

Protocolo de Gestión de Incidentes dentro del ámbito del Sistema SIGTRA RN para la gestión de licencias dentro de la Administración Pública Provincial.

Trabajo Final de Carrera

Licenciatura en Sistemas



Autor: Micaela Iglesias Listte

Directores: Lic. Héctor Hugo Ruiz
Lic. Sebastián Valle

Agradecimientos:

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a quienes han sido fundamentales en esta etapa de mi vida.

Primero, a mi madre, por su apoyo incondicional a lo largo de todo este proceso. Su amor y fortaleza han sido mi mayor fuente de inspiración.

A mi familia, por su comprensión, apoyo y compañía. Me han ayudado a mantenerme enfocada y motivada durante este largo desafío.

A mis amigos, tanto a los que han estado a mi lado durante la carrera como a los que, aunque ajenos, han mostrado su apoyo a cada paso.

A la institución educativa que me ha brindado la oportunidad de crecer académica y profesionalmente. Su compromiso con la formación y el aprendizaje ha sido crucial para la realización de este trabajo.

Y por último a la empresa donde trabajo, en particular a mis compañeros y jefes, por su respaldo continuo, compañerismo y motivación. Su apoyo ha sido fundamental para alcanzar esta meta y ha facilitado el equilibrio entre mis responsabilidades laborales y mis estudios.

Gracias a todos por estar ahí y por hacer posible este logro.

Índice de Contenidos:

Introducción.....	4
1. Descripciones y Presentaciones.....	5
1.1. Descripción detallada de las funciones y responsabilidades de la Mesa de Servicios..	5
1.2. Breve descripción del sistema SIGTRA RN y de las áreas involucradas en la resolución de los incidentes presentados por los usuarios.....	5
1.3. Resumen de los desafíos actuales en la gestión de incidentes y la necesidad de una participación más activa de la mesa.....	6
2. Marco Teórico.....	7
2.1 Conceptos clave relacionados con la gestión de incidentes.....	7
2.2 Descripción de la importancia de la atención en primera línea de la Mesa de Servicios..	8
2.3 Antecedentes (PPS).....	9
2.4 Detalles sobre el proceso actual de resolución de incidentes en CÚBICA.....	10
2.5 Identificación de problemas o desafíos en el proceso existente.....	14
3. Propuesta de Solución.....	15
3.1 Etapas de la implementación de la solución.....	15
3.1.1 Recopilación de información.....	15
3.1.2 Identificación y clasificación de incidentes.....	16
3.1.3 Clasificación y procesos:.....	17
4 Conclusión.....	26
5. Referencias.....	26

Introducción

CÚBICA es una empresa que ofrece servicios informáticos a privados y a diferentes organismos del sector público. La Mesa de Servicios de CÚBICA es el punto de contacto entre los usuarios de los sistemas que provee la empresa y el personal de soporte técnico. El Sistema de Gestión para Trabajadores Rionegrinos (SIGTRA RN) es uno de los principales sistemas gestionados por CÚBICA, y es utilizado por los empleados públicos para realizar diversas tareas de gestión de recursos humanos como solicitar licencias, consultar legajos y gestionar trámites personales.

La gestión eficiente de incidentes es fundamental para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas informáticos y la satisfacción de los usuarios. Un sistema de clasificación eficiente permite identificar rápidamente la naturaleza de los incidentes y asignarlos al personal adecuado para su resolución

Este trabajo tiene como objetivo mejorar el protocolo de gestión de incidentes, específicamente en el módulo de licencias del sistema SIGTRA RN. Para ello, se identificarán y clasificarán los incidentes más frecuentes, y se propondrá una metodología para su resolución. Las preguntas que se abordarán en este trabajo son:

- ¿Cuáles son los incidentes más frecuentes del módulo de licencias dentro del sistema SIGTRA RN?
- ¿Cómo se pueden clasificar estos incidentes?
- ¿Qué protocolo se puede utilizar para resolver estos incidentes de manera eficiente?

1. Descripciones y Presentaciones

1.1. Descripción detallada de las funciones y responsabilidades de la Mesa de Servicios.

La Mesa de Servicios es el punto de contacto entre los sistemas que provee la empresa y los usuarios que los utilizan. Es la primera línea de resolución ante cualquier eventualidad a la que se puedan enfrentar los usuarios¹. Esto significa que es la encargada de atender las consultas realizadas por los usuarios y resolver cualquier incidente que se les presente en el menor tiempo posible. También, los empleados de la Mesa de Servicios son los responsables de recabar la información necesaria en los casos en los que no puedan solucionar el incidente y deban escalarlo a las áreas técnicas de la empresa.

