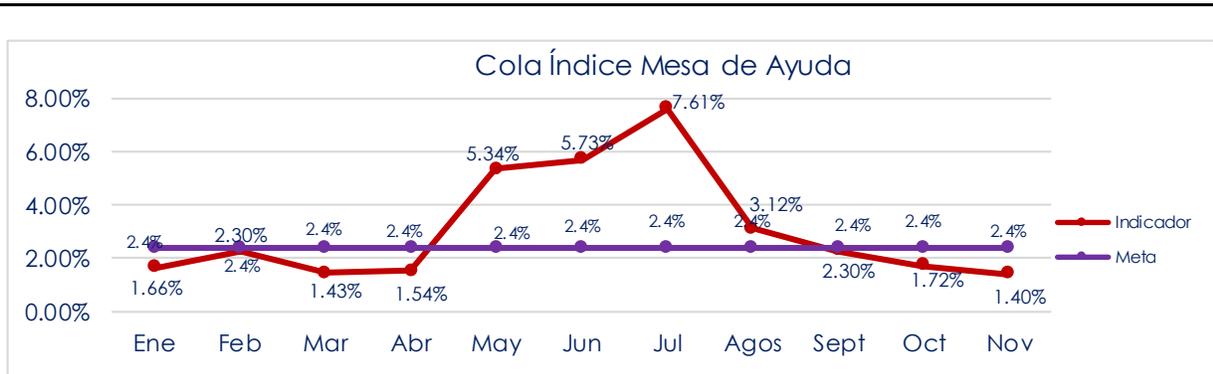
Ilustración 7. Definiciones CAVA - Plataforma ECO - Enciclopedia de Conocimiento Organizacional

A continuación relaciono el comportamiento de los indicadores con la implementación de las practicas mesa de ayuda y gestión de incidencias.



Gráfica 7. Índice de Respuesta Mesa de Ayuda

La gráfica No. 7 Índice Respuesta Mesa de Ayuda, indica los resultados comprendidos entre enero a corte del 15 de noviembre del 2021, este indicador tiene una meta del 95%, se puede decir que por los cambios realizados en Soporte TIC y la implemetación de la mesa de ayuda y gestión de incidencias se ha mejorado el indicador, debido a que de febrero a septiembre estuvo por estado por debajo de la meta, actualmente las incidencias generadas a TIC se cierran oportunamente en un 95%, generando satisfacción en los clientes internos, debido a que se esta dando cumplimiento en mayor proporción a los acuerdos de nivel de servicios (ANS).



Gráfica 8. Cola Índice de Respuesta Mesa de Ayuda

La gráfica No. 8 Cola Índice Respuesta Mesa de Ayuda, indica los resultados comprendidos entre enero a corte del 15 de noviembre del 2021, este indicador tiene una meta del 2.4%, se puede decir que por los cambios realizados en Soporte TIC y la implementación de la mesa de ayuda y gestión de incidencias se ha mejorado el indicador, debido a que de mayo a agosto estuvo perdiéndose por el alto volumen de incidencias vencidas, actualmente se evidencia una mejora significativa, generando satisfacción en los clientes internos, debido a que se está dando cumplimiento en mayor proporción a los acuerdos de nivel de servicios (ANS).

## 10. IMPACTO

### 10.1 IMPACTO SOCIAL

La implementación de la mesa de ayuda y gestión de incidencias genera un impacto positivo a nivel social, debido a que si se gestionan oportunamente las incidencias no se afecta la operación de Audifarma S.A, porque por ejemplo cuando un usuario va a reclamar un medicamento y el Software de dispensación de medicamentos está caído, no se le puede entregar un medicamento a un usuario, lo cual puede afectar su salud y a su vez se está prestando un mal servicio.

La misión de Audifarma es brindar esperanza de vida a los usuarios, por tal motivo todos los procesos internos aportan a esta razón de ser, la cual genera un impacto social muy importante porque es la salud de los Colombianos.



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	86 de 90

## **10.2 IMPACTO ACADEMICO**

El impacto academico aprendido en el presente proyecto lo evidencio con el desarrollo y fortalecimiento de conocimiento durante la especialización y durante las tutorias recibidas, debido a que pude aplicar técnicas, herramientas, realizar análisis, ser más critica para implementar cada uno de los objetivos planteados en el marco del trabajo.

Adicional considero que a nivel personal el proyecto fortalecio en mí, valores como la empatia y el servicio al cliente, ya que cada uno tiene sus prioridades de acuerdo a las actividades que realiza, y es importante saber escuchar y entender las necesidades que tienen las personas para brindar mejores servicios.

## **10.3 SOSTENIBILIDAD DE LA ACCION**

La sostenibilidad de la acción prevalecera en el tiempo, debido a que con la implementación de la mesa de ayuda y gestión de incidencias, se estandarizó un proceso, Soporte TIC, y actualmente está aportando beneficios a la organización, se esta dando cumplimiento a los acuerdos de nivel de servicios, se esta prestando mejor servicios a los clientes, entre otros.

Sin embargo las practicas gestión de incidencias y la mesa de ayuda hacen parte de la mejora continua, son auditadas como minimo una vez al año, con el objetivo de establecer acciones de mejora.

Tambien la mejora se mide con la calificación que brinden los clientes internos en las incidencias cerradas por la mesa de ayuda y en la encuesta de cliente interno y de Auditor.

