

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 1 de 94

1. OBJETO

Describir y detallar el paso a paso de los procesos ejecutados del procedimiento de gestión de servicio, con el fin de dar claridad de cada uno de ellos y sirva de apoyo al personal de área para la ejecución correcta de las actividades.

2. ALCANCE

Se definen conductos para la gestión integral del servicio, desde la implementación hasta el soporte técnico, incluyendo la atención por todos los canales oficiales, la gestión de requerimientos, PQRSF, seguimiento posterior a la venta, manejo de tickets, calificación del servicio y tratamiento de casos particulares. Asimismo, se incluyen las pautas operativas que garantizan la correcta ejecución de las actividades, tales como agendamientos, actas de soporte, gestión de tiempos para cierres de actividades del área, inspección y supervisión de actividades, procesos de inducción al personal nuevo, evaluación e incentivos y chequeos diarios del personal.

3. RESPONSABLES

Responsable por el mantenimiento y control de esta guía:

Líder de soporte técnico

Responsable por la ejecución de esta guía:

Área de soporte técnico

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Acta de soporte: documento oficial y físico que respalda y registra la actividad relacionada con el servicio prestado por los funcionarios del área a los usuarios que solicitan asistencia presencial. Este documento detalla las acciones realizadas, los acuerdos establecidos y cualquier otro aspecto relevante de la interacción, sirviendo como evidencia del servicio proporcionado.

Agenda: herramienta que consolida la información sobre los servicios de soporte

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 2 de 94

prestados a los usuarios en un periodo específico. Permite filtrar por tipo de actividad, funcionario, empresa licenciada, entre otros, y facilita la exportación de datos a Excel.

Analista de soporte técnico: encargado de gestionar y resolver casos técnicos complejos derivados del soporte express, así como aquellos que se reciben a través de otros canales, con el objetivo de garantizar la correcta solución de incidencias y problemas de tipo técnico del software SysCafé.

Aplicativo de acceso remoto: software privado de fácil acceso que permite conectarse de manera remota a otro equipo, desempeñando un papel relevante como el canal de atención más utilizado para la asistencia al usuario de forma virtual.

Auto agendamiento: funcionalidad del portal de soporte técnico SysCafé que permite a los usuarios registrar directamente sus solicitudes, incidencias o problemas. Estas solicitudes se integran automáticamente en el listado de espera del CRM Licencias para su posterior atención.

Chat empresarial: herramienta corporativa utilizada para la comunicación interna entre los colaboradores de la empresa SysCafé.

Check list: herramienta del CRM de licencias utilizada por gestores y líderes de área para llevar un control detallado de las tareas a realizar, organizadas en períodos diarios, semanales y mensuales. Permite garantizar el seguimiento adecuado de las actividades asignadas y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Cierre por notificación: es una opción de estado utilizada en los seguimientos, aplicada cuando no ha sido posible establecer contacto con el usuario tras varios intentos, ya sea para la entrega de un requerimiento, el seguimiento de casos pendientes u otros asuntos que requieran ser informados. En estos casos, se procede a enviar al usuario un mensaje por medio de WhatsApp o correo electrónico, con el fin de comunicarle la gestión realizada y brindarle la respectiva respuesta según corresponda al caso.

Consultor de soporte técnico: personal capacitado y con experiencia en el manejo del software SysCafé, encargado de brindar apoyo al servicio de soporte técnico.

ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
---	---	--

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 3 de 94

CRM - Licencias: plataforma que registra todas las actividades realizadas con el usuario, presentando resultados obtenidos y proporcionando evidencia de las acciones llevadas a cabo por los funcionarios del área.

Cronograma: herramienta del CRM licencias que permite visualizar las actividades asignadas a cada funcionario para el día seleccionado.

Escalamiento: Proceso mediante el cual un caso es transferido a un nivel superior de atención por su complejidad o criticidad.

Felicitación: manifestación de agradecimiento o satisfacción expresada por un usuario en reconocimiento a los servicios recibidos.

Incidente: evento que afecta levemente el servicio y que puede ser resuelto dentro del desarrollo normal del soporte convencional.

Petición: solicitud realizada por un usuario licenciado para obtener información u orientación relacionada con los servicios ofrecidos, ya sea en áreas técnicas, atención al usuario, desarrollo de software, entre otros.

Problema: inconveniente que impacta de manera individual o masiva el servicio del usuario.

Queja: manifestación verbal o escrita de insatisfacción por parte de un usuario respecto a la conducta o actuación de un funcionario de la empresa en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: manifestación verbal o escrita de insatisfacción por parte de un usuario sobre el incumplimiento o irregularidad en alguna de las características de los servicios ofrecidos por la empresa.

Repositorio *Tools* de soporte técnico: es una opción disponible en el sistema GLPI/Mesa de Ayuda, destinada al almacenamiento, organización y consulta de la información interna del área de soporte técnico. En este repositorio se centralizan documentos clave como manuales internos, instructivos y guías de procesos, lo que facilita el acceso del personal a la información necesaria para el desarrollo de

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 4 de 94

sus actividades, estandariza procedimientos y contribuye a la eficiencia operativa del área.

Requerimiento: solicitud realizada por un usuario externo que implica cambios en procesos del software, diseño de nuevos formatos o desarrollo de nuevas funcionalidades.

Seguimiento a la venta: proceso de seguimiento para validar la experiencia del usuario con el software SysCafé, así como la calidad del servicio durante la fase de implementación y soporte técnico.

Solicitud: petición que no impacta directamente el servicio, relacionada con la gestión operativa o aclaración de dudas sobre procesos del software.

Soporte convencional: categoría de servicio de soporte que abarca actividades como soporte express, soporte especializado y serial/contraclave. Esta tipificación incluye la atención de solicitudes, incidencias y problemas dentro del servicio de soporte técnico.

Sugerencia: propuesta formulada por un usuario o empresa para mejorar los servicios de la entidad, ya sea en aspectos técnicos del software, servicio, entre otros.

Ticket de servicio: número único de radicado asignado a cada caso de servicio para registrar, rastrear su progreso y trazabilidad, facilitando el control y seguimiento de pendientes en la gestión del soporte técnico.

Usuario básico: categoría de usuario definida por la alta dirección, identificada en el listado de espera del CRM Licencias con color negro.

Usuario preferencial: categoría de usuario definida por la alta dirección, identificada en el listado de espera del CRM Licencias con color azul.

Usuario prioritario: categoría de usuario definida por la alta dirección, identificada en el listado de espera del CRM Licencias con color verde.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 5 de 94

5. POLITICAS

1. El consultor de soporte técnico encargado de la implementación debe gestionar y coordinar las sesiones de continuidad del servicio en común acuerdo con los usuarios.
2. Identificar aspectos relevantes del usuario/empresa acorde a sus necesidades.
3. Informar al usuario las recomendaciones importantes para el uso correcto del software.
4. Realizar al menos un seguimiento semanal a los usuarios en periodo de implementación. Si no contestan, notificar por algún medio de comunicación la gestión realizada.
5. Realizar cierre del seguimiento una vez se haya cumplido el tiempo establecido de la fase de implementación; así mismo, notificar formalmente el cierre al Rep. Legal. de la empresa licenciada.
6. El consultor del área de soporte técnico debe canalizar la recepción de casos, realizar su debida atención y elevarlos las veces necesarias a la gestión de servicio, mentor de soporte técnico y/o analista de soporte técnico, dependiendo el caso; así mismo debe ofrecer un óptimo servicio teniendo en cuenta todas las herramientas de trabajo que tiene a su disposición.
7. El personal de soporte técnico debe atender de manera oportuna a los usuarios a través de los canales de atención que se tienen habilitados para la prestación del servicio.
8. La gestión de servicio o quien haga sus veces, debe realizar la revisión del informe de encuesta de satisfacción para el tratamiento y gestión pertinente de las calificaciones de servicio.
9. Toda gestión de servicio y atención al usuario por cualquiera de los motivos descritos en este procedimiento se debe registrar en el aplicativo del CRM de licencias de manera oportuna.
10. Realizar los agendamientos a los funcionarios del área de soporte técnico de acuerdo con el tipo de actividad y cronograma suministrado.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 6 de 94

11. Tener en cuenta los tiempos establecidos en el actual procedimiento para la entrega oportuna de las actas de soporte.
12. Seguir el conducto para la revisión y validación del buen funcionamiento de los elementos de trabajo que tiene a su disposición para prestar servicio oportuno a los usuarios internos y externos.
13. Los gestores y/o líder de área deben cumplir con la inspección de actividades de acuerdo con las modalidades descritas en este procedimiento y registrar su gestión en el aplicativo CRM de licencias.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 Fase de implementación

RESPONSABLE: CONSULTOR DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD
PROGRAMACIÓN INSTALACIÓN	
6.1.1	- Revisar el seguimiento generado por el consultor comercial, con el tipo de tarea "programación inicial", asignada al funcionario a cargo, donde se detalla el nombre de la licencia y la información de contacto necesaria para establecer comunicación con el usuario. - Establecer comunicación con el contacto registrado para coordinar el agendamiento de la sesión de instalación. - Agendar la actividad de instalación con el funcionario asignado, confirmando el horario entre las partes. - Enviar al usuario nuevo, un correo informando las recomendaciones para iniciar la fase de implementación y como ingresar a los canales de atención.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 7 de 94

	• Enviar, desde el correo implementaciones@syscafe.com.co, al usuario nuevo, la comunicación oficial mediante la cual se solicita el diligenciamiento de la información fiscal de la empresa. • Realizar diligenciamiento y cierre del seguimiento de “programación inicial” una vez haya sido agendada la actividad de instalación.
--	--

1. ETAPA DE INSTALACIÓN

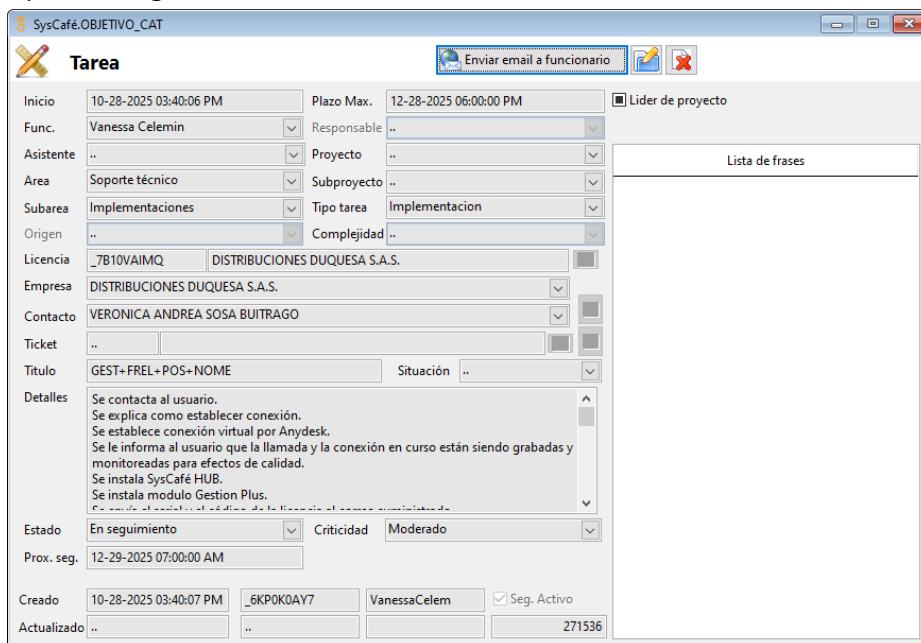
6.1.2	• Contactar al usuario en la fecha y hora acordada a los números registrados en CRM- Licencias para dar inicio a la instalación. • Solicitar conexión remota por aplicativo disponible. • Realizar instalación de solución adquirida por el usuario por medio de transferencia de archivos y/o aplicativo disponible. • Ejecutar instalador del software SysCafé, realizar envío del serial al correo principal del usuario para hacer registro de este y proceder con la activación de la licencia. • Realizar diagnóstico inicial con el objetivo de conocer el tipo de empresa a implementar y así detectar herramientas principales y secundarias a implementar. A continuación, se relaciona una guía de preguntas estándar, sin embargo, el consultor de soporte a cargo del proceso de implementación puede realizar a su criterio preguntas que lo lleven a recopilar la información necesaria para un diagnóstico completo. ✓ ¿Tiene conocimiento del manejo del software SysCafé? ✓ ¿Cuál es el tipo de negocio y actividad económica de la licencia? ✓ ¿Son responsables o no responsables de IVA? ✓ ¿Va a emitir documentos electrónicos y para cuándo requiere iniciar con la habilitación? ✓ ¿Cuántas sesiones concurrentes adquirió (¿cotejar con información del CRM Licencias? (recordar que según tipo de punto la conectividad y puesta en marcha en tema de red,
-------	--

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 8 de 94

corresponde al usuario a través de un técnico en sistemas).

- ✓ ¿Manejaba un software anteriormente o es la primera vez? (Si la respuesta es, “sí manejaba un software anteriormente”, validar si puede exportar información de catálogos para ajustar plantillas)
- ✓ Preguntar si, ¿adquirieron con SysCafé dispositivos periféricos como impresoras, balanzas, lectores de barras y demás?
- Ajustar plantillas iniciales a las necesidades particulares del usuario. Explicar diligenciamiento, dado el caso.
- Informar inicio de fase de implementación, en qué consiste y tiempo. Ofrecer correo electrónico y extensión para contacto directo por parte del usuario.
- Registrar el tipo de actividad: “**instalación inicial**” y relacionar en esta, de manera detallada, las actividades realizadas en la sesión.
- Programación, sesión de continuidad a la fase de implementación o llamada de seguimiento (según sea el caso).
- Registro inicial de seguimiento, a través de CRM Licencias, en la opción Seguimiento.



SysCafé.OBJETIVO_CAT

Tarea [Enviar email a funcionario]

Inicio: 10-28-2025 03:40:06 PM Plazo Max.: 12-28-2025 06:00:00 PM ☒ Lider de proyecto

Func.: Vanessa Celemin Responsable: ..

Asistente: .. Proyecto: ..

Area: Soporte técnico Subproyecto: ..

Subarea: Implementaciones Tipo tarea: Implementacion

Origen: .. Complejidad: ..

Licencia: _7B10VAIMQ DISTRIBUCIONES DUQUESA S.A.S.

Empresa: DISTRIBUCIONES DUQUESA S.A.S.

Contacto: VERONICA ANDREA SOSA BUITRAGO

Ticket: ..

Título: GEST+FREL+POS+NOME Situación: ..

Detalles: Se contacta al usuario.
Se explica como establecer conexión.
Se establece conexión virtual por Anydesk.
Se le informa al usuario que la llamada y la conexión en curso están siendo grabadas y monitoreadas para efectos de calidad.
Se instala SysCafé HUB.
Se instala modulo Gestion Plus.

Estado: En seguimiento Criticidad: Moderado

Prox. seg.: 12-29-2025 07:00:00 AM

Creado: 10-28-2025 03:40:07 PM _6KPOK0AY7 VanessaCelemin ☒ Seg. Activo

Actualizado: .. 271536

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 9 de 94

	<u>Inicio:</u> Se registra fecha y hora de la instalación <u>Funcionario:</u> Se relaciona el consultor de soporte técnico responsable de liderar la implementación y realizar el seguimiento. <u>Tipo tarea:</u> Implementación <u>Área:</u> Soporte técnico <u>Subárea:</u> Implementaciones <u>Licencia:</u> Usuario con quien se tuvo la conexión, es decir, se identifica a la persona que interactuó con el consultor, lo que facilita futuras consultas o aclaraciones relacionadas con el proceso. <u>Título:</u> Código de la(s) solución(es) licenciadas al usuario según lista de precios. Si son varias, se deben relacionar cada uno de los códigos de las soluciones o complementos adquiridos. <u>Detalles:</u> Indicar diagnóstico realizado al usuario, es decir, describe el análisis realizado para determinar las necesidades del usuario. Este punto es fundamental para documentar el contexto y las acciones tomadas durante la implementación. <u>Criticidad:</u> Clasifica el nivel de urgencia de la solución implementada, con base en la funcionalidad adquirida: ▪ Prioritario: Oficial – Servicios Públicos. ▪ Moderado: Gestión – Servicios - Pos – Admonp. ▪ Bajo: Contador – Pos Básico – Complementos y ampliaciones. <u>Estado:</u> Se relaciona “En seguimiento”; lo cual Indica que la actividad está siendo supervisada/en proceso para garantizar el éxito de la implementación y el cumplimiento de los objetivos. <u>Prox. Seg:</u> se relaciona fecha y hora proyectada para continuidad del seguimiento. Y, finalmente selecciona la opción de <u>Grabar</u>, para que el registro quede almacenado en el CRM- Licencias. • Enviar al correo del usuario las recomendaciones importantes y de seguridad con la siguiente estructura: Cordial saludo, Teniendo en cuenta la instalación de la licencia de SysCafé que se encuentra a nombre de la licencia, por este medio le hago entrega de las recomendaciones importantes a tener en cuenta para
--	--

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 10 de 94

garantizar la idoneidad, calidad, funcionalidad y seguridad del Software SysCafé.

Link recomendaciones importantes y de seguridad:

<https://doc.syscafe.com/post/recomendaciones-t%C3%A9cnicas>

Link manuales SysCafé:

<https://doc.syscafe.com/>

Cordialmente,

- Enviar correo al usuario informando cantidad de sesiones y duración de la fase de implementación con la siguiente estructura:

Bienvenido a SysCafé SAS,

Por medio de la presente, nos complace informarle acerca de las condiciones correspondientes a la suscripción adquirida con SysCafé para el paquete de implementación de la licencia.

Detalles del Servicio:

- **Solución:**
- **Número de sesiones de implementación:**
- **Tiempo de implementación:**
- **Fecha de inicio de implementación:**
- **Fecha de finalización de implementación:**
- **Duración de cada sesión:** 50 minutos

Condiciones a tener en cuenta:

1. Las condiciones previamente descritas aplican exclusivamente para la empresa principal licenciada.
2. Las sesiones de implementación que no sean canceladas con previa antelación al implementador a cargo serán descontadas del número total de sesiones del paquete de implementación.
3. SysCafé ofrece un proceso de "APLAZAMIENTO", el cual permite suspender temporalmente la fase de implementación desde el día de la solicitud hasta un tiempo máximo de 30 días calendario. Esta opción está disponible únicamente cuando el usuario, por razones de fuerza mayor (por ejemplo: temporada alta, problemas de salud, fallecimiento o cierre temporal del establecimiento), no pueda

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 11 de 94

	atender las sesiones. La solicitud debe ser enviada por el usuario al correo electrónico del implementador a cargo, indicando el motivo de la solicitud. 4. Le sugerimos revisar el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) https://soporte.syscafe.com/sla, el cual establece los compromisos tanto del usuario como de SysCafé, la cantidad de sesiones de implementación programadas por semana, la disponibilidad de los servicios, canales de comunicación, otros. 5. En el caso de que, se llegue a la fecha de terminación de la implementación y no haya tomado el número de sesiones correspondientes perdería ese saldo de sesiones, ya que finaliza el tiempo del proceso de implementación. 6. En caso de que, al finalizar el proceso de implementación, considere necesario contar con más sesiones, podrá adquirir paquetes adicionales comunicándose con su asesor comercial. Si tiene alguna pregunta, duda o requiere asistencia adicional, no dude en ponerse en contacto con nosotros a través de los siguientes canales de atención: • Registrarse a través del Chat Bot: 3158681953 • Auto agendarse desde nuestro portal de soporte técnico: Soporte técnico - SysCafé Agradecemos su confianza en SysCafé y quedamos a su disposición para cualquier consulta. Cordialmente, Tener en cuenta que cada solución y complemento cuenta con un tiempo de duración y una cantidad de sesiones definidos de acuerdo con el paquete de implementación. Para mayor información, remitirse al repositorio Tools de soporte técnico.
2. ETAPA DE SEGUIMIENTO	
Sesiones de continuidad	
6.1. 3	• Confirmación de la sesión el día anterior a la asistencia programada con el usuario, esto aplica, si la sesión fue agendada con más de un día hábil de antelación.