1.2. Breve descripción del sistema SIGTRA RN y de las áreas involucradas en la resolución de los incidentes presentados por los usuarios.

El proyecto del Sistema Informático de Gestión de los Trabajadores de Río Negro, mejor conocido como SIGTRA RN, tiene como finalidad aumentar la transparencia y la seguridad de los trámites administrativos de los recursos humanos de la provincia de Río Negro, así como también agilizar su gestión. Está compuesto por dos aplicaciones principales destinadas a distintos sectores de la administración pública provincial. Por un lado, el aplicativo “SIGTRA RN”, dirigido a los empleados de Recursos Humanos y áreas de liquidación de sueldos; y por otro lado, el “Legajo Electrónico RN”, utilizado principalmente por los empleados para acceder a sus recibos de haberes, gestionar licencias, fichadas, viáticos, entre otros.

¹ AXELOS Global Best Practice. Service desk (pp. 149-151). En *ITIL Foundation 4 Edition* (2019).

Dado que el sistema en cuestión está aún en etapa de desarrollo, los incidentes presentados pueden estar relacionados tanto con la inexperiencia de los usuarios, como con errores de datos o con el funcionamiento del sistema en sí.

Aquellos incidentes que no pueden ser atendidos en primera línea por la Mesa de Servicios, deben ser escalados al área técnica del proyecto para su tratamiento.

Este trabajo está centrado en la gestión de incidentes del módulo de licencias del sistema, tanto el acceso desde Legajo Electrónico RN como desde SIGTRA RN.

1.3. Resumen de los desafíos actuales en la gestión de incidentes y la necesidad de una participación más activa de la mesa.

La empresa CÚBICA, basada en el framework de buenas prácticas ITIL², ha definido como primeros objetivos de la Mesa de Servicios “*reducir la duración de las llamadas*” y “*reducir el escalamiento de las llamadas*”. Es por esto que la clasificación y protocolización de los incidentes es primordial, tanto para solucionarlos como para escalarlos.

²ITIL: Information Technology Infrastructure Library

2. Marco Teórico

2.1 Conceptos clave relacionados con la gestión de incidentes.

El marco de trabajo ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información) establece una serie de conceptos fundamentales para garantizar la calidad, relacionados con la gestión de incidentes en una Mesa de Servicios³. Estos conceptos son fundamentales para entender cómo se lleva a cabo esta gestión de manera eficaz. Algunos conceptos clave en el marco de este trabajo son:

Mesa de Servicios: es la primera línea de atención al usuario, tanto para consultas técnicas o de usabilidad como para informar incidentes de distintos tipos.

Incidente: evento no planificado que afecta la calidad del servicio provisto mediante el sistema SIGTRA RN. Puede ser causado por una falla en el sistema, error de datos, error humano o una combinación de estos. Los incidentes pueden variar en gravedad o urgencia dependiendo del dato afectado, si es individual o de área o si genera algún impedimento (impide acceder al sistema, procesar el recibo de haberes, solicitar licencia, etc).

Resolución de incidentes: proceso que implica identificar el problema planteado por el usuario, determinar cuál es la solución posible y ejecutarla.

Escalamiento / derivación: proceso mediante el cual un incidente es derivado a otras áreas de la empresa más especializadas en el incidente en sí.

Wiki de CÚBICA: Una wiki es una plataforma que sirve para trabajar de manera colaborativa, es decir, donde los usuarios de la misma colaboran unos con otros para elaborar información y conocimiento, mediante el acceso compartido a la elaboración de los contenidos. En este caso particular, es el lugar donde se almacenan los documentos oficiales de la Mesa de Servicios y los procesos específicos de

³ AXELOS Global Best Practice. *Service desk* (pp. 149-151). En *ITIL Foundation 4 Edition* (2019).

resolución de incidentes, separados por proyecto, para ser consultados por los operarios de la Mesa, de ser necesario.

Ticketera: herramienta que utiliza la empresa para registrar los incidentes reportados a la Mesa de Servicios. Es utilizada transversalmente por todas las áreas de la empresa que intervienen en alguna etapa de la resolución del incidente planteado.

2.2 Descripción de la importancia de la atención en primera línea de la Mesa de Servicios.

Según las mejores prácticas descritas en ITIL, la Mesa de Servicios es fundamental ya que ofrece un punto centralizado de consultas para los usuarios, lo que les permite mantener una comunicación efectiva con la empresa y les garantiza ser atendidos de manera eficiente.

Es la responsable de registrar y clasificar todos los problemas presentados por los usuarios para generar una priorización de incidentes que permita atender los más críticos inmediatamente.