## **10.4 LECCIONES APRENDIDAS**

- Para implementar las practicas de mesa de ayuda y gestión de incidencias de acuerdo a la buena practica de ITIL 4, se debe tener conocimiento sobre esta guía, para establecer los linemientos, controles e indicadores acorde a las recomendaciones.
- En el momento de implementar nuevos procesos o proyectos se debe realizar sensibilización a los funcionarios para que esten mejor preparados para la gestión del cambio.
- La ISO 9001:2015 tiene establecidos requisitos que son homologos con otros marcos de gestión, ya que finalmente se busca trabajar en la satisfacción de las partes interesadas.



- En el momento de realizar una implementación es importante tener una buena planificación y contemplar tiempos de holgura, por si se presenta algún contratiempo.

## 11. CONCLUSIONES

- La implementación de buenas practicas de ITIL requiere realizar gestión del cambio con respecto a los funcionarios de TI y los procesos del negocio (clientes y usuarios); ya que cambia la forma de trabajo y el relacionamiento con las partes interesadas.
- Antes de realizar la implementación de las buenas practicas de ITIL, se debe hacer un diagnostico, donde se involucre el proceso, los clientes y los indicadores de gestión.
- De acuerdo al diagnóstico inicial, donde se evaluó graficos de tendencias, análisis de tiempos, análisis de encuesta cliente interno y categorización de quejas, con el objetivo de identificar los dolores de los diferentes procesos y así poder establecer opciones de mejora. Los resultados obtenidos fueron:
  - El 52% de los procesos manifiesta insatisfacción en la oportunidad de respuesta de las solicitudes que realizan a TIC .
  - El 26% de los procesos manifiestan insatisfacción con las respuestas de los casos, considerandolos soluciones ineficientes.
  - Los indicadores de gestión: Índice Mesa de Ayuda y Cola Índice Mesa de Ayuda no han alcanzado la meta, lo que indica que las solicitudes se estaban venciendo, afectando el nivel de servicio.

De acuerdo a estos resultados obtenidos se definio como estrategia la implementación de la mesa de ayuda y gestión de incidencias de acuerdo a las buenas practicas de ITIL 4.

- Para el diseño y modelo de la mesa de ayuda y gestión de incidencias, se inicio estableciendo el objetivo y el alcance, para saber como estructurarlo y que



consideraciones de recurso, personal, estructura, roles, funciones, entre otras, se debían tener en cuenta.

Para cada proceso se estableció el diagrama de flujo, teniendo en cuenta los lineamientos de la guía de ITIL; adicional se definió las funciones de cada rol, la forma de escalamiento, la definición del nivel de prioridades, entre otras. Esta información se documentó en los siguientes procedimientos: P-ITIL-002: Mesa de ayuda y P-IITL-003: Gestión de incidencias.

- Una vez diseñado la mesa de ayuda y gestión de incidencias se evaluó el grado de cumplimiento de estos procesos con los requisitos que se establecen en los numerales 7, 8, 9.1 y 10 de la norma ISO 9001:2015; se encontró que al realizar esta implementación se daba cumplimiento en un 100%.
- Con el diseño e implementación de este proyecto se realizó un gran aporte a la empresa Audifarma S.A, especialmente al área de Soporte TIC debido a que se estandarizó el proceso, se establecieron controles, mejoras, más claridad a los funcionarios y clientes, aprovechamiento de los recursos y finalmente impactar positivamente en la misión de Audifarma, porque si desde TI se tienen los servicios disponibles, los procesos podrán funcionar sin ningún inconveniente.

## **12. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en los procedimientos de Gestión de Incidencias y Mesa de Ayuda, para que se cumplan con los objetivos y beneficios que estos traen.
- Se debe tener en cuenta que es muy importante el seguimiento de los indicadores y los casos repetitivos para ir estableciendo oportunidades de mejora.
- El talento humano contratado debe contar con el conocimiento técnico y habilidades de servicio al cliente para la ejecución de las actividades en Audifarma S.A



### 13. BIBLIOGRAFIA

¿Qué es ITIL? – ¿Qué beneficios tiene ITIL? (s.f.). Obtenido de Nextech:  
<https://nextech.pe/que-es-til-que-beneficios-tiene-til/>

Acnur.org. (s.f.). Obtenido de  
<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6487.pdf>

Audifarma S.A. – *Farmacias y medicamentos Colombia*. (s.f.). Obtenido de  
Audifarma.com.co: <https://audifarma.com.co/usuarios/Quienes-somos/>

BAUD, J.-L. (2016). *Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas*. Barcelona:  
Editions ENI.

ISO. (2015). *Norma ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos* .

Jan van Bon (redactor jefe Inform-IT), A. d.-I. (2008). *Operación del Servicio Basada en ITIL® V3 - Guía de Gestión*. Holanda: Van Haren Publishing, Zaltbommel  
([www.vanharen.net](http://www.vanharen.net)).

S.A.S., E. (s.f.). *Diario La República*. Obtenido de Las compañías farmacéuticas registraron crecimiento de 26,8% durante la pandemia:  
<https://www.larepublica.co/especiales/las-1000-empresas-mas-grandes-de-2020/las-empresas-farmaceuticas-mas-grandes-y-que-mas-vendieron-en-2020-3187887>

SOLUCIONES, P. (2019). *Fundamentos 4 Parte I - Conceptos Clave*. Colombia.

### 14. ANEXOS (Productos, listas de asistencia, certificado de cumplimiento, etc.)

 <b>Universidad Católica</b> de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	90 de 90

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de vigencia
Dirección de Extensión y Proyección Social	Dirección Aseguramiento de la Calidad Dirección de Planeación	Rectoría	Diciembre de 2015

### CONTROL DE CAMBIOS

ITEM	MODIFICACION
14	Se incluye (Productos, listas de asistencia, certificado de cumplimiento, etc.)