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

- Solicitar conexión remota mediante aplicativo disponible.
- Realizar actividades según lo propuesto para la sesión.
- Realizar actualización del seguimiento a través de CRM Licencias, opción Seguimientos, buscar la licencia del usuario y filtrar tarea de “Implementación”.

Tareas y seguimientos

Área

Soporte técnico

Subárea

Implementaciones

Func.

Vanessa Celemin

Asist.

Tarea

Estado

Proyecto

Módulo

Cliente

7B10VAMQ DISTRIBUCIONES DUQUESA S.A.S.

Empresa

Palabra clave

Estado

☒ Abierto
☐ Cerrado
☐ Todas
☐ Suspendido

Desde

Hasta

12-29-2025

Del día

Documentos adjuntos

Filtros

¿Borrar tarea

Modificar

Excel

Consultar (F5)

1 registros

Excel

Detalle

Se regresa llamada al usuario YESSENA CESPEDES, a la línea suministrada 3245102218 en varias ocasiones, desde las líneas 801-9108889 y/o 333-6238896, sin embargo, no fue posible establecer comunicación.

Se envía mensaje de SMS.

SysCafé intentó contactarlo sin éxito. Solicite soporte auto aprendizos en soporte.syscafe.com. No responda a este mensaje.

Luego, seleccionar opción de nuevo  para agregar registro de actualización.

SysCafé.SEGUIMIENTO001_CAT

Seguimiento a tarea

Estado act.

En seguimiento

Nuevo estado

En seguimiento

Tipo tarea

Implementacion

Prioridad

Moderado

Situación

..

Área

Soporte técnico

Fecha Hora

12-29-2025 11:07:20 AM

Funcionario

Vanessa Celemin

Prox. seg.

12-29-2025 12:07:20 PM

Asistente

..

Plazo Max.

12-28-2025 06:00:00 PM

Estimado

0

Contacto

Categoría

Teléfono

Proyecto

..

Complejidad

..

Detalle del seguimiento

☐ Alertar
☒ Implementado FEL

Documentos adjuntos

Creado

-- : : AM

ErikaG

Actualizado

-- : : AM

271536

0

_7B10VAMQ

☒ Sigue activo

Reg. Soport

Reg. Activi.

TAREA

GEST+FREL+POS+NOME

Se contacta al usuario.

Se explica como establecer conexión.

Se establece conexión virtual por Anydesk.

Se le informa al usuario que la llamada y la conexión en curso están siendo grabadas y monitoreadas para efectos de calidad.

Se instala SysCafé HUB.

Se instala módulo Gestion Plus.

Se envía el serial y el código de la licencia al correo suministrado.

Usuario procede a relacionar el serial y código de la licencia.

Se activa la licencia.

Se crea la empresa.

Listado de frases

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 13 de 94

- Registrar el resumen del avance de la implementación referenciando los temas vistos y/o abordados en la sesión.
- Efectuar el registro de la actividad: Implementaciones o Llamada de Seguimiento (según sea el caso), con las acciones detalladas realizadas en la sesión.

3. ETAPA DE CIERRE DE SEGUIMIENTO

La fase de implementación tiene un espacio para su ejecución de máximo 60 días calendario, a excepción de los seguimientos categorizados con criticidad Prioritaria, los cuales tienen un tiempo máximo de 360 días.

Una vez finalizados los 60 días o antes (solo para casos exitosos), se procede al cierre de implementación; este puede realizarse de las siguientes tres maneras:

- **CIERRE EXITOSO:** Se realiza cuando, en un plazo máximo de 60 días calendario (con un adicional de 5 días), se implementan de manera efectiva los procesos funcionales y operativos requeridos por el usuario, cumpliendo con los objetivos establecidos.

6.1.
4

Para este caso, se requiere:

- Registro de actividad del cierre de implementación.
- Notificación al representante legal del cierre de la implementación y los canales para la comunicación a soporte técnico por medio de correo con la siguiente estructura:

Cordial saludo,
Sr. XX

Por medio del presente, me permito informarle que la licencia **XX** ha culminado de manera satisfactoria la etapa de implementación correspondiente a la solución **XX**, proceso realizado junto al funcionario **XX**.

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 14 de 94

La fase de implementación inició el **XX** y, cumplidos los tiempos establecidos, procederemos a realizar su **cierre exitoso**.

A partir de este momento, cualquier duda, novedad o requerimiento relacionado con el funcionamiento del sistema deberá ser gestionado a través del **área de Soporte Técnico**, que será su primer canal de atención.

Estos son los canales disponibles donde podrás solicitar soporte técnico.

- **Sitio web:** <https://soporte.syscafe.com/>
- **ChatBot:** <https://wa.link/5u0lee>
- **Desde el software SysCafé:** accede al soporte directamente desde el menú ubicado en el lado izquierdo de la interfaz.

Adicionalmente, ponemos a su disposición nuestros canales de consulta y aprendizaje:

- **Documentación oficial:** <https://doc.syscafe.com/docs>
- **Videos tutoriales en YouTube:** <https://www.youtube.com/@syscafe>

Recordatorio:

- Realizar la **copia de seguridad** todos los días, para evitar pérdidas de información.
- No compartir usuarios o contraseñas a personas ajenas a su organización.
- Estar pendiente de las actualizaciones del sistema.

Agradecemos su tiempo durante este proceso y quedamos atentos a acompañarle desde soporte en todo lo que requiera para continuar operando de manera óptima con SysCafé.

Quedamos atentos a cualquier inquietud.

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 15 de 94

Cordialmente,

- Registrar el cierre de implementación y actualizar el cambio de estado de: En Seguimiento a Cierre Exitoso.
- **NO EXITOSO:** Ocurre cuando, tras cumplirse el plazo máximo de 60 días calendario (con un adicional de 5 días), no se logra implementar los procesos funcionales y operativos requeridos por el usuario.

Para este caso, se requiere:

- **Actualizar seguimiento:** Registrar un resumen de las causas que impidieron el cierre dentro del tiempo establecido.
- **Notificar al mentor:** Enviar un reporte inmediato al correo del mentor a cargo, informando sobre el estado.
- **Comunicar al usuario:** El funcionario asignado elabora un oficio según la plantilla, informando al usuario sobre el cierre sin éxito del proceso de implementación y su continuidad de atención con soporte técnico.

La estructura del oficio registra la siguiente información:

- Ciudad y fecha.
- Información de la licencia, nombre representante legal y razón social de la empresa
- Departamento y ciudad de la empresa licenciada.
- Notificación del cierre no exitoso de la implementación de la solución licenciada.
- Indicación de que, a partir del envío del oficio, toda atención será proporcionada por el equipo de soporte técnico.
- Firma del remitente.

- **Cambio de estado:** El mentor a cargo actualiza el estado del

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 16 de 94

seguimiento a "Cierre No Exitoso".

- **CIERRE INVIABLE:** Se aplica cuando, durante la fase de implementación, el usuario determina que el software no cumple con los requerimientos necesarios para sus procesos, iniciando la devolución del dinero con el consultor comercial.
 - **Actualizar seguimiento:** El consultor de soporte a cargo documenta las razones específicas que hicieron inviable la implementación.
 - **Cambio de estado:** Actualizar el estado del seguimiento a "Cierre Inviabile".
- **APLAZAMIENTO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN:** Se establece cuando el usuario, debido a causas de fuerza mayor (por ejemplo, temporada alta, problemas de salud, fallecimiento o cierre temporal), no puede atender el proceso. Consiste en suspender temporalmente el proceso de implementación, desde el día de la solicitud hasta un tiempo no mayor a 30 días calendario. Para este caso, se requiere:
 - **Solicitud del usuario:** El usuario debe enviar un correo electrónico a *implementaciones@syscafe.com.co* explicando los motivos del aplazamiento.
Luego, el funcionario o área a cargo analiza la solicitud para autorizarla.
 - **Comunicación al usuario:** El funcionario asignado se encarga de realizar el oficio según plantilla como comunicación al usuario de la aprobación del aplazamiento.

La estructura del oficio registra la siguiente información:

- Ciudad y fecha
- Información de la licencia, nombre representante legal y razón social de la empresa
- Departamento y ciudad de la empresa licenciada.
- Confirmación de la aprobación del aplazamiento de la

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO	Fecha: 02/06/2025
		Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001
		Página 17 de 94

	implementación de la solución licenciada. ▪ Período autorizado de aplazamiento (30 días calendario). ▪ Indicación de los días restantes del proceso una vez se reanuden las sesiones. ▪ Información de los canales de atención para consultas o inquietudes. ▪ Firma del remitente. ○ Actualización de estado: El seguimiento se actualiza a "Aplazado" con una retoma programada para un período de 30 días calendario. ○ Retoma de la implementación: Una vez finalizado el aplazamiento, el proceso de implementación debe reanudarse según los términos establecidos. ○ Acción para retoma de implementación tras aplazamiento: Una vez finalizado el período de aplazamiento autorizado, se debe contactar al usuario para coordinar la programación de una sesión y retomar el proceso de implementación. Este se llevará a cabo durante el tiempo restante para completar el plazo establecido de 60 días calendario (con los 5 días adicionales, si aplica).
--	---

6.2 Fase de atención del soporte técnico – Canales de atención

Registros desde el portal de soporte técnico, Auto agendamiento

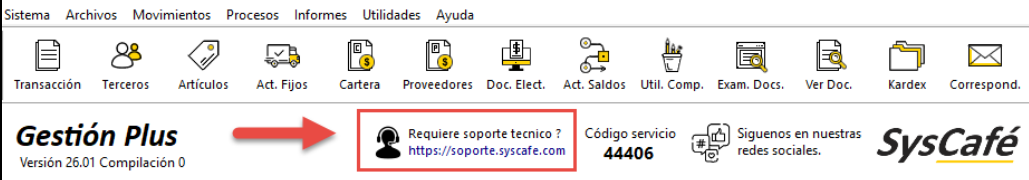
RESPONSABLE: ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD
------	-----------

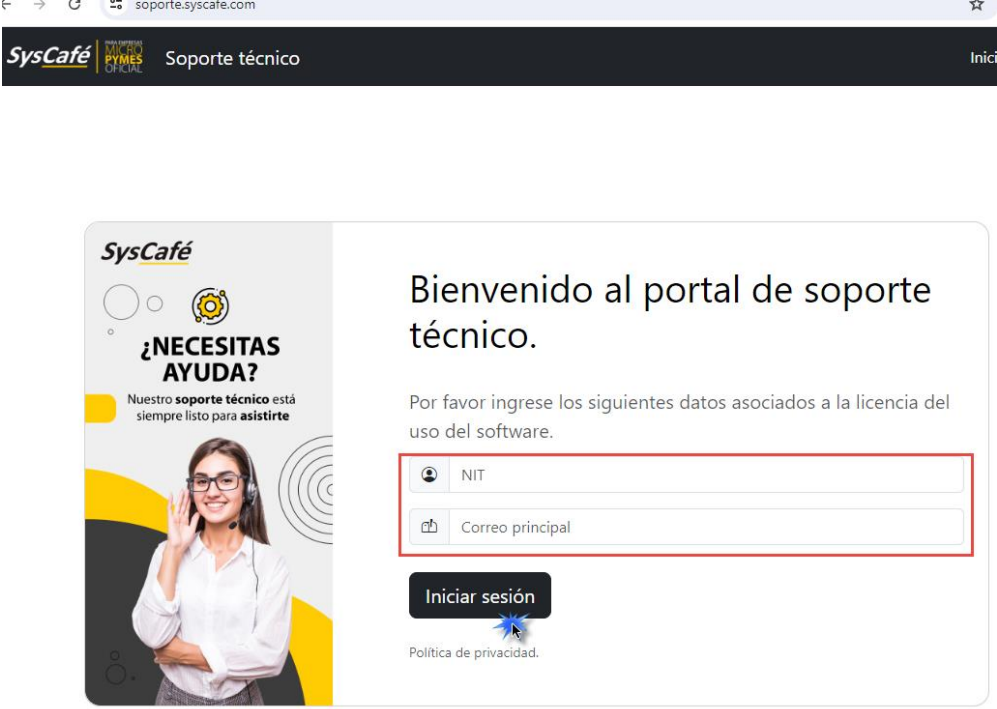
Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 18 de 94

1	Este medio de atención permite que el usuario licenciado, desde el software SysCafé-portal de soporte técnico pueda auto agendarse, es decir, tiene la opción de registrarse seleccionando unos campos (contacto, No. telefónico, motivo del soporte), finalmente se registra y queda automáticamente en un listado de espera, el cual, se ve reflejado en el aplicativo CRM licencias -Listado de espera, donde posterior, de acuerdo a los tiempos estimados de atención al usuario, un Consultor de soporte técnico o el funcionario a cargo, según la necesidad del usuario, estará efectuando la devolución de la llamada. El usuario puede registrar su solicitud por las siguientes opciones: Opción 1: Ingresar desde el software SysCafé, parte superior el usuario visualiza la siguiente opción:  Opción 2: Ingresar directo al portal de soporte técnico https://soporte.syscafe.com/, registra credenciales de acceso con Nit o Doc. Identificación de la empresa licenciada y correo electrónico principal:
----------	--

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 19 de 94



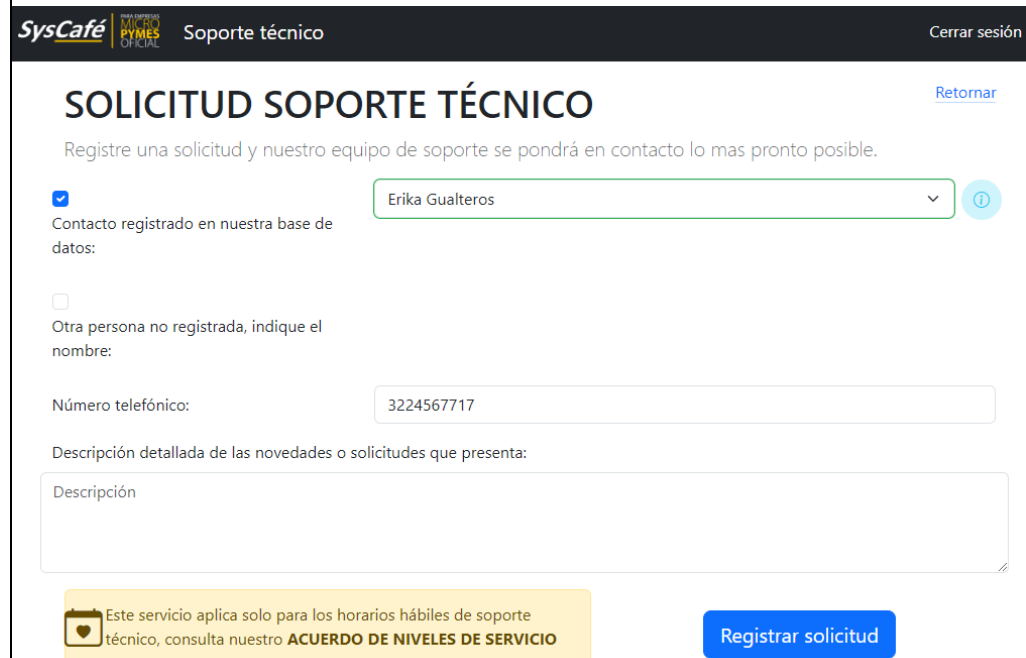
Luego da clic en iniciar sesión y selecciona la opción “Registrar solicitud”:

Luego, el usuario debe elegir el contacto que recibirá la asesoría de soporte; la herramienta también permite relacionar un contacto no

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 20 de 94

registrado, en el último campo debe describir el motivo del soporte y para finalizar debe dar clic en Registrar solicitud.



Una vez el usuario relacione los datos solicitados en el recuadro anterior, el sistema le mostrará un mensaje de confirmación de que la solicitud ha sido registrada:

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 21 de 94



SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO
[Retornar](#)

Registre una solicitud y nuestro equipo de soporte se pondrá en contacto lo mas pronto posible.

☒
Contacto registrado en nuestra base de datos:

Erika Gualteros

☐
Otra persona no registrada, ingrese nombre:

Número telefónico:

Descripción detallada de las m

Prueba de registro solicitud d


Información

La solicitud fue registrada.

OK


Este servicio aplica solo para los horarios hábiles de soporte técnico, consulta nuestro **ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO**

 Registrando solicitud...

Por tanto, al intentar registrar otra solicitud aparecerá la siguiente validación de que: “Existe una solicitud pendiente por atender”.

Registrar solicitud


Solicitar que soporte técnico le llame telefónicamente.

Existe una solicitud pendiente por atender


Al seleccionar el recuadro anterior podrá visualizar los datos del registro:

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 22 de 94





Soporte técnico

Cerrar sesión

SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO

[Retornar](#)

Registre una solicitud y nuestro equipo de soporte se pondrá en contacto lo mas pronto posible.



Fecha y hora del registro

7/22/2024 2:28:06 PM



Contactar

Erika Gualteros



Teléfono

3224567717



Descripción

Prueba de registro solicitud de apoyo.

Culminando así, este proceso de auto agendamiento. Seguido, el usuario queda en un listado de espera en el aplicativo del CRM Licencias, donde de acuerdo a los tiempos estimados en el Acuerdo de Nivel de Servicio, el funcionario realiza la gestión de atención.

Chat virtual (Bot).

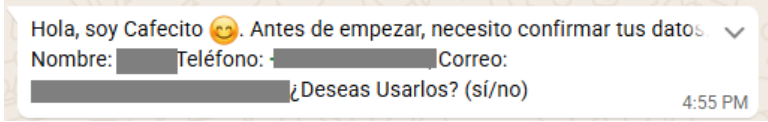
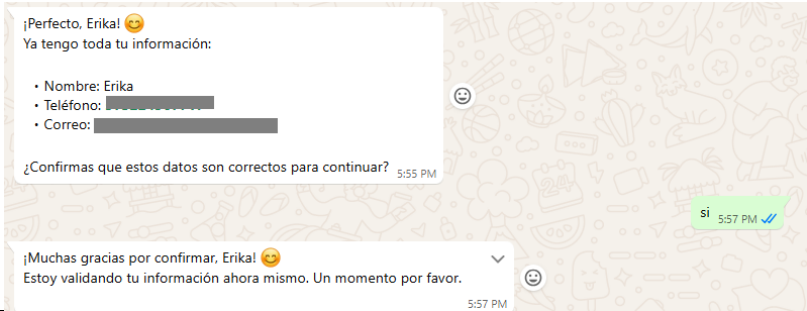
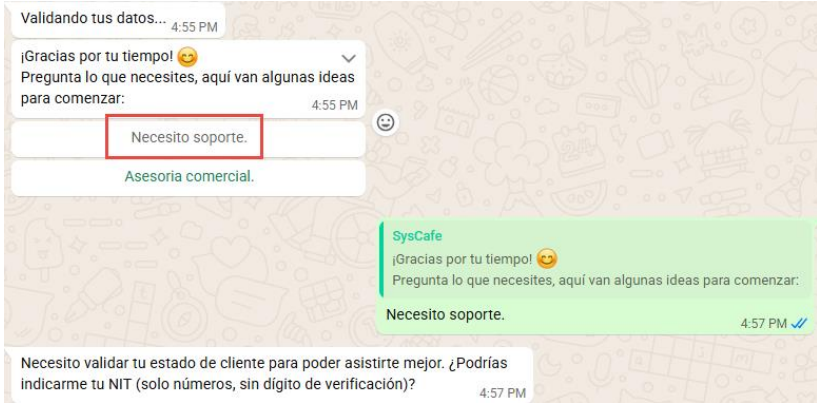
RESPONSABLE: ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Herramienta diseñada mediante un sistema automatizado de inteligencia artificial para interactuar con los usuarios a través de un chat. Corresponde a la línea 3158681953. Para acceder, el usuario debe dirigirse a la página web " syscafe.com ", donde encuentra la opción de registrarse	Whats App Bot.	Aplicativo CRM licencias-Llamadas pendientes.