Las personas que atienden una Mesa de Servicios deben poseer la capacidad para resolver incidentes de manera efectiva, y esto es algo que se logra gracias a la mejora continua y la actualización constante de la documentación guía que utilizan.

Su habilidad para registrar, clasificar, solucionar y escalar incidentes es fundamental para garantizar la continuidad del servicio brindado y la satisfacción del usuario.

Dentro de cada proyecto, un equipo con experticia técnica y funcional, se encarga de gestionar los incidentes reportados a la Mesa de Servicios. Por lo general esta área suele estar integrada por los analistas funcionales del proyecto que poseen la capacidad para determinar la naturaleza del incidente: error de datos, mal uso del sistema, error de desarrollo o requerimiento de una nueva funcionalidad.

La Mesa de Servicios juega un rol fundamental en la clasificación inicial de incidentes y solicitudes de nuevas funcionalidades. Su capacidad para discernir entre estos dos tipos de eventos permite canalizar de manera eficiente las solicitudes al equipo

funcional. Este equipo, a su vez, prioriza y atiende los incidentes y nuevas funcionalidades recibidos. Es importante recalcar que la Mesa de Servicios tiene múltiples proyectos a la vez, cada uno con su propio protocolo de atención.

Una participación más activa de la Mesa de Servicios, especialmente en la resolución de problemas relacionados con el desconocimiento del usuario, aliviaría la carga de trabajo actual del equipo funcional. Esto permitiría a los analistas enfocarse en errores de operatividad y nuevas funcionalidades, de modo de optimizar el desarrollo y garantizar la calidad del software.

2.3 Antecedentes (PPS)

En el año 2017, se llevó a cabo un proyecto que sirve como antecedente para la propuesta actual. El propósito de dicho proyecto fue abordar la problemática de la Mesa de Ayuda de CÚBICA, centrándose en la gestión de incidentes y problemas relacionados con el uso de las aplicaciones de la empresa atendidas por la Mesa de Ayuda.

En ese proyecto se abordaron las etapas de definición, análisis y diseño de una metodología de trabajo destinada al desarrollo de un software para la empresa. Esta metodología se enfocó en la gestión de incidentes y problemas recurrentes relacionados con el mantenimiento de aplicaciones.

El alcance de aquel proyecto incluyó la definición de la metodología a aplicar para resolver la problemática. Esto implicó un relevamiento de la situación existente, el análisis de los datos recopilados, la selección de la metodología más adecuada basada en dicho análisis y, finalmente, el diseño de la metodología propuesta.

Como resultado de ese análisis, se optó por implementar la metodología Scrum debido a su enfoque ágil, que facilita el desarrollo incremental y adaptable del proyecto. Scrum se destaca por permitir una retroalimentación continua del cliente en cada iteración o "sprint", lo que resulta crucial en un entorno donde el cliente, con su conocimiento técnico y experiencia como usuario final, puede influir directamente en la evolución del producto. Este enfoque no solo asegura que las necesidades y

expectativas del cliente se incorporen de manera oportuna, sino que también permite ajustar y mejorar el sistema de gestión de incidentes de manera dinámica y eficaz a medida que surgen nuevos desafíos y oportunidades.

En una primera etapa, se realizó un relevamiento de la situación en la que se encontraba la Mesa de Ayuda en ese momento. El sistema vigente para el seguimiento y reporte de incidentes se basa en un registro de Tickets donde los incidentes se clasifican previamente por categoría y servicio específico.

Luego, se llevó a cabo una entrevista con el Gerente de Obras y Servicios, responsable de la Mesa de Ayuda. En ella se plantearon una serie de preguntas estructuradas de manera gradual para obtener información detallada sobre el funcionamiento de la Mesa de Ayuda.

Con la información obtenida de la entrevista, y extrapolando las pautas de ITIL para la Mesa de Servicios, se elaboró un documento de visión que analizaba el estado de la Mesa de Ayuda y proponía una solución. Esta solución se basó en la implementación de una Base de Conocimiento, detallando el proceso de creación y uso de la misma, que incluyó la carga, consulta y modificación de información.

2.4 Detalles sobre el proceso actual de resolución de incidentes en CÚBICA.

Actualmente la Mesa de Ayuda ha sido transformada en una Mesa de Servicios, según las mejores prácticas establecidas por el marco de implementación ITIL. Este cambio implica no solo una modificación en la nomenclatura, sino también una reestructuración en la forma en que se gestionan y ofrecen los servicios de soporte al usuario. La Mesa de Servicios se enfoca en proporcionar un acceso integral a todos los servicios de TI, facilitando la resolución de incidentes, la gestión de solicitudes y la mejora continua de los servicios, en alineación con las necesidades del negocio y la satisfacción del cliente.