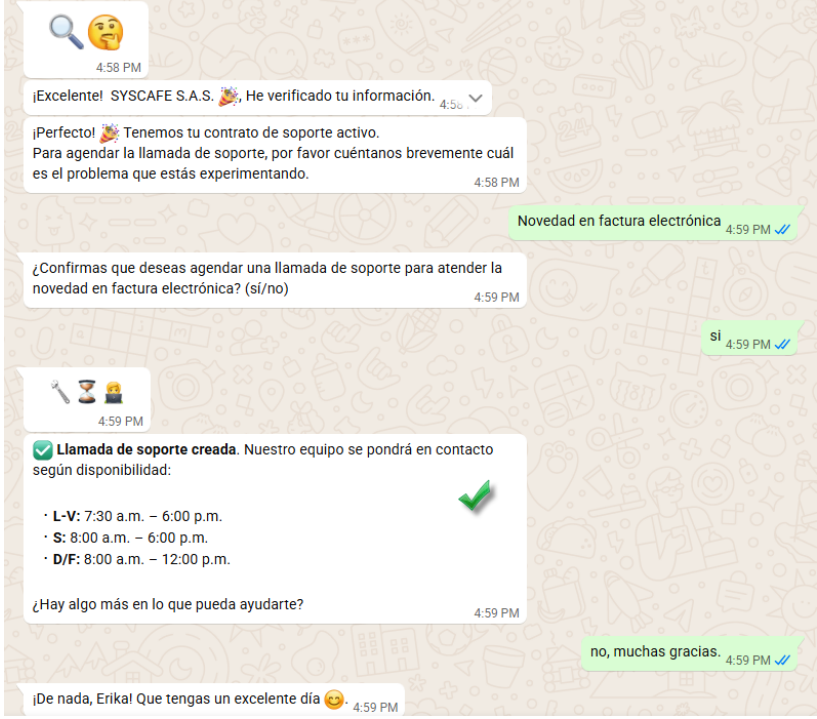
Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 23 de 94

	por este WhatsApp Bot, y luego es dirigido al chat para la apertura de la conversación.		
2	Al escribir, le solicitará datos básicos de la persona para corroborar que sea usuario de SysCafé. Ejemplo:  Brinda posibilidad de actualizar los datos (si amerita el caso). De lo contrario los confirma: 		
3	Luego, el usuario puede elegir la opción, según su necesidad: Necesita soporte o asesoría comercial, después de elegir opción le solicita datos de la licencia para corroborar si es cliente actual de SysCafé.  Una vez confirma la información de la licencia, permite continuar la solicitud y registra el servicio en lista de espera en CRM-Licencias y finalmente confirma el registro de la solicitud:	Whats App Bot.	Aplicativo CRM licencias-Llamadas pendientes.

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 24 de 94

			
--	---	--	--

Presencial

RESPONSABLE: ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO
REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD	
1	Cuando el usuario realiza la solicitud de forma presencial (poco habitual), es recibido por un funcionario del área soporte técnico y según la disponibilidad del usuario y cronograma de soporte, se efectúa la debida atención de manera inmediata, o se programa dado el caso. Cuando el usuario asiste a las instalaciones de SysCafé, el funcionario de soporte debe realizar lo siguiente: 1. Saludar al usuario de forma amable, por ejemplo: “Muy buenos	
Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 25 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	días/tardes, mi nombre es: (____) indicar cargo, en que puedo servirle o colaborar”, según el caso. - Si hay disponibilidad de la sala de reuniones se le puede hacer seguir, de lo contrario, atenderle en la sala de auditorio o de espera. - Dar al usuario la atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto, es decir, estar al pendiente del usuario. - Escuchar de manera atenta la solicitud o manifestación del usuario para posterior, brindarle una solución o llegar a un común acuerdo. - Brindar al usuario información clara y precisa sobre la respuesta o solución de la solicitud, de tal modo, que haya claridad entre las partes. - Despedirse de manera cortés, ejemplo: “Que tenga un excelente día, cualquier duda e inquietud, estaremos atentos y a su disposición para orientarle”. - En caso de que persista algún pendiente con el usuario, se debe realizar un seguimiento con el apoyo del área correspondiente al tipo de solicitud, incidencia o problema. El personal de soporte técnico será responsable de llevar a cabo dicho seguimiento/ticket hasta proporcionar una respuesta final al usuario respecto a su requerimiento o solicitud. Si la solicitud corresponde a otra área, será esta última la encargada de continuar con el caso y de brindar el tratamiento correspondiente al usuario.

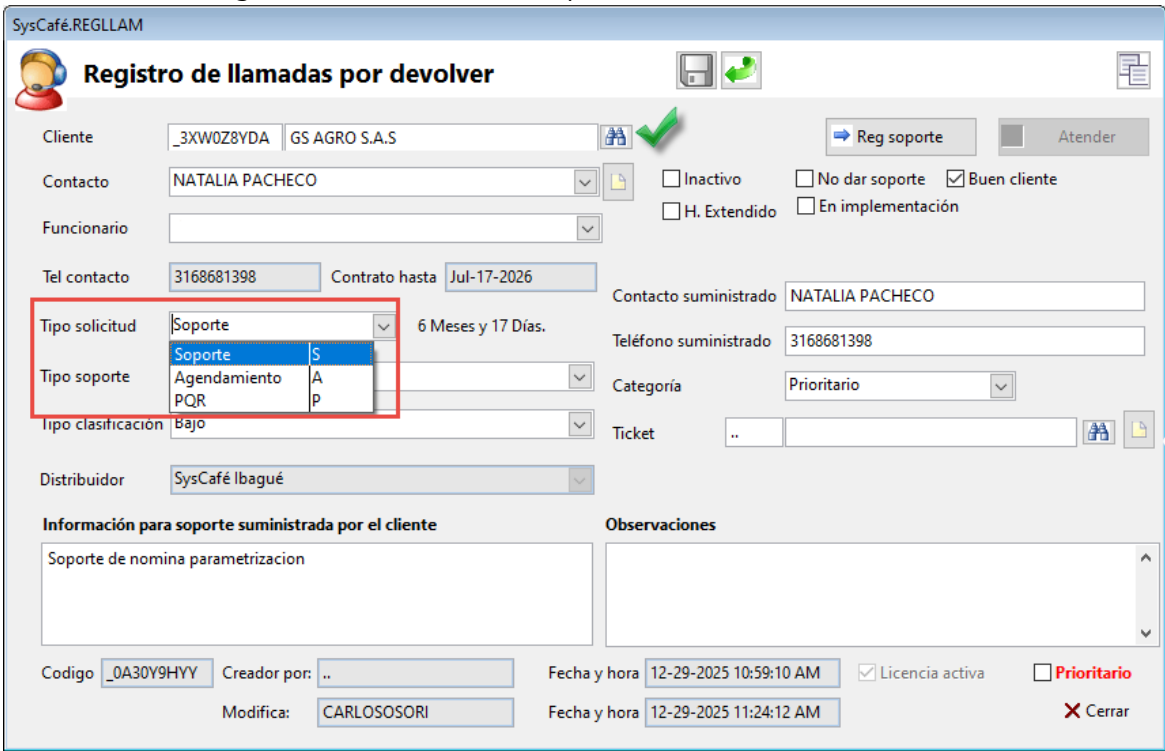
Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 26 de 94

Servicio en lista de espera

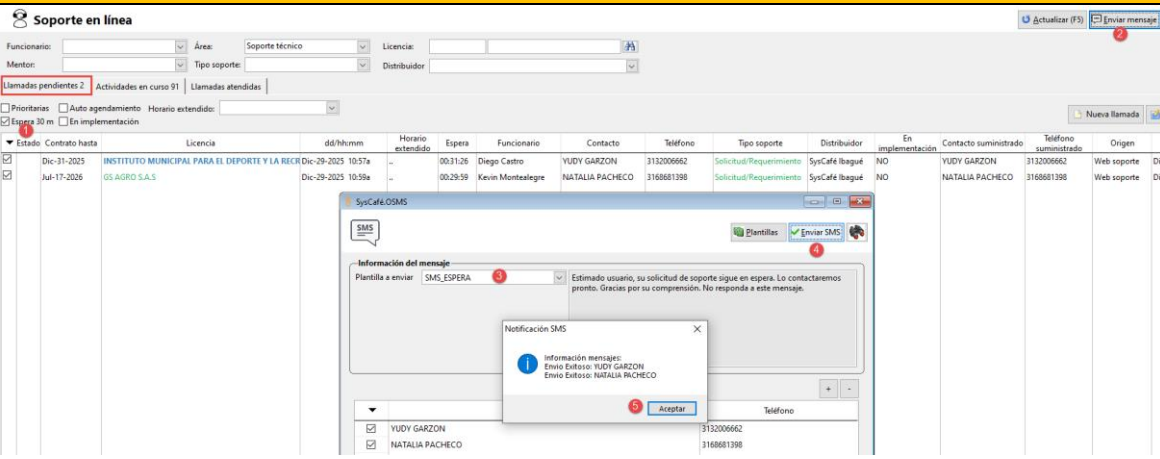
RESPONSABLE: ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD
1	En cualquiera de los canales digitales mencionados en los apartados de: registro desde portal de soporte técnico o chat bot, se refleja el siguiente contenido en el formulario de registro de llamada en espera del CRM- licencias:  Aspecto a tener en cuenta para los gestores: En el listado de llamadas en espera, existe la opción para filtrar aquellas llamadas que llevan 30 minutos o más en espera. En estos casos, se puede utilizar la opción de mensajería, como se muestra a continuación:

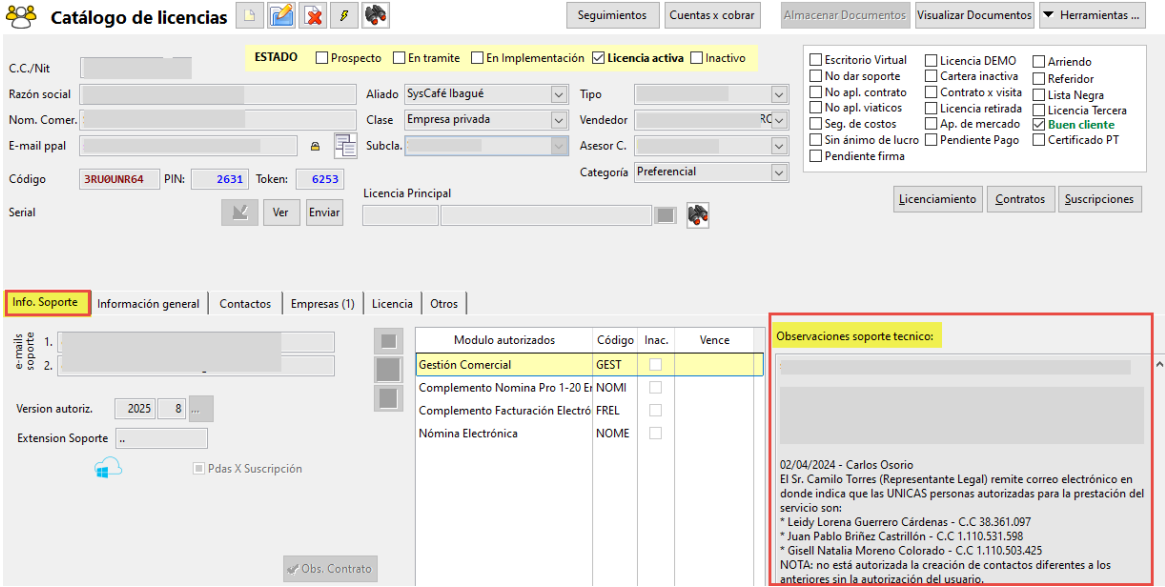
Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 27 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	 Con el objetivo de informar al usuario, mediante mensajes estándar acordes al horario, que se realizará una devolución de llamada tan pronto como haya disponibilidad, se puede utilizar el tiempo del filtro o seleccionar el registro requerido.
2	Casos en la prestación del servicio: En la recepción del servicio, se pueden presentar diferentes situaciones, en la cual, se debe actuar de la siguiente manera: Si el usuario manifiesta algún tipo de PQRSF: El funcionario que atienda alguna llamada o servicio debe registrar el tipo de solicitud PQR en lista de espera, para que luego el gestor de servicio realice debido tratamiento. Si no está creado el contacto en el CRM licencias: - Antes de realizar el registro, verificar que el nombre del usuario no esté duplicado en la lista de contactos autorizados por la empresa, si no está creado se solicita nombre y apellidos completos, cargo que desempeña, línea fija o móvil a la cual le podamos contactar laboralmente (si da el tiempo y usuario lo permite, se puede relacionar el correo electrónico y/o

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 29 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	 Nota: es obligatorio hacer la verificación del inciso b) antes de proceder a la creación de contacto y por supuesto a la prestación del servicio. 3. Si no es un contacto autorizado para la prestación del servicio: Se orienta al usuario que no está autorizada la prestación del servicio de soporte, indicándole la causal y/o motivo, si el usuario insiste en que se le colabore en soporte, se le orienta para que la empresa licenciada envíe solicitud formal al correo de soporte desde email principal autorizando dicho servicio. 4. El usuario no tiene autorizado servicio de soporte: Previo a informar al usuario que no es viable la prestación del servicio, se debe validar estado comercial (el cual debe ser Buen cliente para proceder con el servicio) o campo de Extensión soporte del catálogo de licencias. De corroborar que no es viable la prestación del servicio: Se informa al usuario que: “actualmente, se observa que la licencia de (nombre de empresa) no cuenta con una póliza de mantenimiento activa o vigente. Si lo desea, puedo transferirle la llamada al área comercial, donde el encargado de

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 30 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	renovaciones de contratos de mantenimiento le asistirá en el proceso para que pueda seguir disfrutando de los beneficios que nuestra entidad ofrece.” Culminar la llamada (ejemplo: recuerde que habló con (nombre y apellido) (transferir llamada) (si da el tiempo; anunciar la llamada al funcionario comercial a cargo ya sea vía telefónica o chat interno empresarial; mensaje, de lo contrario se puede transferir normal)). En caso de que la transferencia no sea factible y si el usuario así lo desea o lo permite, se procede a recepcionar los datos del usuario para remitirlos internamente mediante el chat empresarial (grupo validaciones comerciales; canalizados por gestores), o se le indica que se comunique directamente con el área comercial.

Protocolo de atención al usuario

RESPONSABLES: CONSULTOR DE SOPORTE TÉCNICO, ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO, GESTORES.

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

Se establecen las directrices y pasos que deben seguir los funcionarios de soporte a cargo de la atención de solicitudes, incidentes y problemas de los usuarios, garantizando una atención oportuna, eficiente y de calidad, que permita resolver los casos de manera estandarizada.

ÍTEM	ACTIVIDAD
1	Inicio del servicio 1. El funcionario de soporte debe realizar la devolución oportuna de los servicios asignados en el listado de espera. Dar opción atender y registrar servicio en curso. 2. Se da prioridad a los servicios tipificados como problemas e

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 31 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	incidencias con base al SLA. 3. Al establecer contacto con el usuario, el funcionario debe: - Presentarse indicando su nombre y el de la empresa. - Confirmar la identidad del usuario (nombre completo). - Informar el motivo de la llamada de manera clara y cordial. 4. Validaciones iniciales: - Confirmar con el usuario el motivo de la solicitud. - Solicitar la información necesaria para realizar un diagnóstico eficaz. - Validación de copia de seguridad en la nube: en caso de no contar con el servicio o si no ha realizado la copia, debe brindarle la orientación correspondiente. (Dejar consignado en el acta de soporte). 5. Brindar solución: -Telefónica: brindar instrucciones paso a paso, validar la comprensión del usuario, si se identifica desconocimiento o inseguridad, proceder a la conexión remota. -Conexión remota: ejecutarla mediante herramientas autorizadas, si el caso lo amerita. Obligatoriedad de orientar al usuario en hacer copia de seguridad de su base de datos antes de ejecutar algún proceso que lo amerite. 6. Lineamientos de tiempo del soporte en línea, es decir, que tanto se puede tardar la sesión con el usuario: Solicitudes: máximo 1 hora. Incidencias/problemas: hasta su resolución. 7. Orientación al usuario: En caso de que el funcionario identifique desconocimiento por parte del usuario en el manejo del software, debe: *Orientarlo en el uso de la página de documentación. *De considerarse necesario, sugerir el agendamiento de una capacitación virtual, previa autorización del área comercial o

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 32 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	validación de estado comercial en licencias. 8. Manejo de múltiples solicitudes: Si el usuario presenta varias solicitudes y se supera la hora de atención: - Cuando exista baja demanda de servicio, el funcionario puede continuar con el apoyo, siempre que se mantenga dentro de los mismos temas. - Si se trata de temas diferentes, se debe informar al usuario que, al haberse excedido el tiempo estimado de atención, se procederá con la creación de un nuevo registro de servicio para el tema adicional. 9. Manejo de PQSRF durante el servicio: en caso de que el usuario manifieste algún tipo de PQRSF durante el servicio, debe registrar esta actividad en listado de espera bajo el tipo de solicitud: “PQR”, para que posterior el gestor de servicio realice el tratamiento correspondiente según el caso.
2	Registro de la gestión ✓ En cualquiera de los casos, el funcionario debe actuar con total transparencia, registrando en el CRM de licencias de manera fiel y veraz todas las acciones realizadas durante la atención (fecha, hora, tipo de actividad, tipo de soporte, tema, subtema, acciones ejecutadas, estado final del servicio, marcación de casilla Responsabilidad SysCafé (en caso que amerite), siguiendo la estructura de acuerdo al numeral 2 del apartado de las actividades misionales de la presente guía. ✓ El registro debe ser claro, entendible, veraz, con ortografía y redacción adecuada. Nota: el omitir información relevante es causal para acción

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 33 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	correctiva.
3	En caso de ser necesario el “Escalamiento” 1. Consultor de soporte analiza y trata de resolver en máximo 20 minutos junto con mentor. 2. Si el mentor no encuentra solución, escala al analista de soporte o investigación y desarrollo según corresponda. Para mayor detalle remitirse al numeral 6.11.6 de la presente guía. 3. Se debe informar al usuario sobre el escalamiento e informar sobre la notificación de ticket.
4	Solución del caso ✓ Ejecutar las medidas de tratamiento correspondientes a la solicitud. ✓ Confirmar con el usuario que las acciones implementadas cumplen con lo solicitado o resuelven la incidencia presentada. ✓ Mantener una comunicación constante, informando sobre las gestiones en curso. ✓ Si la solución supera los 10 minutos, el consultor debe informar al usuario sobre el estado del proceso cada 10 minutos aproximadamente.
5	Cierre del caso ✓ Explicar de manera resumida las acciones ejecutadas y la solución aplicada. ✓ Confirmar con el usuario si la solución satisface sus expectativas y resuelve la solicitud. ✓ En caso de inconformidad: -Revisar nuevamente el caso y brindar alternativas adicionales. - Si persiste la inconformidad, escalar el caso al mentor (si es de

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 34 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	tipo técnico) o gestor de servicio (si corresponde a servicio). ✓ Validar que no queden abiertos programas, archivos o accesos utilizados durante la atención. ✓ Dejar servicio en estado finalizado y diligenciar el soporte para realizar su debido cierre. Nota: el funcionario debe ir diligenciando el soporte a medida que está brindando la asistencia para agilizar y evitar dejar gran número de registros al finalizar la jornada.
6	Fin de la comunicación ✓ Agradecer al usuario e informarle que su solicitud fue atendida. ✓ Consultar si existe alguna solicitud adicional que requiera atención, siempre que no se supere el tiempo máximo de servicio (1 hora) y haya baja demanda de servicio que lo permita. ✓ En escenarios de alta demanda de soporte, se omite preguntar al usuario si tiene solicitudes adicionales, priorizando la atención de casos en lista de espera.
7	Satisfacción y mejora continua ✓ Bajo ninguna circunstancia se debe solicitar o almacenar contraseñas de los usuarios, de requerirse será el propio usuario a cargo de digitarla en el sistema por tema de seguridad de la información. ✓ Invitar al usuario (verbal o chat) a diligenciar la encuesta de satisfacción, cuando esté disponible. ✓ Documentar o informar cualquier recomendación o necesidad de capacitación identificada durante la atención. ✓ Reportar al mentor o gestor las oportunidades de mejora que contribuyan a la optimización del servicio. ✓ El funcionario debe apoyarse con los modelos de guiones protocolarios ubicado en repositorio Microsoft Teams/Grupo

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 35 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	soporte técnico.

Habilidades que debe tener el funcionario de soporte técnico:

- Comunicación asertiva.
- Generar buen ambiente laboral.
- Buena administración/optimización del tiempo.
- Capacidad de persuasión y argumentación.
- Capacidad de resolución de conflictos.
- Ser proactivo, diligente, propositivo, tener iniciativa.
- Personalidad amable, cordial y respetuosa.
- Tener sentido de compromiso y pertenencia con la empresa.
- Buen conocimiento del software y parte contable.
- Ser analítico y lógico.

Actividades misionales

RESPONSABLE: CONSULTOR DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

Son las labores principales y esenciales que se realizan diariamente en la prestación del servicio. Estas actividades están directamente relacionadas con el cumplimiento de la prestación del servicio a los usuarios y forman parte del día a día operativo, como el soporte convencional y la implementación de documentos electrónicos.

ÍTEM	ACTIVIDAD
------	-----------

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 36 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
1	El soporte convencional corresponde a los tipos de actividad: Soporte express, soporte especializado y Serial/Contraclave/act.disp mó. Para mayor información sobre estos tipos de actividad y las demás actividades ejecutadas en el área, se puede remitir al Glosario de actividades, disponible en el repositorio Tools de soporte técnico. Ejecución del servicio: Los consultores de soporte técnico deben brindar atención oportuna, de acuerdo al tipo de soporte (solicitud, incidencia, problema) y tipo de usuario (preferencial, prioritario, básico), según el SLA.
2	Estructura de los registros de soporte convencional: Se ha definido una estructura estandarizada para guiar al personal en la correcta elaboración de los registros de soporte proporcionados en el CRM de licencias. Esta estructura incluye los siguientes elementos: Usuario se comunica por (Duda-Requerimiento-Novedad-Solicitud; detallar lo que usuario informa) _____. Se regresa llamada al usuario, se establece conexión remota (mencionar el aplicativo de conexión ya sea: RustDesk – Anydesk, etc.). Descripción solicitud: _____. Cuenta con copia de seguridad en la nube: _____. Actividades realizadas: _____. Estado (relacionan la opción según el caso):

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 37 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	1. No queda pendientes con el usuario, caso cerrado y solucionado. 2. Queda un proceso pendiente con el usuario, caso será (Elevado-Revisado, etc.,) _____. 3. Queda un proceso pendiente por parte del usuario, caso cerrado temporalmente hasta que el usuario envíe (B.D, normatividad, evidencia, dispositivo, etc.). Campañas: Se brinda información sobre herramientas para registrar solicitud de soporte desde el portal del soporte técnico, calificación del servicio y página de documentación. Lo anterior está sujeto a cambios de acuerdo a la temporada y necesidades de servicio.
3	En la prestación del servicio se puede presentar la siguiente situación: En caso de que se haya dado una orientación al usuario, por ejemplo: de enviar información al correo de soporte (tipo normativo, caso especial, etc.), el funcionario de soporte debe relacionar en el acta la información verídica de lo que le orientó al usuario y relacionar, por ejemplo, que: “queda el caso cerrado hasta que se reciba la información requerida al correo de soporte y se retoma el caso una vez el usuario envíe la información (el caso se asigna al consultor que le haya atendido en su momento en el soporte, de no estar disponible o ausente, se delega a otro funcionario idóneo), de lo contrario, si es una solicitud nueva de parte del usuario que no haya sido informada con antelación en un soporte, el caso se entrega al funcionario a cargo”. En este caso, el Consultor de soporte técnico crea el seguimiento una vez el usuario envíe la información al correo de soporte y el analista Téster lo

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 38 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	notifique.
4	Razones para la cancelación del soporte express por conexión remota con el usuario Personalización de formatos de impresión complejos: • Cuando el usuario solicita personalización de un formato de impresión de complejidad, se le orienta enviar una solicitud formal al correo de soporte. Esta solicitud debe incluir el modelo del formato y una explicación detallada de las necesidades específicas para su correcta implementación, posterior, mediante el correo se le brinda respuesta de viabilidad o no del mismo y tiempo estimado de entrega. Problemas técnicos en el equipo del usuario: • Si el equipo del usuario presenta lentitud u otras novedades técnicas que impidan la prestación inmediata del servicio, se procede de la siguiente manera: - Orientar al usuario para que resuelva el inconveniente técnico y, posteriormente, se comunique para retomar la asistencia. - Si la situación lo amerita, el consultor puede brindar orientación técnica por vía telefónica y/o remitir al usuario a la página de documentación para soporte adicional.
5	Implementación de la factura electrónica: El Consultor de soporte técnico asignado para esta actividad debe cerciorarse que el usuario esté completamente implementado y capacitado, de tal modo que pueda facturar bajo la modalidad electrónica en ambiente de producción.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 39 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
6	Implementación de la nómina electrónica: El Consultor de soporte técnico debe finalizar satisfactoriamente la implementación de la nómina electrónica, asegurando que el usuario esté completamente implementado y capacitado, sin embargo, dado que no es posible enviar los documentos de soporte de pago de nómina electrónica al ente de control DIAN de manera inmediata, ya que estos deben enviarse conforme a los plazos establecidos por el usuario al momento de realizar el pago de la nómina, así como las fechas determinadas por la DIAN para recibirlos, se orienta al usuario a que, en caso de tener alguna duda o presentar alguna novedad durante este proceso, se comuniquen a través de nuestros canales de atención para recibir la debida orientación. Esto aplica tanto si el proceso se encuentra en fase de implementación como si está en fase de atención por parte del soporte técnico. Nota: en cualquiera de los tipos de implementación del numeral 5 y 6, se debe tener en cuenta los criterios establecidos en los manuales internos de implementación que se encuentran en el repositorio Tools de soporte técnico.

6.3 Gestión de requerimientos

RESPONSABLE: ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO Y ANALISTA TÉSTER

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

El software contable es estándar, por lo tanto, el licenciante no tiene la obligación de realizar mejoras ni modificaciones de ningún tipo al software solicitadas por el adquiriente. No obstante, se proporciona el canal de correo soporte@syscafe.com.co para que los usuarios envíen sus peticiones particulares relacionadas con el software. Estas se clasifican en

ÍTEM	ACTIVIDAD	
Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 40 de 94

6.3.1	- Diseños de formatos de impresión nuevos o personalizados: El usuario debe enviar el modelo correspondiente al correo especificado para su evaluación por parte del equipo especializado. La viabilidad técnica y el costo (si aplica) se define en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción del modelo. En caso de ser viable, el funcionario a cargo dispone de un plazo máximo de diez (10) días hábiles desde el recibido del correo para elaborar el formato y realizar su entrega formal al usuario mediante conexión remota. Adicionalmente, se envía al correo del usuario una copia del nuevo formato como archivo adjunto (dado que hay casos en que el usuario lo podría perder en caso de no tener copia de seguridad o salvedad de su información).
6.3.2	-Nuevo (integración/interfaz, entre otros...) o de ajuste al software por tipo normativo: el usuario debe enviar la información detallada al correo mencionado anteriormente, describiendo el detalle de lo requerido, datos del integrador (si amerita, según lo requerido) y adjuntando la normativa vigente (cuando aplique). Estas solicitudes son canalizadas al área correspondiente para realizar un estudio y análisis de viabilidad. La respuesta a la petición, indicando la viabilidad y el costo correspondiente (en caso de aplicar), se informa por correo. “Para los requerimientos especiales, nuevos o de alta complejidad, se aplican los tiempos de gestión y respuesta definidos por el área de Investigación y Desarrollo, según la naturaleza y complejidad del caso.”
6.3.3	Cierre por notificación en entregas de formatos o nuevos desarrollos: En cualquiera de los dos casos (formatos o nuevos desarrollos), si la entrega no resulta exitosa por alguno de los siguientes motivos: • El usuario no responde, pese a realizar seguimiento durante

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 41 de 94

	un periodo de 30 días. • El usuario no cuenta con un contrato de mantenimiento vigente. • El usuario manifiesta que no requiere la mejora. Se procede a realizar un cierre por notificación, dejando constancia de la gestión mediante el envío de un correo electrónico al usuario, en el cual se informe la situación presentada. Nota: Los demás requerimientos/solicitudes/incidencias y problemas que ingresan al área de soporte técnico mediante la prestación del servicio de soporte, se canalizan teniendo en cuenta el conducto: - Primero consultor de soporte -> revisión y análisis por mentor o analista de soporte técnico -> de ser viable escalamiento, al área de Investigación y desarrollo. - De no ser viable porque se encuentra o existe otra alternativa de solución, el mentor o analista de soporte regresa el seguimiento al consultor de soporte informando alternativa para indicar al usuario.
6.3.4	Tratamiento de oficios 1) Recepción del oficio: Se recepciona oficios a través del correo de soporte o en físico. Luego, la persona a cargo del correo, registra seguimiento y asigna caso al gestor de servicio. 2) Asignación del caso: El gestor revisa y delega el seguimiento ya sea al mentor, consultor o analista de soporte, según el caso para su respectiva gestión. 3) Gestión y entrega al usuario: El funcionario asignado del caso, realiza la gestión y entrega la solución o brinda las orientaciones necesarias según el caso al

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 42 de 94

	usuario, luego retorna seguimiento al gestor de servicio; quien se encarga de elaborar oficio de respuesta. 4) Tiempo de respuesta para envío del oficio/respuesta formal: El gestor de servicio cuenta con un plazo máximo de 10 días hábiles para elaborar el oficio de respuesta y remitirlo al encargado del correo, incluso si se trata de una respuesta parcial, en aquellos casos en que aún no se disponga de la solución definitiva, retorna seguimiento con estado “Realizado” y el analista Téster o el encargado del correo asume la responsabilidad de cerrar el seguimiento, de acuerdo con sus propios tiempos de gestión. Esto se debe a que se trata de un proceso de un área transversal, distinto al de Soporte. Observaciones: • El funcionario de soporte debe registrar y asociar el ticket a todas las actividades y gestión realizada con el usuario desde el inicio hasta el final. • Este seguimiento permite conocer la trazabilidad de las gestiones realizadas y sirve como base para que el funcionario a cargo elabore el oficio de respuesta. • La respuesta formal debe ser registrada en el aplicativo CRM Licencias con el tipo de actividad: "Respuesta oficios".
--	---

6.4 Seguimiento posterior a la venta

RESPONSABLE: LÍDER DE SOPORTE Y CONSULTOR DE SOPORTE TÉCNICO
REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD
------	-----------

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 43 de 94

6.4.1	El líder de área o quien haga sus veces, solicita la información de usuarios nuevos al consultor comercial encargado de generar este reporte.
6.4.2	Luego, se recibe archivo de Excel por el chat empresarial, se organiza en nuevo archivo Excel donde se registra el consolidado del histórico de meses gestionados por el área de soporte técnico.
6.4.3	De acuerdo al número de usuarios nuevos, se distribuye las licencias a los consultores de soporte técnico encargados de apoyar la gestión de seguimiento a la venta.
6.4.4	Sólo se realiza gestión para aquellos usuarios que son nuevos, se aclara que, hay excepciones en la labor, es decir, NO se efectúa seguimiento de parte de soporte técnico a los sgtes casos: • Usuarios con solución de contador. • Usuarios que recibieron solución por obsequio. • Licencias que son empresas terceras. • Usuarios que son antiguos y no han adquirido ampliación. • Usuarios que adquirieron solución de FACE.
6.4.5	Una vez se asigna al funcionario de soporte técnico a cargo de la labor, este debe primero identificar si la licencia aplica para seguimiento a la venta (puesto que hay excepciones, de acuerdo al punto anterior 6.4.4).
6.4.6	De identificar que está dentro de las excepciones, no se realiza gestión, sino el funcionario relaciona una observación en el Excel, describiendo motivo por el cual no se realiza.
6.4.7	De identificar que si es un usuario/licencia nueva que aplica, el funcionario asignado procede a crear el seguimiento en CRM Licencias para iniciar tratamiento correspondiente.

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 44 de 94

	El seguimiento se crea teniendo en cuenta los siguientes elementos: • Área: Soporte técnico • Tipo de Tarea: Seg. a la venta soporte • Subárea: Consultor de soporte • Funcionario: Se asigna el consultor de soporte técnico encargado de gestionar la labor.
6.4.8	El consultor de soporte debe realizar revisión preliminar de la licencia: seguimientos, agenda, requerimientos pendientes o demás actividades para argumentar al usuario ante posibles comentarios y así proceder con el contacto al usuario.
6.4.9	Realizar las debidas preguntas para validar experiencia del usuario con el producto adquirido, y satisfacción durante el proceso de fase comercial (si amerita), de implementación y soporte técnico.
6.4.10	En la gestión se puede presentar las sgtes situaciones: a) De recibir comentarios favorables, cierra el seguimiento con estado exitoso. b) De no recibir comentarios favorables, si no algún PQRSF, podrá con base a lo leído e indagado, dar tratamiento al caso o según complejidad, ser elevado al funcionario en cargo para su gestión y tratamiento.
6.4.11	Finalmente, independiente de las situaciones a) o b) del numeral anterior, el funcionario que atiende y gestiona, debe registrar la información de la labor realizada en el CRM Licencias.

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 45 de 94

6.5 Tratamiento PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

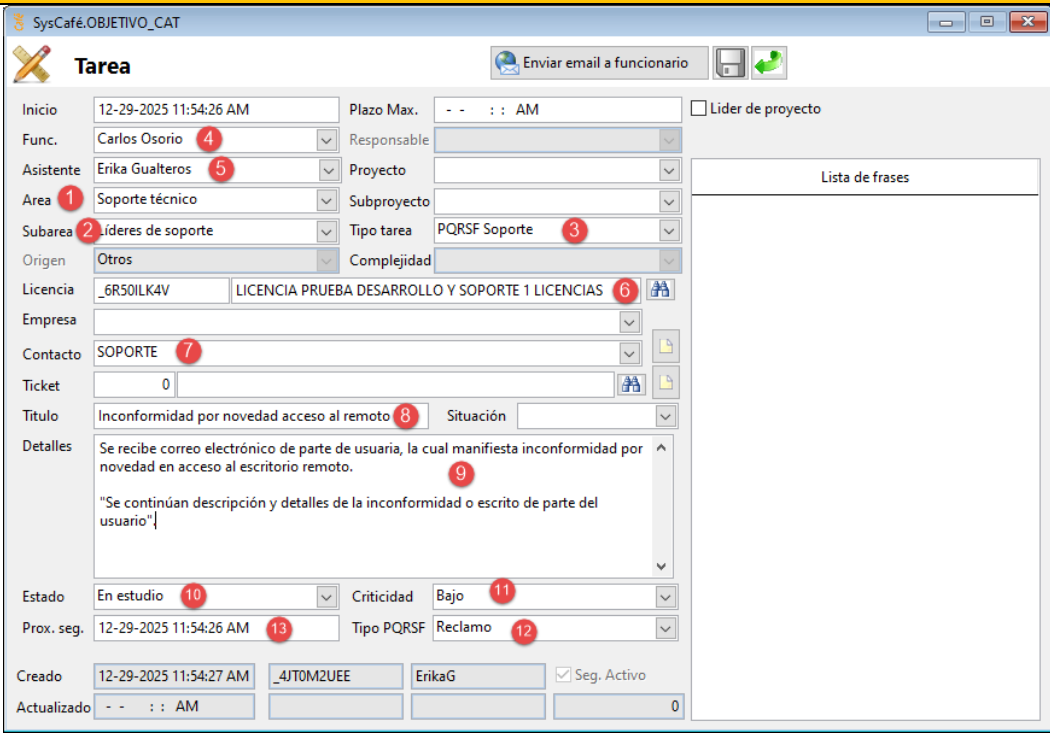
RESPONSABLE: GESTOR DE SERVICIO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.5.1	El tratamiento de PQRSF consiste en realizar un proceso integral que incluye: a) Llamada de seguimiento. b) Tratamiento de las peticiones realizadas por los usuarios. c) Gestión de inconformidades reportadas directamente por los usuarios o informadas por el Consultor de soporte técnico u otros funcionarios o áreas internas de la empresa. d) Para el caso de los funcionarios del área de soporte técnico, en caso de que el usuario manifieste algún tipo de PQRSF durante el servicio, debe registrar esta actividad en listado de espera bajo el tipo de solicitud: “PQR”, para que posterior el gestor de servicio realice el tratamiento correspondiente según el caso. Esta gestión permite demostrar al usuario la importancia de escuchar, recibir, gestionar y esclarecer sus inquietudes y solicitudes. Además, demuestra nuestro compromiso con la calidad y disposición en la prestación del servicio, asegurando una experiencia satisfactoria y transparente para el usuario. Para su registro se ingresa por el aplicativo CRM de licencias- Opción Tareas y Seguimientos – Nueva tarea

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 46 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	 Se diligencian los siguientes campos: 1- Área: se relaciona soporte técnico. 2-Subárea: aparece por defecto líderes de soporte, dado que la gestión la realiza el gestor de servicios o en su defecto la persona asignada. 3- Tipo de tarea: se asocia PQRSF Soporte. 4- Funcionario: se asocia el gestor de servicio o quien realiza la gestión o tratamiento del caso, por lo general, es el gestor de servicio, y de ser necesario: interviene mentor, analista o líder de soporte técnico (según el caso). 5-Asistente: se relaciona el funcionario implicado en el caso, dado el caso, de lo contrario se deja vacío. 6-Licencia: se asocia la licencia que manifiesta el PQRSF. 7-Contacto: se relaciona el nombre del funcionario de la entidad licenciada, es decir, la persona con la que se tratará el caso. 8-Título: se relaciona breve el motivo de la inconformidad o motivo del

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 47 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	seguimiento al caso. 9-Detalles: se registra la información que suministra el usuario y el desarrollo de la actividad. 10-Estado: se selecciona “En estudio o En seguimiento según el caso” si continua en proceso de tratamiento o algún pendiente, de lo contrario, se registra con estado cerrado exitoso. 11-Criticidad: se relaciona el nivel de criticidad del caso: • Alto: se usa cuando el usuario presenta un grado de inconformidad y/o estado emocional alto, a causa de inconvenientes o novedades significativas en la base de datos que afectan la operabilidad de los procesos básicos de la empresa, impidiendo su normal funcionamiento. • Moderado: se usa cuando se presenta inconformidad a causa de novedades en la base de datos de tipo leve o por novedades en temas de comunicación, desconocimiento de proceso por parte del usuario, etc. • Bajo: se usa cuando se presenta situaciones que no afectan de manera relevante el servicio y se aclara con argumentos o debida explicación nuestro proceder y orientación brindada. 12-Tipo de PQRSF: se asocia según el caso el tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación. • Petición: requerimiento/solicitud que realiza el usuario, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios que se le ofrecen respecto al software, ya sea de tipo técnico, servicio al usuario, desarrollo de software, etc. • Queja: es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el usuario, con respecto a la <u>conducta o actuar</u> de un funcionario de la empresa en desarrollo de sus funciones. • Reclamo: es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 48 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	hecha por el usuario, sobre el <u>incumplimiento o irregularidad</u> de alguna de las características de los <u>servicios ofrecidos (técnico)</u> por la empresa. • Sugerencia: es un consejo o propuesta que formula el usuario para el mejoramiento de los servicios que se le brindan, ya sea en aspecto técnico del software SysCafé o de servicio. • Felicitación: es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que realiza el usuario por los servicios ofrecidos (técnico o actitudinal). 13-Prox. Seg: se relaciona fecha estimada/proyectada para continuidad del seguimiento. El tratamiento de los PQRSF incluye una revisión inicial del caso para obtener detalles preliminares de lo demandado y, en base a esto, proceder con el contacto inicial con el cliente. Una vez se obtengan los detalles generales del PQRSF, el gestor de servicio debe realizar una revisión detallada del caso, mediante la escucha de grabaciones de audio, revisión de las grabaciones de video, validaciones del caso los funcionarios asociados, validaciones técnicas generales con el personal de área - solo en caso de que se requiera validar una orientación técnica - y registro detallado de los resultados obtenidos en el CRM -Licencias. Partiendo de los resultados obtenidos, y en caso de existir incidencia alguna en el servicio, el Gestor de servicio, junto con el líder de área, toman las medidas de tratamiento adecuadas para evitar que lo sucedido tenga lugar nuevamente. Bajo cualquier circunstancia – sea o no favorable para el servicio -, se debe establecer comunicación con el usuario, informar los detalles de las revisiones, dar parte de tranquilidad y emitir una respuesta formal ante el comunicado – solo cuando la inconformidad se haya recibido a través del correo electrónico-.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 49 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	Nota: Cuando se presenten novedades de tipo técnico y el Consultor de soporte técnico tenga dificultades para resolverlas, el mentor técnico debe intervenir y apoyar en la labor de contacto con el usuario para lograr el manejo y cierre adecuado del caso. Una vez se haya realizado el seguimiento y dado el tratamiento correspondiente, se procede a finalizar con el cierre exitoso del caso, o de acuerdo a la naturaleza del mismo.