La Mesa de Servicios utiliza la Base de Conocimientos, plasmada en la wiki de CÚBICA, de manera eficiente para la mayoría de los sistemas de la empresa. Además

poseen un protocolo definido dónde se establecen los pasos a seguir ante un incidente.

El proceso de gestión de incidentes comienza con un usuario que se contacta a la Mesa de Servicios y presenta un inconveniente. Luego el empleado carga el reclamo en el sistema de tickets de CÚBICA. El operador de la Mesa de Servicios intentará comprender y solucionar el incidente, utilizando la información plasmada en la Wiki. De no poder resolverlo, procederá a recopilar la información necesaria y escalar al área correspondiente, re-asignando el ticket a quién corresponda.

Actualmente existen dos protocolos que indican cómo proceder ante la creación de un ticket y ante su escalado. Ambos están basados en el manejo de incidentes de ITIL⁴. Como primer paso se debe identificar al cliente que realiza el reclamo, quien debe estar cargado dentro del sistema de tickets ya que se requiere contar con información de contacto, oficina en la que se desempeña y organismo al que pertenece.

⁴ AXELOS Global Best Practice. *Incident Management* (pp. 121-123). En *ITIL Foundation 4 Edition* (2019).

+ Datos del cliente / organismo

*** Cliente**

*** Usuario ⓘ**

Solicitante ⓘ

*** Localidad**

Solicitud

*** Afectación**

*** Catálogo**

*** Categoría**

*** Servicio**

El campo “solicitud” corresponde a SIGTRA RN y no cambiará al momento del registro, mientras que los demás campos deben ser determinados al momento de la carga por parte del operador de la Mesa de Servicios, según corresponda al tipo de incidente y extensión de la afectación que se registra.

Las categorías existentes corresponden a cada módulo del sistema y a los distintos servicios que provee la empresa, tales como conectividad, servicios de datacenter, entre otros.

Por último, en caso de ser necesario escalar el ticket, el operador de Mesa de Servicios debe decidir a qué área o personal particular se re-assigna y qué información

o archivos adjuntos agregar, basándose en el procedimiento registrado en la Wiki o en su propia experiencia con incidentes similares pasados.

+ Datos del ticket

Proyecto / Servicio	<input type="text" value="---"/>	No aplica
Equipo	<input type="text" value="---"/>	No aplica
Área asignada	<input type="text" value="Servicios Integrados Datacenter"/>	
Personal asignado	<input type="text" value="Todos los del área"/>	
* Descripción	<input type="text" value="Describe el problema"/>	
Adjunto	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/> Sin archivos seleccionados	
Tiempo límite de edición de archivos en log	<input type="text" value="20 minutos."/>	
Usuario adicional	<input type="text" value="Seleccionar"/>	

Fecha de Inicio programada

2.5 Identificación de problemas o desafíos en el proceso existente.

El principal problema que enfrenta la Mesa de Servicios hoy es que el proyecto SIGTRA RN está implementado y simultáneamente se continúa con el desarrollo correctivo e incremental. Por lo tanto, no tiene procesos definidos para afrontar los distintos incidentes, ya que las posibles soluciones a los mismos cambian constantemente. Por último, la retroalimentación a los tickets escalados es casi nula debido a que suelen solucionarse directamente con el cliente sin registrar el procedimiento en los tickets creados.

3. Propuesta de Solución

En base al análisis realizado sobre el funcionamiento actual de la Mesa de Servicios y el problema identificado previamente, se procede a establecer distintos protocolos de resolución de incidentes. Estos protocolos corresponden a los incidentes más frecuentes identificados por la Mesa de Servicios. Están compuestos por una serie de acciones ordenadas y consecutivas para resolver el problema reportado. En caso de que no sea posible resolverlo en primera instancia, es decir, en la Mesa de Servicios, se adjuntan consultas que debe responder el operario de la Mesa de Servicios, ya sea consultando al usuario reportador del problema o con las herramientas de consulta sobre el sistema que posee. Estas tienen por finalidad derivar al área técnica los incidentes con la mayor cantidad de información posible para su pronta resolución. Para mejorar la resolución de incidentes, desde el área técnica se propone aplicar las herramientas provistas por la empresa para comunicar a la Mesa de Servicios cuáles son los protocolos a seguir ante cada incidente, tanto para su resolución como para su escalamiento.

3.1 Etapas de la implementación de la solución.

3.1.1 Recopilación de información.

Como primer paso se solicitaron informes tanto al área técnica del proyecto SIGTRA RN como a la Mesa de Servicios sobre los incidentes reportados con más frecuencia en el sistema SIGTRA RN, específicamente sobre el módulo de licencias. Por otro lado, se solicitó al área técnica que indique las posibles soluciones a cada incidente, especificando claramente los pasos a seguir, qué preguntas realizar y qué información recopilar en cada caso.

3.1.2 Identificación y clasificación de incidentes.

Como ya dijimos, los incidentes se pueden clasificar en solucionables por la Mesa de Servicios o derivables a áreas técnicas. Un incidente es solucionable por la Mesa de Servicios cuando el proceso a seguir ante el incidente presentado se encuentra descrito en la Wiki de CÚBICA o cuando las herramientas que posee el operario de la Mesa y su conocimiento le permitan solucionar el incidente. Por otro lado, se considera derivable cuando así lo indique el proceso descrito en la Wiki o simplemente el operario no lo pueda resolver.

En una primera etapa, se identificaron los incidentes más frecuentes relacionados con el proyecto. Luego se indicaron los datos mínimos necesarios para poder derivar un incidente al área técnica del proyecto, aunque algunos incidentes pueden necesitar información ampliatoria. Estos datos son adicionales a los que determina el protocolo pre-establecido para la Mesa de Servicios de CÚBICA, como son los datos básicos provistos por el sistema de tickets: nombre, ubicación, contacto y demás.

Por otro lado, también es preciso verificar que el empleado tenga los permisos necesarios para la acción que intenta realizar y para esto es necesario hacer algunas preguntas básicas.

Es responsabilidad del empleado de Mesa de Servicios identificar qué preguntas de las listadas son pertinentes al caso.

Consultas genéricas (sin importar el incidente):

- ¿Qué dispositivo utiliza para acceder?
- ¿Qué navegador está usando?
- ¿Qué sistema operativo utiliza?
- ¿A qué red está conectada (utiliza VPN)?
- ¿Ha realizado esta acción antes? ¿Tuvo anteriormente este problema?
- ¿Algún compañero tiene el mismo problema?
- ¿Tuvo algún cambio en el servicio del empleado? (traslado, recientemente agregado, baja, etc)
- ¿En qué sistema tiene el problema (SIGTRA RN / Legajo Electrónico RN)?

- ¿Qué rol cumple en el sistema? (empleado/jefe/empleado RRHH/liquidador de sueldos/empleado viáticos)
- ¿Qué permisos tiene su usuario?
- ¿A qué pantalla/módulo/servicio desea acceder?

Sin importar el incidente, se debe enfatizar tanto al operador como al empleado que reporta el problema, la importancia de solicitar las capturas de pantalla con los errores y los pasos que se siguieron hasta el momento previo a visualizar el error.

Por último, a partir de la información proporcionada, se obtuvo una lista de posibles incidentes (se destacan los derivables):

Incidentes identificados:

Empleado de RRHH desde SIGTRA RN:

1. Desea eliminar FSA (Falta Sin Aviso)
2. No puede registrar una solicitud de licencia repentina
3. No puede cargar una licencia anual desde el legajo del empleado
4. No puede cargar una licencia no anual desde el legajo del empleado
5. No puede eliminar una licencia en particular
6. No puede eliminar un saldo de licencia anual
7. No puede visualizar disposición de licencias

Empleado desde Legajo Electrónico RN

8. Intenta cargar un archivo a una licencia repentina ya creada
9. Intenta eliminar una solicitud de licencia anual ya creada (desde SIGTRA RN)
10. Intenta autorizar una solicitud de licencia anual.

En el próximo apartado se detallan los pasos a seguir para intentar solucionar los incidentes planteados. En caso de no poder solucionar el incidente con los pasos planteados serán derivados con la información indicada anteriormente.

3.1.3 Clasificación y procesos:

Empleado de RRHH desde SIGTRA RN:

1. Desea eliminar FSA (Falta Sin Aviso) - Derivable, consultar:

- ¿Confirmó la existencia de la FSA en “Asistencia -> Salidas y Reportes -> Reporte FSA”? Adjunte captura del reporte para verificar el origen de la FSA.
- El empleado con la FSA, ¿Tiene asignado un reloj? ¿Tiene horario válido asignado (fecha inicio y fin dentro de lo que se está requiriendo)?