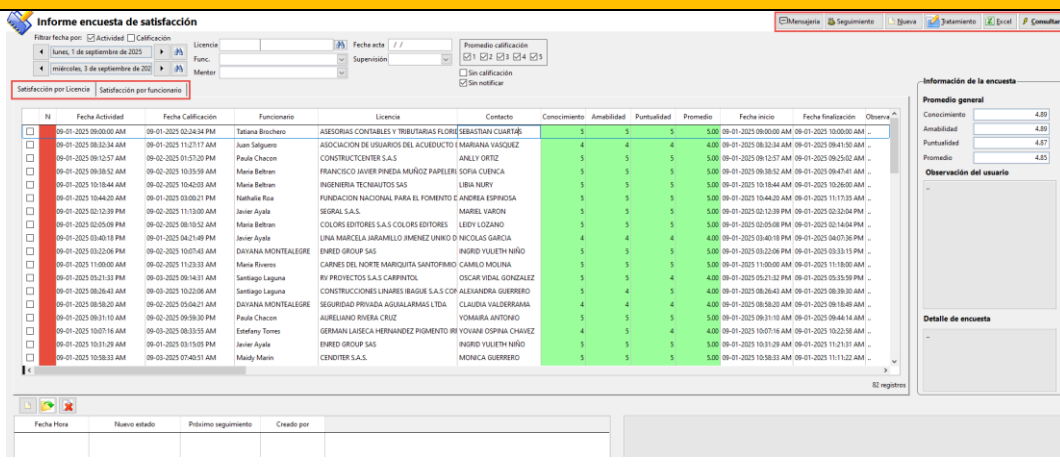
6.6 Calificación de servicio

RESPONSABLE: GESTOR DE SERVICIO
REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.6.1	Proceso que permite visualizar las calificaciones de servicio por parte del usuario. Se verifica en CRM de licencias, en Informe encuesta de satisfacción, como se observa en el siguiente gráfico: Pestaña de satisfacción por Licencia, puede visualizar las calificaciones por usuario/empresa de los 3 ítems valorativos.

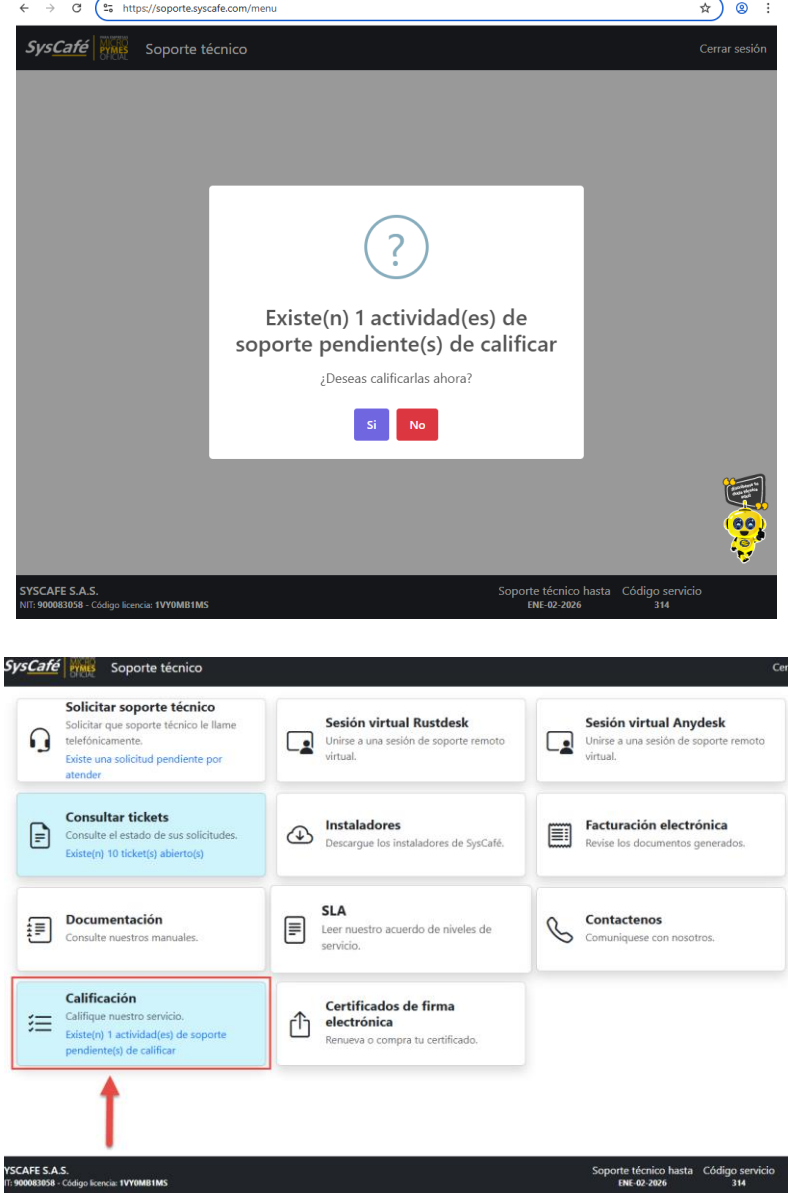
Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 50 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	 Pestaña de satisfacción por funcionario, puede visualizar el promedio de calificación y total por funcionarios, lo cual permite tener un indicador valorativo.
6.6.2	¿Cómo funciona? 1-Culminación del servicio: - Una vez finalizada la prestación del servicio de soporte, el funcionario de área finaliza, diligencia y cierra la actividad correspondiente. - Posteriormente, la actividad cerrada es importada a la nube del servidor, lo que permite asociar el registro a la licencia del usuario. 2- Acceso a calificaciones: - Cuando el usuario ingresa al software SysCafé, visualiza la pestaña de portal de soporte técnico o en la URL https://soporte.syscafe.com/menu la opción de Calificación para evaluar el servicio recibido.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 51 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	 Al seleccionar la opción, puede realizar la calificación, una vez lo diligencie, selecciona la opción de grabar y el registro se importa a la base de datos del CRM -licencias.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 52 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	  Soporte técnico Cerrar sesión CALIFICACIÓN Su opinión sobre nuestro servicio es muy importante. Retornar ACTIVIDADES Capacitación Virtual 2025-09-03 08:00:00 AM Contacto: Solicitudes: Capacitacion portafolio pos plus - Cuentas pendientes Consultor: Estevan Ortiz Resultados: Capacitacion portafolio pos plus - Cuentas pendientes CALIFICACIÓN 1 Conocimientos del consultor que atendió el caso 2 ¿Su solicitud fue atendida dentro del tiempo establecido según el Acuerdo de Nivel de Servicio? Consulte aquí los tiempos de respuesta 3 La amabilidad y disposición del servicio del consultor Excelente Excelente Excelente Excelente servicio, gracias,  Enviar calificación  En la herramienta se visualiza los siguientes datos: - Listado de las actividades pendientes por calificación. - Detalles de la actividad a calificar como el tipo, funcionario de soporte que atendió, solicitud y resultados de la misma. - Los siguientes 3 ítems valorativos para la calificación: - Conocimiento del consultor que atendió el caso. - Si la solicitud fue atendida dentro del tiempo establecido en SLA y link de acceso al SLA. - La amabilidad y disposición del servicio del consultor. Y un campo de observación, para que el usuario pueda dejar anotación de apreciaciones, opiniones o comentarios respecto al servicio recibido. Al seleccionar los numerales a calificar, despliega las siguientes opciones de calificación:

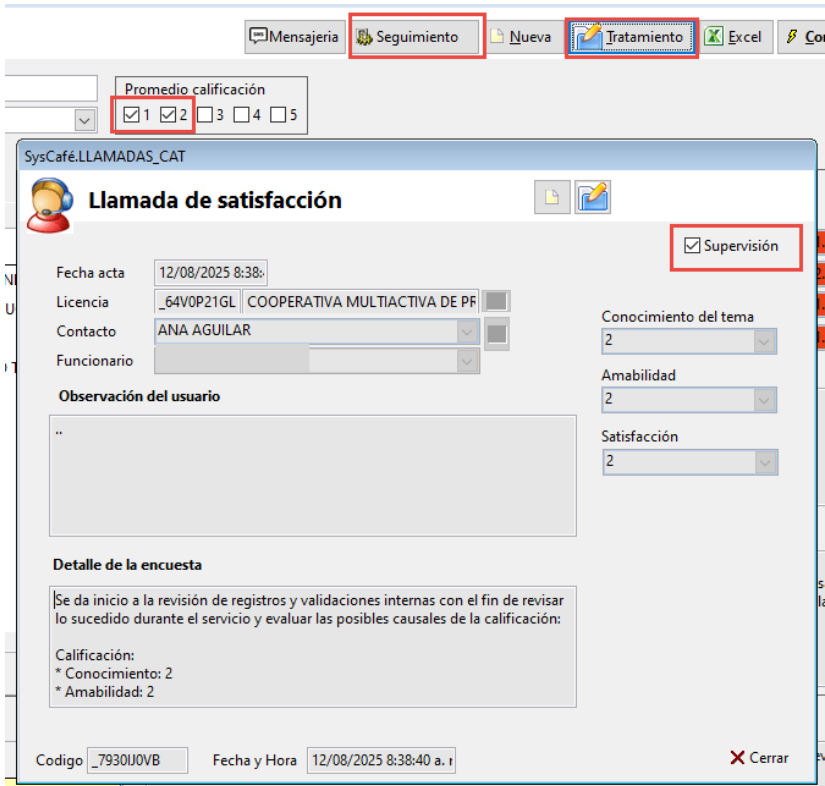
Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 53 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	5. Excelente 4. Bueno 3. Aceptable 2. Regular 1. Deficiente. Finalmente culmina diligenciamiento y envía calificación.
6.6.3	El gestor de servicio ejecuta la labor de llamada por calificación de servicio cuando se observan calificaciones con rango de 1 a 2 o, comentarios de tipo negativo en el informe de encuesta de satisfacción. La gestión es la siguiente: 1.Registro de la actividad: En la opción Tratamiento, en el campo Detalle de la encuesta, se registra una anotación de la actividad a realizar con el usuario. 2.Ejecución de la actividad: Al ejecutar la labor de contacto con el usuario, se marca la casilla Supervisión, la cual indica que el registro está en proceso o ha sido gestionado. Este proceso asegura que se tomen las acciones necesarias para mejorar la satisfacción del usuario y se mantenga un control efectivo sobre la gestión de calificaciones bajas.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 54 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.6.4	 3. Generación de tarea de seguimiento: Una vez se diligencia el formulario de calificación de servicio, se guarda la información y se genera automáticamente una tarea de seguimiento denominada Calificación de servicio. El seguimiento interno del CRM -licencias está vinculado al funcionario responsable de dar tratamiento a las calificaciones de servicio (gestor de servicio), así como al asistente, quien es el funcionario evaluado en dichas calificaciones, es decir, aquel a quien le asigna la calificación por parte del usuario. El seguimiento por calificación de servicio incluye una revisión preliminar del servicio calificado, la escucha y revisión de las grabaciones asociadas

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 55 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	a este y el diligenciamiento de los detalles evidenciados en el CRM Licencias. Posterior a esto, se debe contactar al usuario para realizar la escucha de sus apreciaciones, dar el tratamiento correspondiente e informarle los detalles de las revisiones realizadas como parte de tranquilidad para el usuario al saber que su inconformidad fue gestionada de manera eficaz. Nota: en caso de que existan incidencias en la prestación del servicio, se debe realizar la notificación formal del caso al consultor y su mentor encargado, para que este tenga en cuenta lo sucedido y no se vuelva a presentar situación similar alguna. Si hay aspectos pendientes con el usuario, se da continuidad al seguimiento. En caso contrario, se procede al cierre del seguimiento. -En caso de que el tratamiento de la calificación de servicio no sea exitoso por el siguiente motivo: “Usuario no contesta”, luego de realizar seguimiento durante 30 días, se procede a realizar un cierre por notificación, en donde se informa al usuario los intentos de comunicación realizados mediante envío de correo electrónico. -En caso de que el usuario que brinda la calificación ya no labore en la empresa, se procede a realizar un seguimiento no exitoso. - Para los casos en que una empresa califique negativamente a varios consultores, el tratamiento y evidencia de gestión se realiza bajo 1 sólo seguimiento, se acumula y detalla los datos. Esto dado a que en una llamada se puede validar con usuario la información acumulada de las calificaciones (dado el caso). Nota: según la evaluación del servicio, se llevan a cabo sesiones con el área de soporte técnico para abordar estos temas. Durante estas sesiones, se socializan los resultados y se adoptan medidas correctivas (cuando sea necesario) para la mejora continua de la prestación del

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 56 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	servicio.

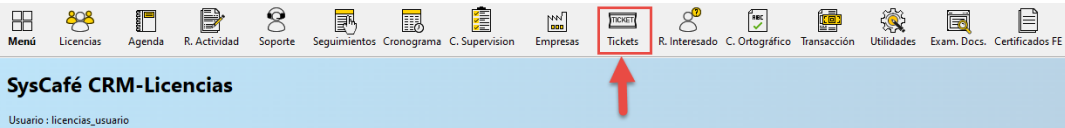
6.7 Gestión de ticket

RESPONSABLE: ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

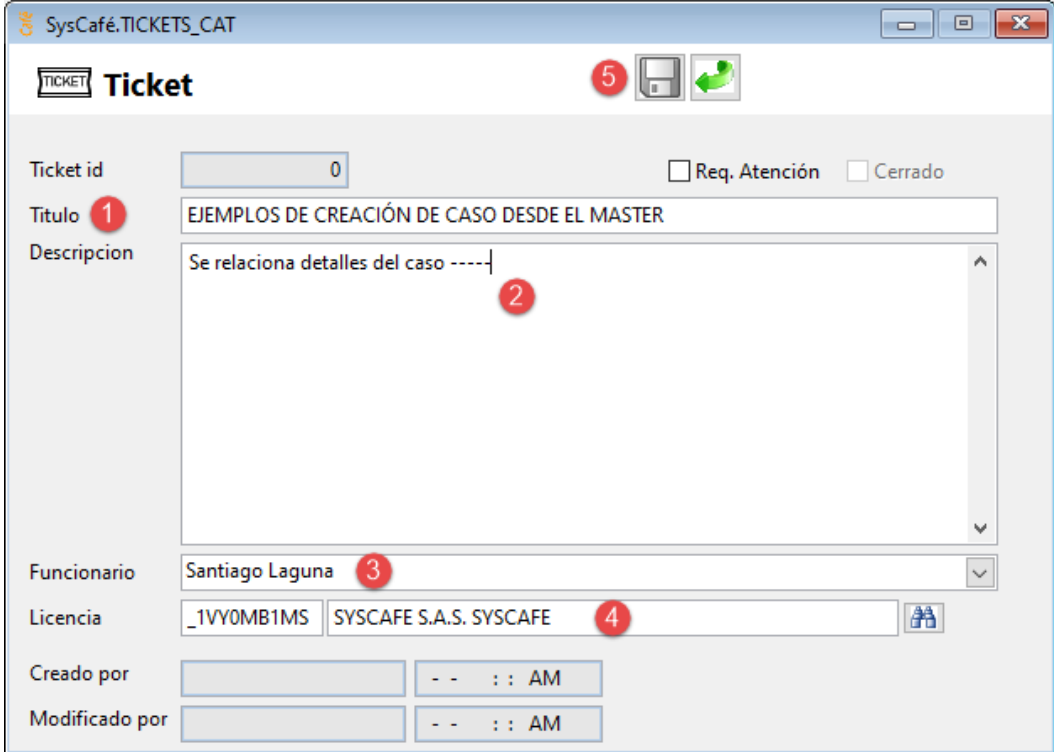
Los tickets de servicio son una herramienta practica que permite tener el control de cada uno de los requerimientos y procesos pendientes que se tienen con los usuarios; siendo útiles para toda la organización SysCafé, ya que por medio de ellos se puede observar de manera rápida y práctica el estado actual del pendiente o situación, mediante un número de radicado.

Desde la prestación del servicio de soporte técnico existen diferentes actividades en las que se implementan los tickets, sin embargo, el punto de partida de estos son los seguimientos internos.

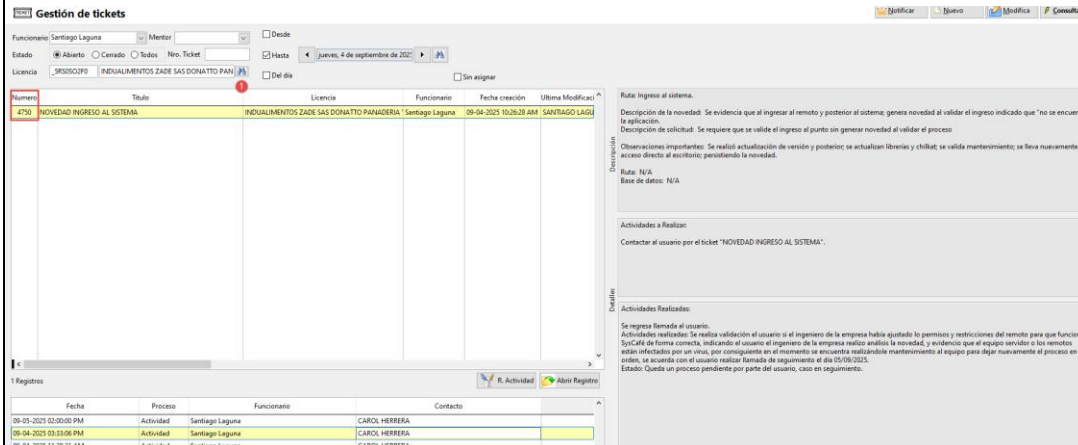
ÍTEM	ACTIVIDAD
6.7.1	Creación del Ticket: el CRM de licencias cuenta con 4 opciones para crear tickets de servicio; siendo, la opción de creación, dependiente del proceso que se esté desarrollando en el momento y la necesidad que se presente; siendo estas relacionadas a continuación:
6.7.2	Opción 1 desde el MASTER de Tickets Para acceder al Master de tickets el funcionario debe ingresar con el usuario asignado al aplicativo CRM y dar clic en la parte superior derecha sobre el botón “Tickets”, esto permite visualizar el administrador de Tickets: 

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

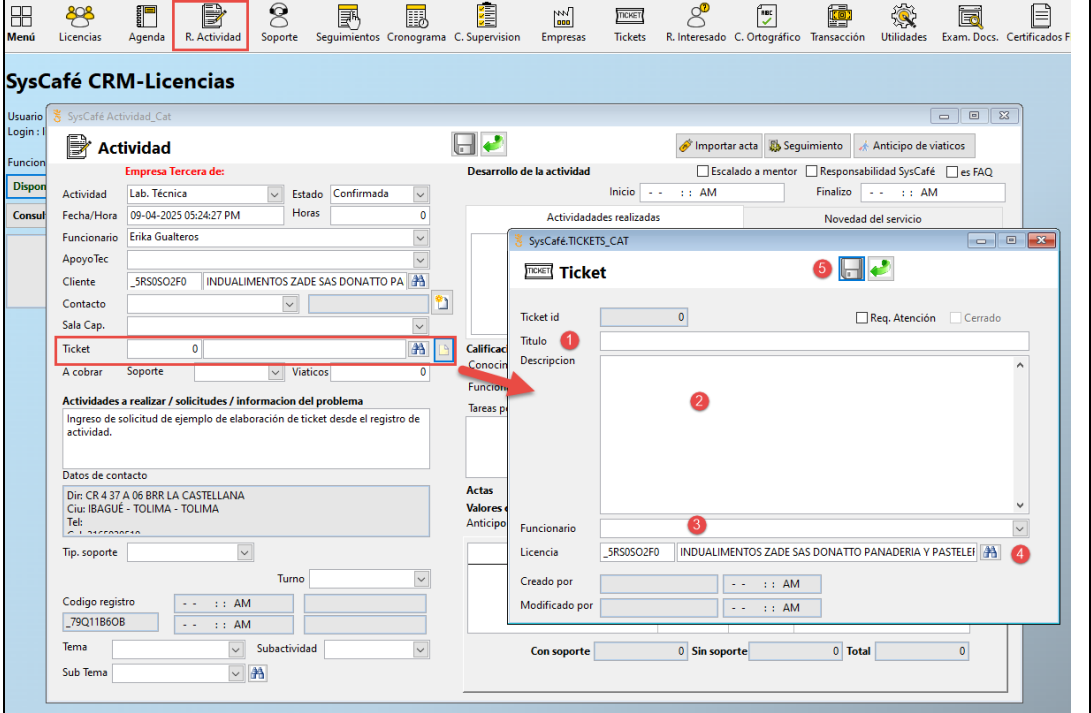
	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 58 de 94

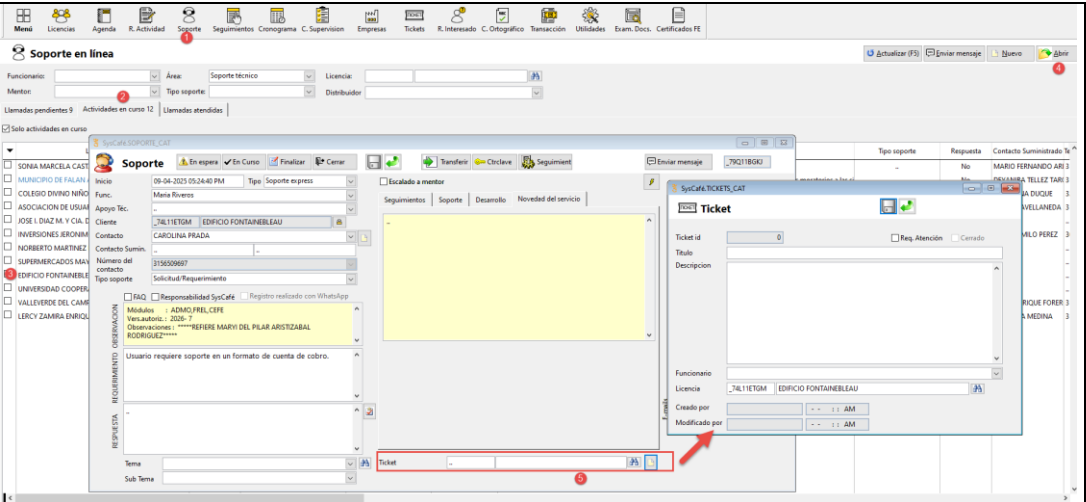


Nota: es necesario que, una vez cree el ticket, este se consulte en el master relacionando el nombre de la empresa; y, una vez lo encuentre, es obligatorio que, a todas las actividades relacionadas con la solicitud del usuario, se les asocie este Ticket para la correcta relación de actividades.



Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

6.7.3	Opción 2 desde el registro de actividades en la agenda. Al registrar la actividad en CRM- licencias, permite crear el ticket dando clic en el botón “Nuevo” (hoja de color amarillo claro que se ubica a la derecha de los binoculares). 
6.7.4	Opción 3 desde la herramienta de soporte en línea Mediante el ingreso a la herramienta de “Soporte”, como acceso directo: Puede evidenciar las actividades de servicio que se encuentran en curso o finalizadas por los funcionarios Para la creación del ticket es necesario la edición de la actividad (dar doble clic sobre esta o utilizar el botón “Abrir” en la parte superior derecha) y ubicar el campo “Ticket” que se ubica en la parte inferior derecha de la ventana como se observa en la siguiente imagen:



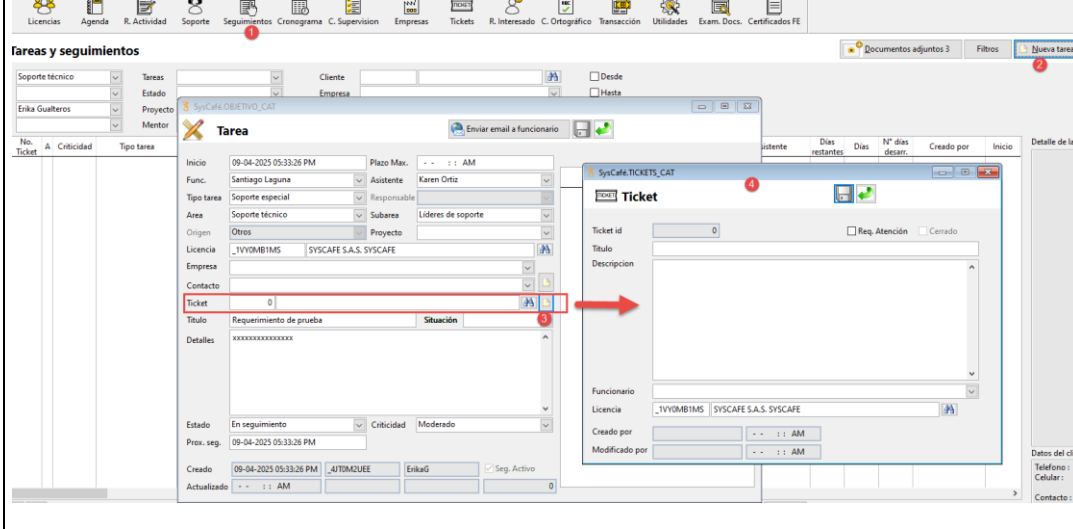
Al dar clic en el botón “Nuevo” (hoja de color amarillo claro que se ubica a la derecha de los binoculares), aparecerá la ventana de creación de ticket que se explica en la opción anterior; siendo, de igual forma, obligatorio el diligenciamiento de todos los campos con la información del caso.

Opción 4 desde la herramienta de seguimientos.

Para la creación de ticket por la opción de seguimientos, el funcionario debe:

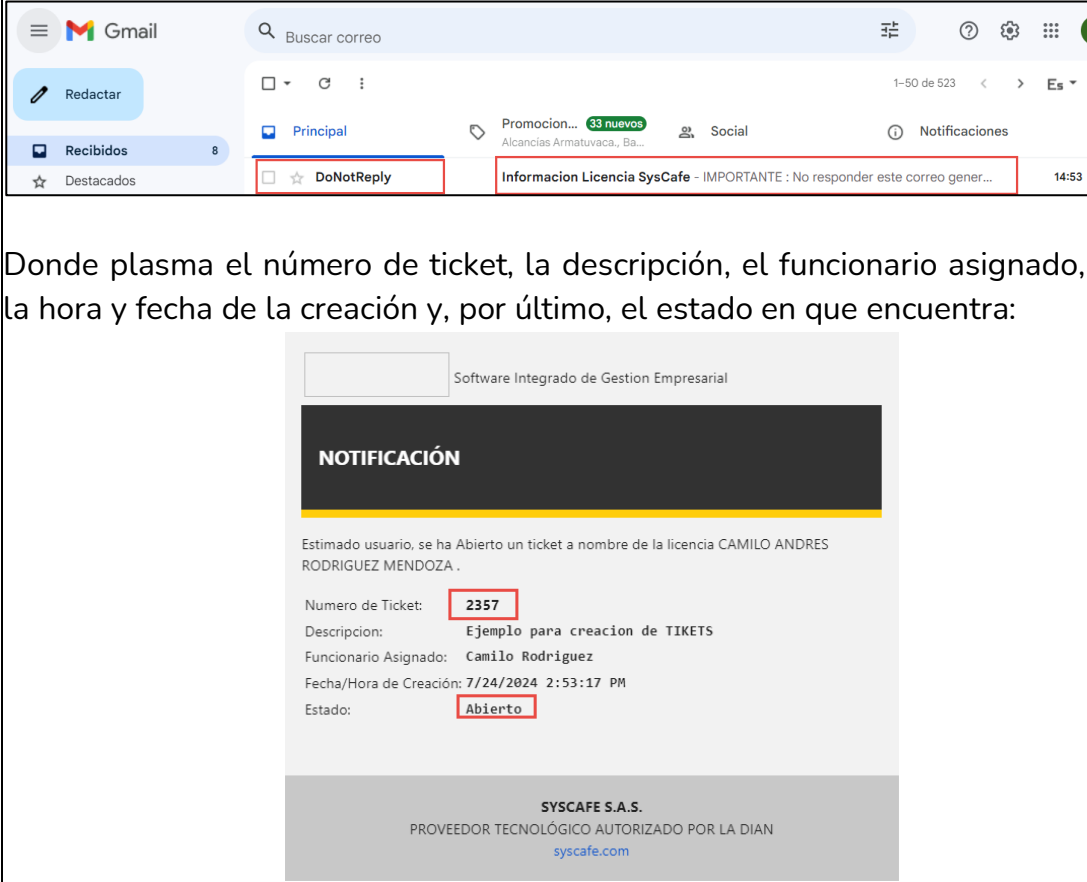
1. Ingresar al botón de acceso directo Seguimientos:
2. Posterior selecciona Nueva tarea.
3. Diligencia los datos que el formulario solicita para la creación del seguimiento y, cuando se ubique en el campo de “Ticket”, da clic en botón “Nuevo” (hoja color amarillo claro que se ubica a la derecha de los binoculares) como se observa en la siguiente imagen:

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 61 de 94

6.7.6	
	Al dar clic en el botón “Nuevo” (hoja de color amarillo claro que se ubica a la derecha de los binoculares), aparecerá la ventana de creación de ticket que se explica en la opción anterior; siendo, de igual forma, obligatorio el diligenciamiento de todos los campos con la información del caso: 1. Título: breve descripción de la situación. 2. Descripción: descripción detallada de la situación que da origen al ticket. 3. Funcionario: funcionario responsable o asignado para el tratamiento de la situación. 4. Licencia: nombre de la empresa con la cual se tiene el pendiente o a la cual se le está realizando seguimiento por un caso en particular. 5. Grabar. Nota: en todas las opciones, el CRM Licencias asigna de manera automática, el Ticket ID una vez este sea grabado.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

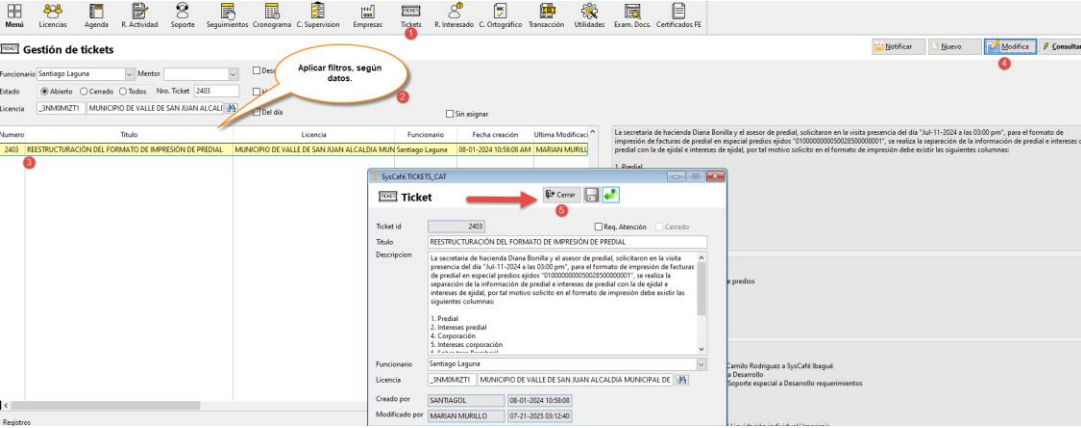
	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 62 de 94

	 Donde plasma el número de ticket, la descripción, el funcionario asignado, la hora y fecha de la creación y, por último, el estado en que encuentra:
6.7.7	Por lo anterior, cuando el usuario se comunique al servicio de soporte con el fin de validar el estado de su pendiente o situación, es responsabilidad del consultor solicitar el Número de ticket asociado a la solicitud. También es importante tener presente que el Número de ticket que se asocia a la actividad, dado que hay empresas que cuentan con varios tickets abiertos y en gestión por los consultores. A continuación, se relaciona los tipos de actividades diarias que usan por ejemplo los analistas de soporte, donde debe ser asociado el ticket de servicio: 1. Prueba de requerimiento, lab. Técnica, soporte especializado, llamada de seguimiento, entre otras asociadas a la prestación del servicio.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

3. Registro de nueva tarea de seguimiento: Se pueden asignar varios

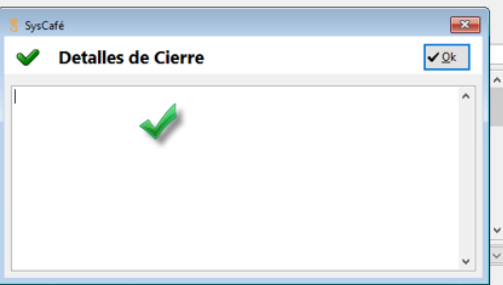
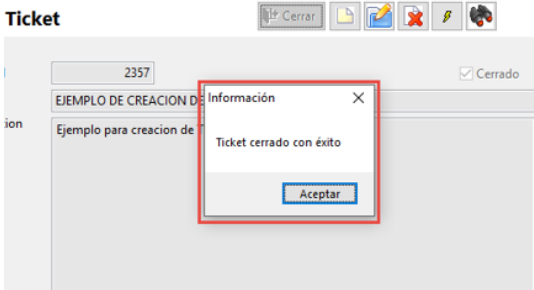
	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 64 de 94

	seguimientos al mismo número de ticket.
6.7.9	Cierre de tickets Una vez realice la gestión del ticket y el caso sea resuelto y entregado al usuario, el funcionario debe cerrar tanto el seguimiento, como el ticket asociado a este. Para realizar el cierre hay 2 opciones: Opción 1 desde la herramienta de seguimientos 1. Ingresar a la herramienta de seguimientos, buscar el seguimiento asociado al ticket, diligenciarlo y realizar el cierre de este. 2. Al momento de asignar el nuevo estado del seguimiento ejemplo: “Cerrado exitoso” figura la siguiente validación: “Hay un ticket asignado a este seguimiento, ¿quiere cerrarlo?” elije que “Si”. 3. Posterior aparecera opción para diligenciar los detalles del cierre con el tratamiento brindado a la situación y la gestión realizada.
6.7.10	Opción 2 desde el MASTER de Tickets 1. Ingresar al master de tickets, buscar el ticket asociado al seguimiento, aplicar los filtros de búsqueda, seleccionar el ticket a cerrar y dar clic en el botón “modificar” para que el botón “Cerrar” sea habilitado.  Diligenciar los detalles del cierre con el tratamiento brindado a la situación

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 65 de 94

y la gestión realizada y finalmente cierre del ticket de manera exitosa:

Nota: los tickets los maneja todo el personal de área, sin embargo, están a cargo principalmente de los analistas de soporte técnico quienes atienden las complejidades y casos especiales con los usuarios.

6.8 Tratamiento de casos particulares

RESPONSABLE: ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

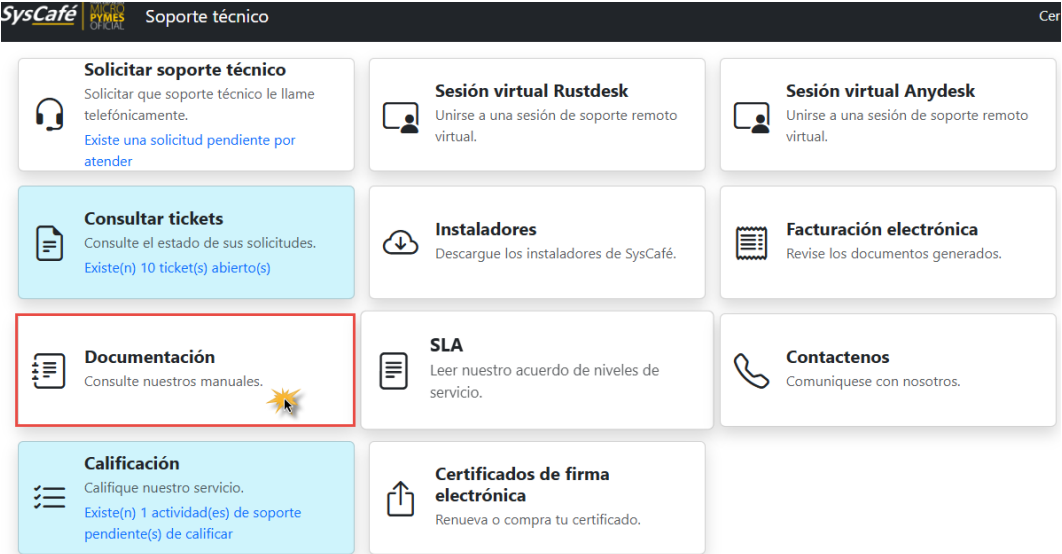
REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

A continuación, se relaciona procesos a ejecutar para aplicar medidas por las posibles novedades que pueden presentarse durante las consultorías, y las acciones correspondientes frente a cada una, garantizando la calidad y compromiso en la prestación del servicio durante eventos inesperados.

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.8.1	Situación 1: Ausencia del funcionario
	1. Reporte de ausencia: - El funcionario ausente debe informar al mentor a cargo y líder de área (en ausencia de este a los gestores) sobre el motivo de su ausencia. - Si la ausencia es por incapacidad, debe notificar al encargado de seguridad y salud en el trabajo o director administrativo para su conocimiento y, al gestor operativo para agendar la actividad de

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 66 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	incapacidad en el cronograma de licencias. 2. Reasignación de actividades: Si el funcionario tenía soportes, actividades o demás asignadas, el mentor a cargo se encarga de reasignar estas tareas a otro funcionario del mismo equipo de trabajo que lidera.
6.8.2	Situación 2: Fallo en la energía eléctrica u otras interrupciones 1. Continuidad del servicio: La empresa cuenta con UPS y planta eléctrica, lo cual permite continuar con la prestación del servicio en caso de cortes de energía. 2. Escenarios de interrupción: Caso 1: Consultoría vía telefónica: Si se presentan novedades con los equipos, se ofrece consultoría vía telefónica y se invita al usuario a utilizar los instructivos ubicados en el portal de soporte técnico del programa SysCafé, en la opción Documentación, para gestionar o aclarar sus inquietudes. 

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 67 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	Caso 2: Imposibilidad de continuar el servicio desde las instalaciones: Si no es posible continuar con la prestación de servicios desde las instalaciones de SysCafé, se activará la modalidad de teletrabajo, con previa autorización del Líder de soporte técnico. Se utilizarán las herramientas proporcionadas por la empresa para asegurar la continuidad del servicio. Estas acciones garantizan la adecuada gestión de ausencias del personal y la continuidad del servicio ante interrupciones operativas, asegurando que los usuarios reciban un soporte ininterrumpido y de calidad.
6.8.3	Situación 3: El aplicativo CRM licencias no se encuentra disponible. 1. Registro temporal de datos: - Las llamadas se atenderán de forma habitual. - Los datos del usuario se registrarán en un archivo de Excel ubicado en el grupo de soporte del aplicativo Microsoft Teams. - Los funcionarios activos del área devolverán la llamada para atender la solicitud del usuario. 2. Registro en el CRM Licencias: - Una vez se restablezca la funcionalidad del CRM de licencias, el consultor debe registrar las actividades de servicio que brindó. - Por otro lado, para consultas de datos básicos de la empresa puede usar el aplicativo Doko.
6.8.4	Situación 4: Fallas en el equipo de un Consultor de soporte técnico 1. Uso de equipos portátiles o reubicación: En caso de fallas en el equipo de un consultor, se deben utilizar los equipos portátiles disponibles en el área de soporte técnico o realizar reubicación de puesto de trabajo. 2. Gestión del equipo dañado:

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 68 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	Mientras se utiliza el equipo portátil, se debe gestionar con el área correspondiente el arreglo/mantenimiento del equipo defectuoso o, si es necesario, la adquisición de uno nuevo.
6.8.5	Situación 5: Indisponibilidad de minutos en las líneas fijas Reporte de la novedad: - Si el funcionario identifica que las líneas fijas no cuentan con minutos, debe reportarlo a algunos de los gestores o líder de área para ya sea notificar al área encargada (si lo desconocen) o dejar precedente de este en el Check list. - El gestor o líder a cargo informa al área de infraestructura para gestionar la adquisición de una nueva bolsa de minutos y realizar las validaciones correspondientes. Uso de líneas móviles corporativas: - Durante el tiempo de gestión de la solicitud, los consultores pueden utilizar las líneas móviles corporativas disponibles para comunicarse con los usuarios. - Una vez se haya activado la bolsa de minutos, los teléfonos móviles deben ser devueltos a su ubicación original.
6.8.6	Situación 6: Cuando por algún motivo el Líder de soporte técnico se encuentre ausente. En caso de que el Líder de soporte técnico no se encuentre disponible durante la jornada laboral, los demás líderes de área (gestores y/o mentores técnicos), estarán a cargo del área, velando por el cumplimiento de las labores que cada consultor debe cumplir, manteniendo el equilibrio del área.
6.8.7	Situación 7: Cuando el Líder de soporte técnico, y los demás líderes de área (gestores y mentores) se encuentren ausentes por motivos de reuniones. Cuando se tiene una reunión que implique la ausencia del Líder de

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 69 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	soporte técnico y demás líderes de área, serán los relevos de los mentores técnicos quienes se encarguen de mantener el orden del área y los analistas de soporte los que brinden apoyo técnico.
6.8.8	Situación 8: Cuando algún funcionario de área tiene agendada una visita/asistencia presencial a las instalaciones del usuario/empresa y hay novedad con el transporte público. Caso 1: Cuando el funcionario se dirige a las instalaciones del usuario y se presenta novedad con el transporte público (accidente de tránsito en la vía donde transita, congestión vehicular, manifestación “paro”, etc.), al surgir esta novedad el consultor debe reportarlo a algunos de los gestores con la finalidad de establecer contacto con el usuario e informarle que el consultor se encuentra en camino, y así tener conocimiento de que el retraso no fue por falla o impuntualidad por parte de nuestro personal. Caso 2: Cuando se presente novedad forzosa con el transporte público a tal punto que <u>impida</u> el desplazamiento del funcionario, se debe persuadir al usuario para tomar la consultoría de manera virtual, o dado el caso, reprogramar la asistencia en común acuerdo con el usuario.
6.8.9	Situación 9: Cuando los consultores de soporte técnico se encuentren ocupados en el horario convencional y se presente eventualidades urgentes con usuarios. (Capacitaciones, implementación de facturación electrónica, etc.,) Para estos casos se hará uso del horario extendido, es decir, se podrá realizar agendamiento de actividades en horario de medio día de 12 a 2 pm o de 6 a 7 pm, este tipo de agendamiento se realiza en común acuerdo con el usuario y con el funcionario técnico que cuente con la disponibilidad para prestar el servicio.
6.8.10	Situación 11: Cuando se presente situaciones/novedades varias: Cuando se llegue a requerir apoyo en algunos de los sgtes aspectos:

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 70 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	• Gestión de periféricos • Software • CRM licencias • Temas de contraseñas corporativas propias • Novedad con línea telefónica • Novedad en conexión de red El funcionario de área (quien presente la novedad) debe remitirse a la mesa de ayuda para registrar requerimiento (solicitud/incidencia) al área de Infraestructura, quienes gestionan este tipo de requerimientos. Nota: de requerir alguna solicitud o reportar alguna incidencia que no esté contemplada en los ítems anteriores, los funcionarios deben informarlo a los gestores o líder de área para el escalamiento o gestión correspondiente.
6.8.11	Situación 12: Novedades por parte de la DIAN En caso de que se presenten novedades relacionadas con la plataforma de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), lo que puede generar un incremento en la demanda del servicio. Dichas novedades pueden incluir la declaración de contingencia o la intermitencia en la plataforma, lo cual afecta el envío de documentos electrónicos. En caso de que se presenten estas situaciones, las acciones a seguir son las siguientes: • Intermitencia en la plataforma de la DIAN: En este caso, el líder de área o los gestores envían un mensaje de texto al usuario, conforme a la plantilla definida en el CRM Licencias. En el mensaje se notifica al usuario que se está presentando una intermitencia en el envío de documentos electrónicos por parte de la DIAN y se le sugerirá intentar realizar el envío nuevamente o esperar un tiempo determinado antes de intentarlo, según el horario en que se haya presentado la novedad.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 71 de 94

ÍTEM	ACTIVIDAD
	• Contingencia de la DIAN: Cuando la DIAN declare oficialmente una contingencia a través de comunicados formales, el líder de área o los gestores envían un mensaje de texto al usuario, conforme a la plantilla definida en el CRM Licencias. Este mensaje notifica al usuario sobre la contingencia, mencionando que, debido a la intermitencia del servicio de facturación electrónica o cualquier otra causa relacionada, podrá expedir facturas electrónicas en la modalidad de "Inconveniente Tecnológico". Nota 1: El envío de estos mensajes se realiza mediante el aplicativo CRM Licencias, que ofrece una opción práctica para seleccionar la plantilla predeterminada según el caso y realizar envíos masivos a los usuarios que se encuentren en lista de espera, los cuales hayan solicitado el servicio relacionado con las novedades mencionadas. Nota 2: En caso de que algunas novedades se originen por actualizaciones ejecutadas por la DIAN o por otros motivos técnicos relacionados con SysCafé. En estos casos, se gestiona la situación con el área encargada de Investigación y Desarrollo para realizar publicaciones informativas en nuestras redes sociales. Para cualquiera de las situaciones mencionadas, el líder de área o en ausencia de este, los gestores, deben notificar al funcionario de Investigación y Desarrollo para que se realice una publicación en las noticias express en el software SysCafé. Esto permite que los usuarios en tiempo real estén informados sobre las novedades presentadas por la DIAN y conozcan las acciones a seguir, contribuyendo a mitigar el contacto innecesario con el soporte técnico. Además, si el caso lo amerita, se puede gestionar la publicidad a través de nuestras redes sociales, aunque esta acción será opcional dependiendo de la situación.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 72 de 94

6.9 Agendamiento de actividades

RESPONSABLE: AREA DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.9.1	Recepción de la solicitud - Se recibe la solicitud a través de los canales digitales habilitados para solicitudes de servicio de soporte. - Registrar los datos en el CRM de licencias con el tipo de actividad: “Llamada de agendamiento”.
6.9.2	Validación de la solicitud - Evaluar el tipo de empresa, módulo o solución adquirida y motivo del agendamiento. - Para agendamientos presenciales, gestionado por gestor operativo, se debe validar el estado comercial del usuario/empresa: - Contrato vigente. - Costos asociados. (no deben superar el 100%) - Observaciones de soporte. - Validar si amerita cobro de viáticos para caso de empresas privadas y su costo correspondiente e informar al usuario. - Si no cumple condiciones comerciales → remitir al consultor comercial correspondiente.
6.9.3	Definición de la asistencia - Consultar la disponibilidad de fechas y horarios en el cronograma de agendamiento (Microsoft Teams). - Informar al usuario los espacios disponibles y permitir que elija el que más le beneficie, priorizando según el caso. - Confirmar con el usuario la modalidad de asistencia: virtual o

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 73 de 94

	presencial. 4. Brindar confirmación formal, ejemplo: “Confirmamos el agendamiento para la asistencia [virtual/presencial] el día [fecha] a las [hora], con el consultor [nombre]. Le recordamos que debe conectarse en la fecha y hora indicada; si en los primeros 5 minutos no recibimos su comunicación, el consultor procederá a contactarlo.” El cronograma es actualizado de manera mensual por el gestor operativo.
6.9.4	Registro y cierre de la llamada 1. Registrar la gestion realizada en CRM- Licencias, incluyendo datos de contacto, fecha, hora y consultor asignado. 2. Cerrar la comunicación cordialmente: “¿Tiene alguna duda adicional? ¿Le puedo colaborar con algo más? De no ser así, la despedida ejemplo: que tenga un excelente día.”
6.9.5	Asignaciones especiales • Para agendamientos presenciales en las instalaciones del usuario (locales o intermunicipales), el gestor operativo es el encargado del contacto y asignación del funcionario; quien debe asistir y cumplir con la actividad designada (salvo ausencia por fuerza mayor: incapacidad, licencia de luto, etc.). • El líder de área aprueba permisos, licencias y demas ausencias, garantizando la disponibilidad de funcionarios activos para prestar el servicio.
6.9.6	Cronograma de agendamiento • El cronograma está disponible en Microsoft Teams dentro del grupo de soporte. • Se encuentra en formato Excel en línea, lo que permite realizar actualizaciones inmediatas. • Es responsabilidad del gestor operativo mantenerlo actualizado

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 74 de 94

	mensualmente, incluyendo restricciones y cambios de disponibilidad del personal.
--	--

6.10 Actas de soporte técnico

RESPONSABLE: AREA DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD						
6.10.1	Actualización en licencias El funcionario de soporte técnico brinda el servicio (asistencia presencial), posteriormente, una vez llegue a las instalaciones de la empresa SysCafé debe realizar la actualización en la herramienta de CRM de licencias, la cual consiste en la digitación (o cargue de documento) de ésta con todo el contenido realizado en la visita, compromisos por parte del usuario o del funcionario de soporte y de los asistentes. Nota: Para realizar este proceso el funcionario tiene 1 día hábil, desde la asistencia realizada, salvo excepciones por ausencia forzada, lo cual debe ser validado con el líder de soporte técnico y dejar la anotación en el Check list semanal.						
6.10.2	Entrega física a la gestión operativa Cuando se culmina la actualización del acta de soporte, es necesario que se entregue a la gestión operativa o encargado del proceso hasta máximo el día siguiente hábil de la visita, el acta debe tener los siguientes campos diligenciados de manera correcta: • <u>Fecha y hora:</u> el inicio y terminación de la asistencia debe ser coherente con la información programada en la agenda. • <u>Datos de la licencia:</u> esta comprende información de la licencia con el dato de la empresa, así mismo debe ser coherente con la información programada en la agenda. • <u>Consultor de soporte técnico:</u> debe contener el nombre del						
<table><tr><td>Elaboró</td><td>Revisó:</td><td>Aprobó:</td></tr><tr><td>ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico</td><td>JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente</td><td>HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente</td></tr></table>		Elaboró	Revisó:	Aprobó:	ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
Elaboró	Revisó:	Aprobó:					
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente					

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 75 de 94

	consultor o funcionario que asiste a la visita. • <u>Contenido</u>: corresponde a la adecuada información de las actividades realizadas y/o pendientes estipulados durante la asistencia técnica. • <u>Firmas</u>: correcto diligenciamiento de las firmas de las partes, tanto del funcionario de soporte que brindó el servicio, como de los usuarios que recibieron dicho servicio. Nota: cabe resaltar que, sin el correcto uso de las contemplaciones anteriores, no se reciben las actas por parte de la gestión operativa, y tiene hasta máximo 3 días hábiles para entregar el acta corregida.
6.10.3	Revisión y almacenamiento de las actas El gestor operativo realiza depuración y revisión de las actas analizando el contenido de estas bajo los lineamientos antes mencionados, la revisión de actas se realiza de manera semanal, y se relaciona el número de actas verificadas en la herramienta CRM – Licencias (Check List semanal).
6.10.4	Revisión final El gestor operativo realiza revisión final corroborando que cumpla con los aspectos mencionados en el ítem 6.10.2 Finalmente, el gestor operativo entrega el acta de soporte técnico a la directora administrativa para su respectiva gestión de almacenamiento.

6.11. Gestión de tiempos y actividades del área

RESPONSABLE: ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO
REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD
------	-----------

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 76 de 94

6.11.1	Cierre de actividades diarias Actividades de prestación frecuente (de ejecución diaria): Las siguientes actividades deben ser diligenciadas y cerradas el mismo día de su ejecución: • Soporte express. • Actividad serial/contraclave. • Llamadas de seguimiento. • Labor técnica. • Pruebas de requerimiento. • Soporte especializado. (uso exclusivo de analistas de soporte) • Llamada de agendamiento. • Confirmación de sesión. • Apoyo técnico. • Recepción de llamadas. • Varios. • Capacitación de funcionarios. • Apoyo a otras áreas. • Labor encomendada. • Reunión.
6.11.2	Cierre de actividades programadas (tipo previo) Las actividades programadas como: • Implementación de documentos electrónicos (FEL, POSE, FACE, NOME, etc.). • Capacitaciones virtuales o presenciales. • Visitas de soporte. • Ausencias de cualquier concepto. Deben diligenciarse y cerrarse a más tardar el día hábil siguiente a su ejecución.

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 77 de 94

6.11.3	Cierre de actividades – Sección de Implementación Las actividades derivadas de sesiones de implementación, tales como: • Instalaciones. • Implementaciones. • Demos. • Labores encomendadas (organización plantillas). Deben diligenciarse y cerrarse a más tardar el día hábil siguiente a su ejecución. Nota: para los demás tipos de actividad, se sujetan a lo indicado en el numeral 6.11.1 de este proceso.
6.11.4	Cierre de actividades – Sección de analistas de soporte técnico Los casos asignados provenientes de: • Correo electrónico. • Escalamientos desde consultoría de soporte técnico. Deben ser gestionados el mismo día de su asignación. Salvo que estos casos hayan sido asignados a partir de las 5:00 p.m. y se evidencie que el analista tiene otros casos en curso de gestión, es válido y permitido que dicho caso se gestione a más tardar el siguiente día hábil al iniciar la jornada. Nota: para los demás tipos de actividad, se sujetan a lo indicado en el numeral 6.11.1 de este proceso. Tiempo para informar estado del caso al usuario: Una vez el analista de soporte recibe el caso, tiene de 3 a 5 días hábiles para notificar al usuario el estado del caso siempre y cuando no haya tenido comunicación alguna con el usuario y la gestión de este se esté

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 78 de 94

	realizando de manera interna.
6.11.5	Gestión de tiempos en cierres de seguimientos Existen diferentes tipos de seguimiento: • Área de soporte técnico: relacionados con las sgtes tareas: soporte especial, seguimiento a la venta soporte, PQRSF Soporte, calificación de servicio y correo soporte deben gestionarse el mismo día en que se haya programado el próximo seguimiento, de acuerdo con la fecha asignada. • Investigación y desarrollo (estados “por implementar” o “en indagación”): deben gestionarse máximo al día hábil siguiente. Nota: Para los casos correspondientes al tipo de tarea “Correo Soporte”, cuando el encargado del correo asigne un caso a partir de las 5:00 p.m., es válido y permitido que dicho caso se gestione o reasigne a más tardar el siguiente día hábil al iniciar la jornada. En los casos en que el requerimiento haya sido gestionado y atendido, quedando en estado “Realizado”, el analista Téster o el encargado del correo asume la responsabilidad de cerrar el seguimiento, de acuerdo con sus propios tiempos de gestión. Esto se debe a que se trata de un proceso de un área transversal, distinto al de Soporte técnico.
6.11.6	Registro y escalamiento de requerimientos Registro inicial: Cuando un usuario reporte una solicitud/incidencia o problema, el caso debe registrarse el mismo día de recibido siguiendo el siguiente conducto: • Primer nivel (Consultor de soporte técnico): recibe el caso, analiza, revisa y brinda solución inmediata si es posible.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 79 de 94

	• Segundo nivel (Mentor técnico): en caso de no identificar la causa o solución, el consultor debe crear un seguimiento en el formulario de tareas y seguimientos de licencias, registrando la información completa y asignándola al mentor. El mentor se encarga de revisar y analizar base de datos si es necesario. <i>El segundo nivel puede derivar en dos escenarios:</i> A) Solución encontrada: el mentor devuelve el caso al consultor de soporte, quien, con la información suministrada, contacta al usuario y brinda solución el mismo día de la asignación. B) Sin solución encontrada: el mentor escala el caso al tercer nivel. • Tercer nivel (Escalamiento a área especializada): se remite el caso al funcionario o área correspondiente, como analista de soporte técnico o investigación y desarrollo. Nota: Para mayor detalle sobre el registro de requerimientos, puede consultar el Manual de requerimientos, disponible en el repositorio Tools de soporte técnico.
6.11.7	Escalamiento a analistas de soporte técnico El consultor de soporte técnico, junto con el mentor técnico, disponen de un tiempo máximo de 20 minutos para diagnosticar o intentar resolver el caso reportado. Si en este tiempo no se logra identificar la solución, se procede con el escalamiento al gestor de área, quien recibe el seguimiento y el ticket, y posteriormente lo transfiere al analista de soporte técnico para su gestión.
6.11.8	Gestión ante novedades de ausencia extraordinaria En caso de que un funcionario presente una novedad de ausencia

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO	Fecha: 02/06/2025
		Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001
		Página 80 de 94

	extraordinaria (incapacidad, permisos extraordinarios o ausencias imprevistas), y no pueda dar continuidad a la labor que tenga asignada (soporte express (listado espera o cronograma), actividad previa, seguimiento, etc..), el mentor técnico es el responsable de delegar, bajo su criterio y autonomía, dicha actividad a otro funcionario de su mismo equipo de trabajo. El funcionario designado debe asumir la responsabilidad de dar continuidad y tratamiento oportuno/diligente al caso.
--	---

6.12 Inspección de actividades

RESPONSABLE: GESTOR DE SERVICIO, GESTOR OPERATIVO, LÍDER DE SOPORTE TÉCNICO.

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.12.1	Modalidad diaria Se realiza verificación y revisión de los siguientes ítems: 1. Verificación de asistencia y puntualidad de los funcionarios del área: La herramienta de Licencias permite consultar, a través de la opción “Disponibilidad de funcionarios”, la hora de inicio laboral de cada integrante del área. En caso de presentarse una ausencia, el funcionario es responsable de notificar oportunamente (antes de iniciar la jornada laboral) el motivo para que este quede registrado de manera adecuada en el Check. 2. Revisión de canales de atención: Se valida funcionalidad de los canales digitales: auto agendamiento y Chat bot, mediante la supervisión del soporte en línea/llamadas pendientes en columna origen, que permite identificar el canal usado por el usuario. 3. Envío de correos masivos de actas por prestación de servicio: Se efectúa mediante la opción Proceso → Procesos generales → Correos

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 81 de 94

	masivos → Pestaña de soporte. Se seleccionan únicamente los pendientes, cerrados y posteriormente la opción Enviar, de tal modo, que las actas lleguen a los correos electrónicos de los usuarios para que conozcan la información relacionada con el servicio que recibieron. 4. Verificación del uso adecuado del uniforme, portabilidad del carné y orden en los puestos de trabajo: Incluye la revisión de la presentación personal, el uso del uniforme en los días correspondientes (salvo excepciones del personal en trámite administrativo de dotación) y la portabilidad del carné, como elemento de identificación del funcionario. 5. Revisión de soportes en curso o finalizados del día anterior: Al iniciar la jornada, no deben quedar soportes abiertos o en estado de finalizados pendientes de cierre. En caso de novedad, se registra la cantidad de soportes finalizados por cada funcionario de soporte técnico y se realizan las retroalimentaciones correspondientes. En épocas de contingencia (alta demanda de servicio) se permite el cierre a más tardar al día hábil siguiente (el cual se notifica con publicación realizada únicamente por el líder de área). 6. Prueba de funcionamiento del envío de plantillas desde CRM Licencias: Se realiza una prueba seleccionando, por ejemplo, la licencia de prueba “SysCafé” en la agenda de licencias. Luego: marcar la casilla WS → botón Mensajería → seleccionar plantilla de envío → contacto destino → botón Enviar SMS, con este se valida la funcionalidad de la herramienta. 7. Confirmación de llamadas por Capacitaciones/visitas e Implementación de documentos electrónicos: Se verifica el registro de la llamada de confirmación, donde el funcionario de soporte valida con el usuario los aspectos necesarios para el proceso. En caso de no realizar la llamada, es válido sustituirla con el envío de un mensaje. 8. Supervisión de calidad en la atención al usuario: Durante la jornada, los gestores y líder de área supervisan aspectos como: saludo, despedida formal, uso adecuado del vocabulario en el servicio de
--	---

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 82 de 94

	soporte, comportamiento/conductas en el área, orientación al personal en resolución de dudas y respuesta a inquietudes o novedades que afecten la atención al usuario. 9. Supervisión de calificaciones del servicio: Se validan los resultados obtenidos en el Informe de Encuesta de Satisfacción, lo que permite identificar oportunidades de mejora. El gestor de servicio realiza la gestión correspondiente y mantiene retroalimentación constante al personal, contribuyendo así a los planes de mejoramiento del área. 10. Observaciones en el Check List: Se registran las novedades que hayan impactado de forma negativa o significativa la prestación del servicio, tales como: novedades en canales digitales de soporte, internet, red, cortes de energía, problemas de acceso al CRM Licencias, ausencias imprevistas del personal, conductas que afecten la convivencia del área, entre otros. 11. Programación de instalaciones: Actividad ejecutada por la sección de implementaciones (mentora o su delegada), donde se validan los seguimientos remitidos por el área comercial y se corrobora que las actividades de instalación virtual estén debidamente agendadas. 12. Control y supervisión de actividades en horario extendido (medio día – día anterior): Se valida el número de registros y actividades realizadas por el personal en turno de medio día. Esto permite identificar la demanda del servicio y, de ser necesario, tomar decisiones que aseguren la correcta prestación del mismo.
6.12.2	Check List semanal: 1- Verificación de seguimientos del área de soporte y los de investigación y desarrollo (estado: por implementar e indagación por parte de soporte): Se revisa el estado de los seguimientos asociados a estos ítems, corroborando que se encuentren actualizados a la fecha. En caso de identificar pendientes, se registran las novedades correspondientes; de lo contrario, se deja constancia de que la labor se encuentra en orden.

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 83 de 94

	2- Revisión de la prestación del servicio en turno de fin de semana: El gestor operativo verifica la gestión realizada por el funcionario de soporte técnico durante el turno de fin de semana anterior, comprendido en los horarios: sábados de 1:00 p.m. a 6:00 p.m., domingos y lunes festivos de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 3- Registro y gestión de PQRSF: El gestor de servicio debe garantizar que los casos recibidos por Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) hayan sido registrados y gestionados de manera oportuna, asegurando el cumplimiento en su debida atención. 4- Revisión de actas de servicio de soporte: El gestor operativo compara y valida las actas de soporte registradas en formato físico con las almacenadas en la herramienta de licencias, asegurando la coherencia y veracidad de la información registrada. 5- Revisión del informe de encuestas de satisfacción y gestión de llamadas: Se validan los datos contenidos en el informe de encuesta de satisfacción. El gestor de servicio realiza seguimiento a los usuarios que otorgaron calificaciones en rangos de 1 y 2, y los que tengan observaciones negativas gestionando los casos de manera adecuada hasta su cierre formal. 6- Verificación de actividades confirmadas de la semana anterior: Se revisa que el personal haya cumplido con el cierre oportuno de las actividades asignadas en la semana anterior, evitando que queden tareas pendientes. 7- Supervisión del reporte de clientes frecuentes: El gestor operativo lleva a cabo un seguimiento del número de usuarios que contactan de manera recurrente el área de soporte técnico. Con base en esta información, se identifican las empresas que presentan mayor frecuencia en las solicitudes, lo cual permite generar análisis y posibles planes de mejora. 8- Supervisión del reporte de clientes en seguimientos de costos: Mediante el reporte personalizado de Clientes en Seguimiento de
--	--

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 84 de 94

	Costos, el gestor operativo realiza semanalmente un control de los usuarios cuyo consumo supera el 60%. Los casos identificados son asignados a los mentores técnicos correspondientes, quienes tienen la responsabilidad de gestionar el proceso y aplicar el tratamiento adecuado de acuerdo con la situación presentada y registrar su gestión bajo el tipo de actividad: “Gestión comercial”. 9- Programación y asignación de turnos rotativos del área: El gestor operativo es el responsable de programar semanalmente los turnos rotativos del personal del área de soporte técnico. Una vez definida la programación, debe publicarla en el canal correspondiente del equipo de soporte en Microsoft Teams, a fin de garantizar que todos los funcionarios tengan conocimiento oportuno de sus asignaciones. Cada funcionario debe cumplir de manera estricta con el turno asignado (no se aceptan cambios, salvo autorización del líder de área), asegurando la continuidad y calidad en la prestación del servicio al usuario.
6.12.3	Check List mensual. 1- Elaboración y entrega de relación de turnos extras del área: El gestor operativo genera un reporte desde el CRM de licencias, en el cual se detallan los turnos extras realizados por el personal del área fuera del horario laboral. Una vez validada la información, esta se registra en un reporte de Excel que posteriormente se remite al líder del área de soporte técnico. El líder supervisa y valida la información antes de entregarla formalmente a la directora administrativa, quien continúa con el proceso correspondiente. 2- Coordinar y asignar las actividades del área en el cronograma: El gestor operativo realiza la planificación y proyección de los turnos correspondientes al mes siguiente, incluyendo capacitaciones, implementaciones, medio día y fines de semana. Esta programación tiene como objetivo garantizar la cobertura de las necesidades del servicio, mantener el orden en el área y asegurar la eficiencia

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 85 de 94

operativa.

3- Validación y entrega de actas de visitas presenciales: El gestor operativo revisa las actas de visitas presenciales, llevando a cabo las comparaciones y validaciones necesarias para confirmar su conformidad con los requisitos establecidos. Una vez validadas, las actas se entregan a la directora administrativa para su archivo correspondiente, dejando constancia de la entrega mediante la firma en una planilla de control interna.

4- Revisión de plataformas PBX y emisión de reporte de llamadas: El gestor operativo revisa las plataformas de las líneas PBX y, mediante la depuración de la información en Excel, consolida la cantidad de llamadas atendidas y no atendidas correspondientes al mes vencido. El resultado se utiliza para la elaboración de reporte mensual.

5- Confirmación de registro y gestión de seguimiento a usuarios frecuentes: El gestor operativo debe revisar la agenda de la empresa/usuario según lo evidenciado en el Check semanal. En caso de evidenciar comunicaciones recurrentes generadas por desconocimiento, dudas o inquietudes en el manejo del software, debe realizar contacto directo con el usuario para brindar tratamiento oportuno. Este contacto puede incluir: Orientación sobre el uso de la página de documentación, sugerencia de capacitación virtual (previo visto bueno del área comercial), consolidación de las diversas dudas del usuario, a fin de atenderlas en una sola comunicación.

*El objetivo de esta gestión es reducir la frecuencia de solicitudes repetitivas, optimizar el consumo de soportes, disminuir costos asociados al contrato de mantenimiento y garantizar un mejor tratamiento de las necesidades del usuario.

*En caso de no identificarse este tipo de situaciones, no es necesario realizar el contacto. Sin embargo, en todos los casos debe registrarse una actividad en Licencias bajo el tipo “Labor encomendada”, dejando

Elaboró ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	Revisó: JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	Aprobó: HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente
--	--	---

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 86 de 94

	constancia de lo evidenciado en la agenda y del tratamiento realizado.
--	--

6.13. Inducción del personal

RESPONSABLE: LÍDER DE SOPORTE TÉCNICO, MENTOR TÉCNICO, GESTORES.
REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.13.1	Recepción inicial: - El funcionario es entregado al área de soporte técnico por Talento Humano o por el personal administrativo delegado. - El líder de área recibe al funcionario y lo ubica en su puesto de trabajo físico.
6.13.2	Accesos y credenciales: El líder de área recibe por el área a cargo las credenciales de acceso y luego, se las suministra al mentor asignado, quien lo orienta en: - Ingreso al PC. - Cambio de contraseñas (por seguridad de la información). - Acceso a aplicativos corporativos según el rol: correo electrónico, Microsoft Teams, CRM de licencias, aplicativos de conexión remota, entre otros.
6.13.3	Presentación al equipo: El líder de área realiza la presentación formal del nuevo funcionario ante el equipo, socializando: - Roles y cargos del área. - Presentación del mentor responsable de acompañar su proceso de

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 87 de 94

	adaptación.
6.13.4	Inducción inicial: • A cargo del líder de área o, en su ausencia, del gestor de servicio o gestor operativo. • Incluye: ✓ Socialización de funciones y responsabilidades del cargo. ✓ Explicación de la estructura del área y los diferentes cargos. ✓ Recorrido virtual (cámara) de los espacios físicos de la empresa (parqueaderos, baños, cocinas, etc.). ✓ Introducción a los aplicativos internos (CRM-Licencias, GLPI, Microsoft Teams (grupos), página Web SysCafé, página de documentación. ✓ Presentación del Sistema Integrado de Gestión a través de la página del Instituto Virtual. • Se informa sobre la Ruta de Entrenamiento, proceso fundamental de capacitación en el software SysCafé y demás procedimientos del área.
6.13.5	Ruta de entrenamiento: • El mismo día de ingreso (o a más tardar al día siguiente hábil), el funcionario inicia la ruta bajo la orientación de la mentora técnica de implementaciones. • La ruta de entrenamiento tiene una duración aproximada de 10 días hábiles. • Para mayor detalle, puede consultar el Manual de ruta de entrenamiento disponible en el repositorio <i>Tools</i> de soporte técnico.
6.13.6	Evaluación técnica inicial: • Al finalizar la ruta, se aplica un examen técnico para evaluar conocimientos adquiridos.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 88 de 94

	- La mentora técnica socializa los resultados: - Si son favorables, el funcionario avanza al proceso de aprendizaje práctico en consultoría de soporte. - Si no son favorables, se define un refuerzo y el examen puede repetirse.
6.13.7	Inducción complementaria: Una vez aprobado el examen, el funcionario regresa con el líder de área para: - Continuar la inducción en aspectos de conducta, procedimientos y políticas internas. - Socializar documentos del área, dejando espacio para su lectura individual. - Realizar preguntas y validaciones para corroborar la comprensión de la información.
6.13.8	Formación y ejecución de labores con supervisión: - El funcionario es remitido al gestor operativo, quien orienta sobre los procesos de agendamiento. - Luego, un consultor de soporte lo instruye en la recepción de llamadas y el flujo de atención al usuario. - Durante esta etapa: - Inicialmente puede encargarse de recepción de llamadas, bajo supervisión. - Posteriormente, observa y acompaña a un consultor en la implementación de documentos electrónicos. - Finalmente, se le asignan agendamientos y soportes, siempre con acompañamiento inicial de un consultor experimentado o del mentor técnico.
6.13.9	Seguimiento y retroalimentación:

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 89 de 94

	- El líder de área realiza seguimiento continuo, brindando retroalimentación y observaciones para fortalecer el proceso de adaptación. - El mentor asignado y los gestores de área acompañan activamente al nuevo funcionario, asegurando su integración y desarrollo progresivo.
--	--

6.14. Evaluación del personal

RESPONSABLE: LÍDER DE SOPORTE TÉCNICO, MENTOR TÉCNICO.

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.14.1	Examen semestral: -Al finalizar cada semestre, se emite el listado de los temas que serán objeto de evaluación. -Dicho listado es entregado mediante seguimiento en CRM-Licencias a la Dirección de Investigación y Desarrollo, área responsable de gestionar la elaboración del examen. -Una vez elaborado, el examen (físico) es remitido nuevamente al área de soporte, desde donde se comunica con la debida antelación la fecha y hora de aplicación al personal. -Tras su aplicación, los exámenes son entregados a la Dirección de Investigación y Desarrollo, quien asume la responsabilidad de la calificación. -Finalmente, los resultados obtenidos se publican para conocimiento de todo el equipo.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 90 de 94

6.14.2	Importancia de los resultados: • Permiten evaluar el nivel de conocimiento técnico del personal y detectar fortalezas y oportunidades de mejora. • Facilitan la toma de decisiones, acciones correctivas (dado el caso), así como la programación de capacitaciones adicionales en los temas que requieran refuerzo. • Representan el 30% de la calificación del proceso de evaluación semestral del personal junto con el promedio del bimensual.
6.14.3	Examen bimensual: El examen se realiza cada dos (2) meses y evalúa los temas abordados en las capacitaciones internas técnicas. Las mentoras técnicas son responsables de: 1. Coordinar y programar previamente las capacitaciones internas a desarrollar en el transcurso de los meses. (con base a la temporada y demanda de los usuarios) 2. Elaborar el examen técnico con base en los contenidos vistos. 3. Cargar el examen en la plataforma del Instituto Virtual de SysCafé/ Ruta permanente soporte. https://instituto.syscafe.org/ El examen es aplicado a todo el personal que presta servicio técnico al usuario, incluyendo consultores de soporte y analistas de soporte. Una vez finalizada la aplicación, los resultados se consolidan y se publican en el chat empresarial, para conocimiento del equipo.

6.15. Incentivos del personal

RESPONSABLE: LÍDER DE SOPORTE TÉCNICO.

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD		
	Elaboró	Revisó:	Aprobó:
	ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 91 de 94

6.15.1	Indicadores de medición general: los indicadores utilizados para evaluar el desempeño se enfocan en diversas áreas clave, tales como la eficiencia, la calidad en el servicio y el cumplimiento de los objetivos establecidos. <table><tr><th colspan="3">Indicadores de medición general</th></tr><tr><th>No.</th><th>Aspecto</th><th>%</th></tr><tr><td>1</td><td>Soporte convencional</td><td>40</td></tr><tr><td>2</td><td>Examen técnico</td><td>30</td></tr><tr><td>3</td><td>Actividades previas</td><td>20</td></tr><tr><td>4</td><td>Satisfacción del servicio</td><td>10</td></tr><tr><td colspan="2">Total</td><td>100</td></tr></table> A continuación, se detallan los incentivos contemplados para el personal:	Indicadores de medición general			No.	Aspecto	%	1	Soporte convencional	40	2	Examen técnico	30	3	Actividades previas	20	4	Satisfacción del servicio	10	Total		100
Indicadores de medición general																						
No.	Aspecto	%																				
1	Soporte convencional	40																				
2	Examen técnico	30																				
3	Actividades previas	20																				
4	Satisfacción del servicio	10																				
Total		100																				
6.15.2	1. Incentivos económicos: • Sección Consultoría: se otorga incentivo económico a los 4 primeros lugares entre los consultores de soporte técnico. • Sección Implementaciones: se premia con incentivo económico a los 2 primeros lugares entre los consultores de soporte técnico. • Mentoría técnica: se otorga incentivo al mentor (incluyendo ambas secciones) que se haya destacado en el valorativo semestral. • Sección analistas: se otorga incentivo económico al analista que haya ocupado el primer lugar por desempeño integral enfocado en examen técnico, satisfacción del servicio y conducta. Nota: también se contempla reconocimientos adicionales para los gestores de haber lugar, o según el caso.																					
6.15.3	2. Incentivos en reconocimiento/tiempo: • Se otorga menciones de honor y medio día de descanso a los consultores de soporte técnico que se hayan destacado por su evolución en el desempeño técnico. • Además, se premia a aquellos consultores que ocupen las posiciones del quinto al octavo lugar en el valorativo semestral con medio día de descanso, así como al mentor técnico que ocupe el segundo lugar, que para este último será: 1 día de descanso.																					

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 92 de 94

6.15.4	3. Reconocimiento menciones de honor/económico: Se entrega menciones de honor a los consultores de soporte técnico que se distingan por sus contribuciones en los siguientes aspectos: • Responsabilidad y compromiso. • Éxito en la resolución de casos complejos. • Excelente calidad en la prestación del servicio. • Orden y organización de las actividades. Para este tipo de reconocimientos, se otorga incentivos en dinero.
6.15.5	4. Incentivos grupales: Se reconoce y premia con incentivo económico a cada integrante del equipo (sección consultoría) que haya obtenido el mejor puntaje, equivalente o superior a 3.0. Este Plan de Incentivos puede ser revisado y ajustado en función de las necesidades organizacionales y de mejora continua del área.

6.16 Chequeo diario al iniciar jornada

RESPONSABLE: CONSULTOR DE SOPORTE TECNICO, ANALISTA DE SOPORTE TECNICO.

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

Al iniciar la jornada laboral, los funcionarios encargados de la prestación del servicio al usuario (consultores de soporte técnico, analistas de soporte e implementadores) deben realizar un chequeo diario de los siguientes aspectos indispensables para garantizar la correcta operación del servicio:

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.11.1	Verificación de la grabación de sesiones en aplicativo disponible: Consiste en cerciorarse de que la ruta definida para almacenar y grabar las sesiones de conexión remota esté funcionando correctamente y corresponda a la establecida por la directriz de infraestructura.
6.11.2	Prueba de funcionamiento de las líneas telefónicas Se debe corroborar que las líneas telefónicas estén operando en orden:

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 93 de 94

	✓ Validar la existencia de tono de voz. ✓ Confirmar que ambas líneas se encuentren habilitadas. ✓ Verificar que no tengan activada la función de “mudo”, lo que impediría el ingreso de llamadas. ✓ Para el caso de los teléfonos virtuales, validar que el servicio esté activo.
6.11.3	Revisión de acceso al servidor SERVER2: Corroborar que la ruta de grabación de sesiones se encuentre habilitada y con acceso correcto, asegurando que no exista ninguna restricción que impida almacenar las grabaciones de las sesiones remotas de los usuarios.
6.11.4	Validación de actividades programadas en el CRM de licencias: Revisar el cronograma de actividades programadas en el CRM de licencias y confirmar cuáles tareas están asignadas para la jornada, con el fin de garantizar su cumplimiento oportuno.
6.11.5	Registro de evidencia La verificación de cada aspecto debe quedar registrada en el archivo de Excel habilitado en Microsoft Teams (grupo de soporte, herramienta corporativa), marcando la casilla correspondiente a cada ítem revisado.

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente

	GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha: 02/06/2025
			Versión: 08
	Nivel: 7	DST-INT-001	Página 94 de 94

CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

CONTROL DE CAMBIOS						
N° Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Página(s) o Numeral(es)	Responsable
	DIA	MES	AÑO			
1	31	01	2022	Versión inicial del procedimiento	No aplica	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
2	15	02	2023	Ajuste del objeto, alcance, políticas y la descripción de las actividades de la guía, adición de terminología.	Numeral 1,2,4,5 y 6	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
3	08	09	2023	Actualización del documento	Todo el documento	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
4	28	11	2023	Actualización de política	Numeral 5	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
5	18	11	2024	Actualización del documento	No aplica	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
6	27	01	2025	Actualización del documento	Todo el documento	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
7	24	09	2025	Actualización del documento	Todo el documento	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
8	20	01	2026	Actualización del documento	Pág. 14, 23-27 y 79.	Erika Gualteros Líder de soporte técnico

Elaboró	Revisó:	Aprobó:
ERIKA JOHANA GUALTEROS CARDONA Líder de soporte técnico	JOSE OMAR MAYORGA PABON Gerente	HERNAN DARIO TRUJILLO NORMAN Gerente