Permisos necesarios:

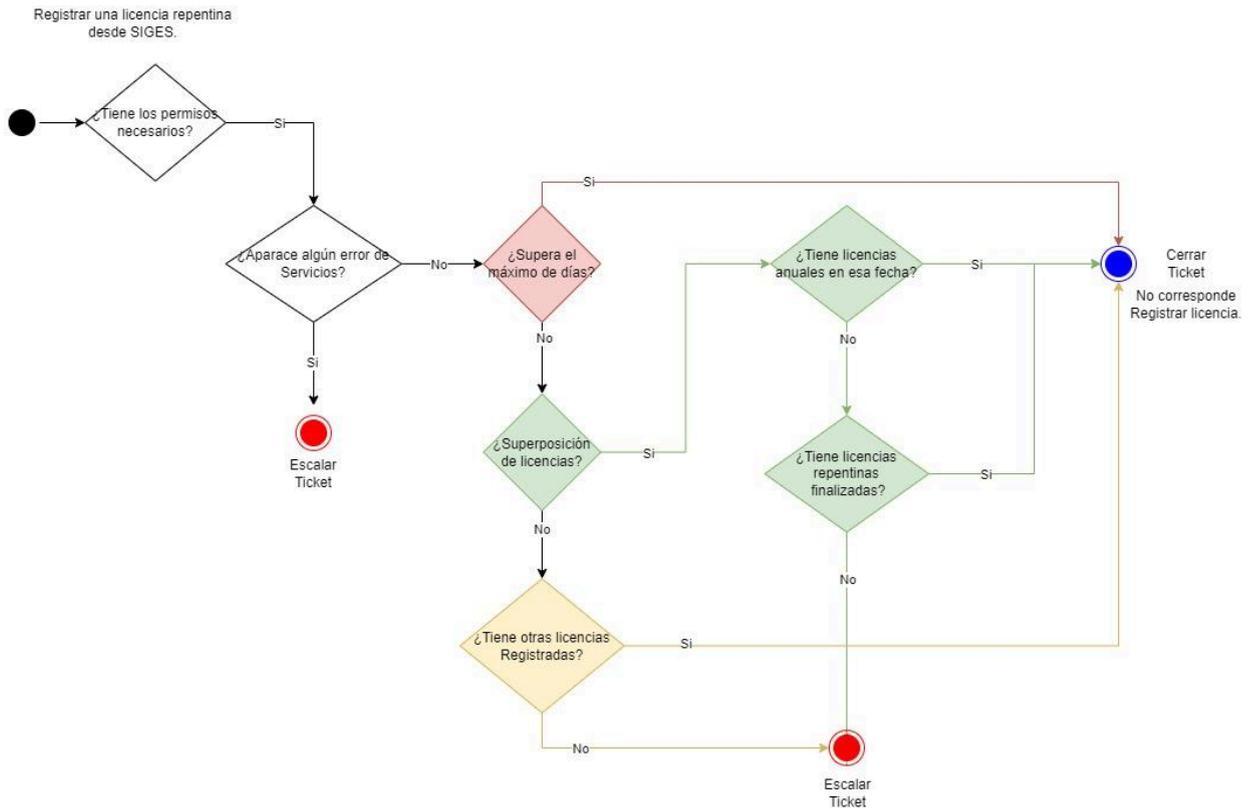
- Acceso a Asistencia (ABMC)

2. No puede registrar una solicitud de licencia repentina - Solucionable

Permisos necesarios:

- Acceso a “Asistencia -> Licencias Repentinas”: Agregar, Modificar, Consultar

El proceso para registrar una solicitud de licencia repentina en estado pendiente sigue los siguientes pasos:



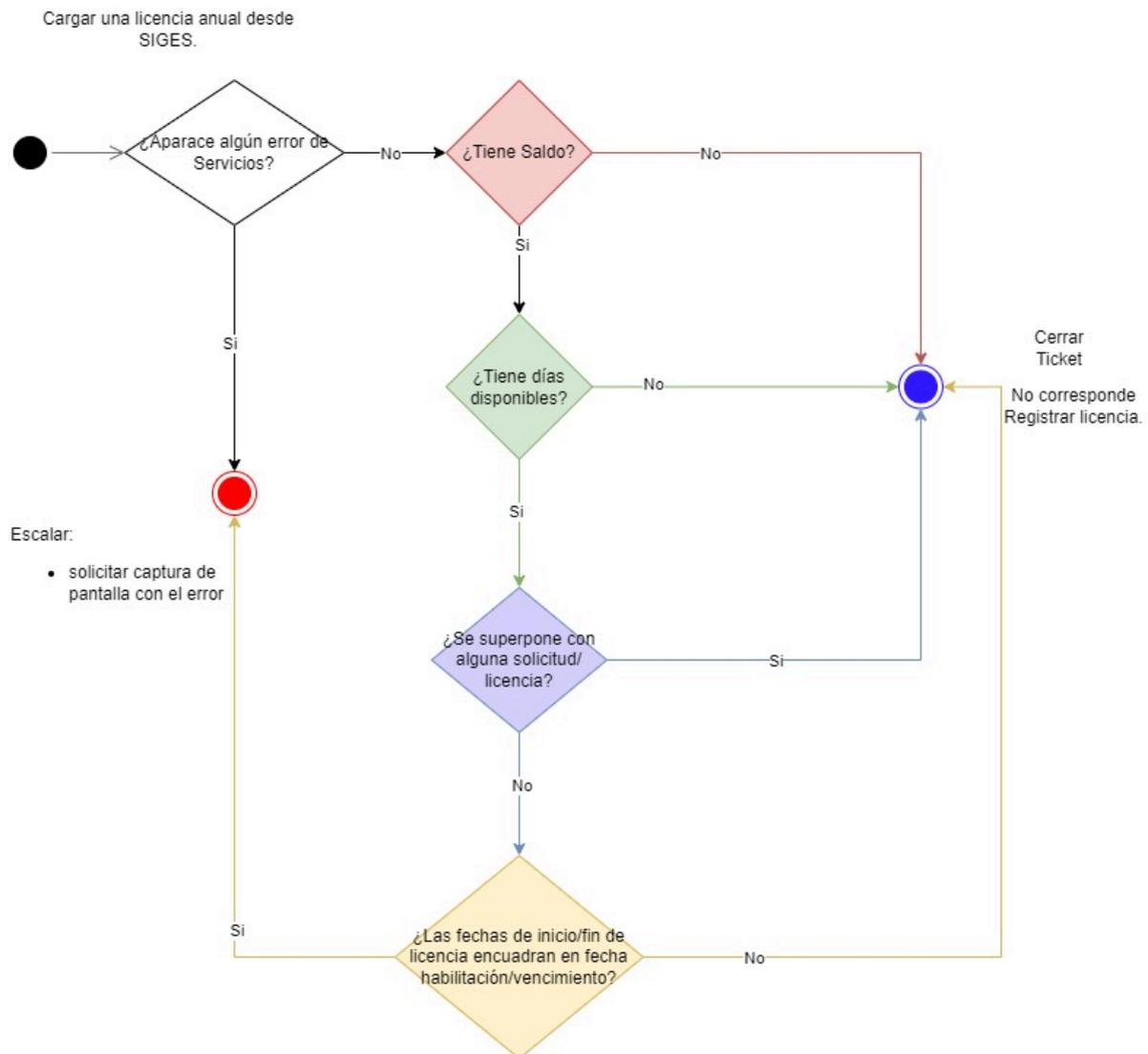
Es importante destacar que en el campo “Observaciones” se muestra el motivo de rechazo, el sistema lo autocompleta. Esto sucede cuando no se puede registrar la solicitud de licencia repentina por algún motivo de los antes mencionados.

3. No puede cargar una licencia anual desde el legajo del empleado - Solucionable

Permisos necesarios:

- Acceso a “Administrar Legajos -> Licencias”: Agregar, Consultar

Para poder crear licencias anuales desde el legajo debe tener en cuenta algunas condiciones. Los pasos para verificarlas son los siguientes:



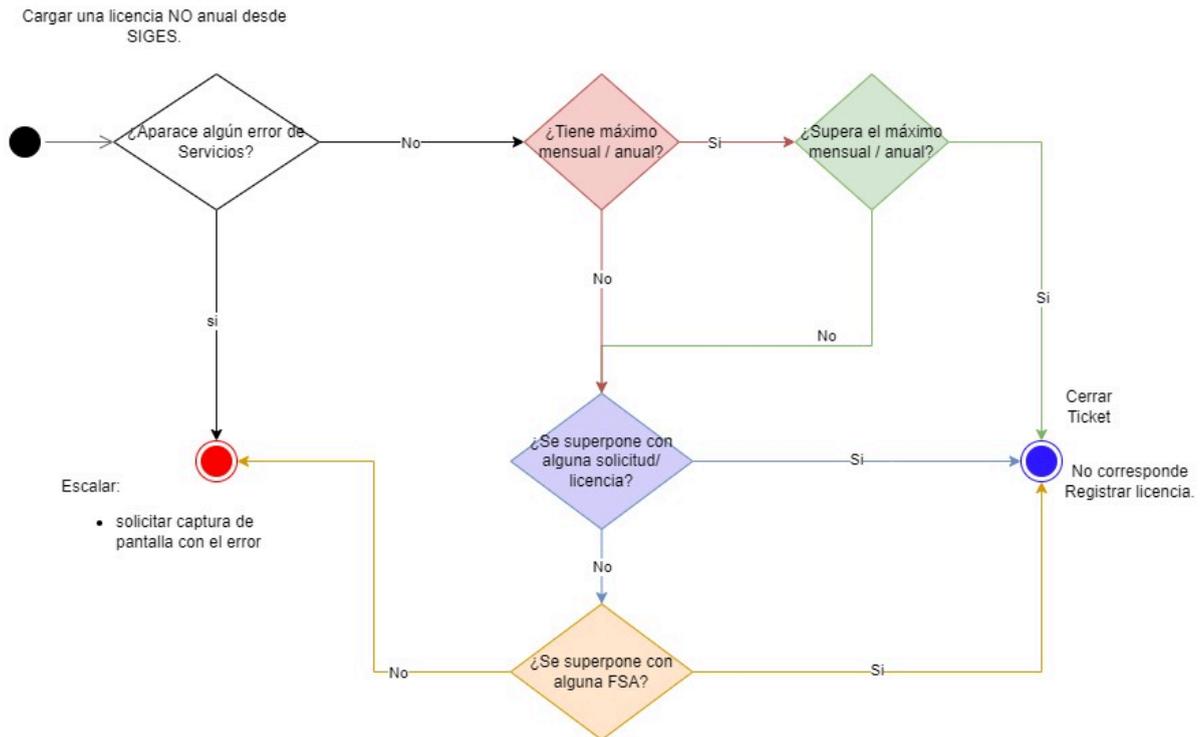
Es importante aclarar que para calcular los días disponibles no solo se debe tener en cuenta la cantidad de días que indica el saldo, sino también su validez. Los días son válidos hasta la fecha de vencimiento. Por ejemplo: si tiene 10 días disponibles que vencen el 31/12/2024 y solicita licencia desde el 28/12/2024 sólo podrá utilizar los 4 días entre la fecha de inicio de la licencia y la fecha de vencimiento del saldo (en caso de ser una licencia con días hábiles serán solo 2 días los que consumirá).

4. No puede cargar una licencia no anual desde SIGTRA RN - Solucionable

Permisos necesarios:

- Acceso a “Administrar Legajos -> Licencias”: Agregar, Consultar

El procedimiento para cargar licencias no anuales desde el legajo del empleado (SIGTRA RN) tiene algunas condiciones que se verifican de la siguiente manera:



Las únicas licencias que pueden superponerse con otras son la licencia por enfermedad, por ejemplo Art. 32 en la Ley 3.487.

Para consultar si existe FSA (Falta Sin Aviso) existe un reporte en “SIGTRA RN -> Asistencia -> consultas rápidas”

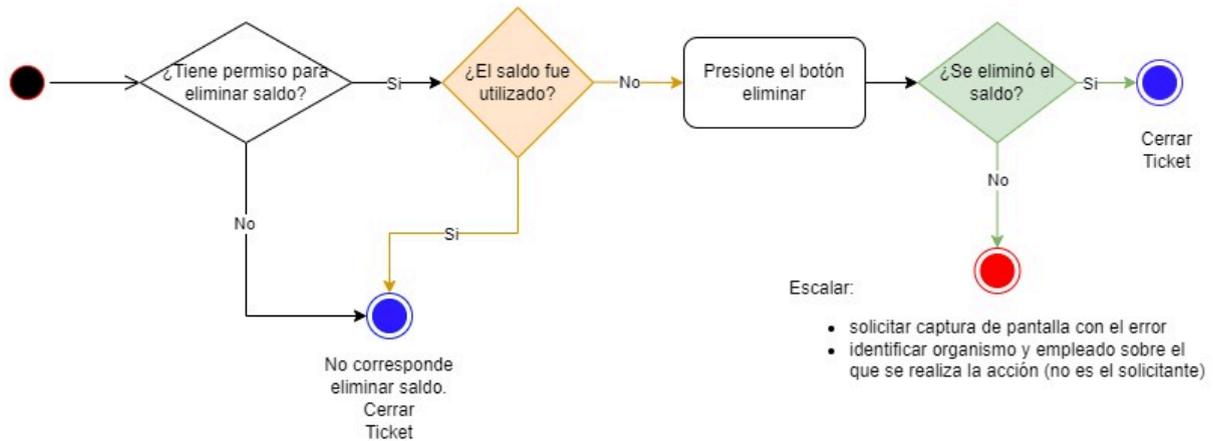
5. No puede eliminar un saldo de licencia anual - Solucionable

Permisos necesarios:

- Acceso a “Administrar Legajos -> Saldo de Licencias”: Eliminar, Consultar

En cuanto al procedimiento para eliminar un saldo de licencia anual, el siguiente diagrama de flujo muestra los pasos a seguir para determinar si es un error:

Eliminar un saldo de licencia anual



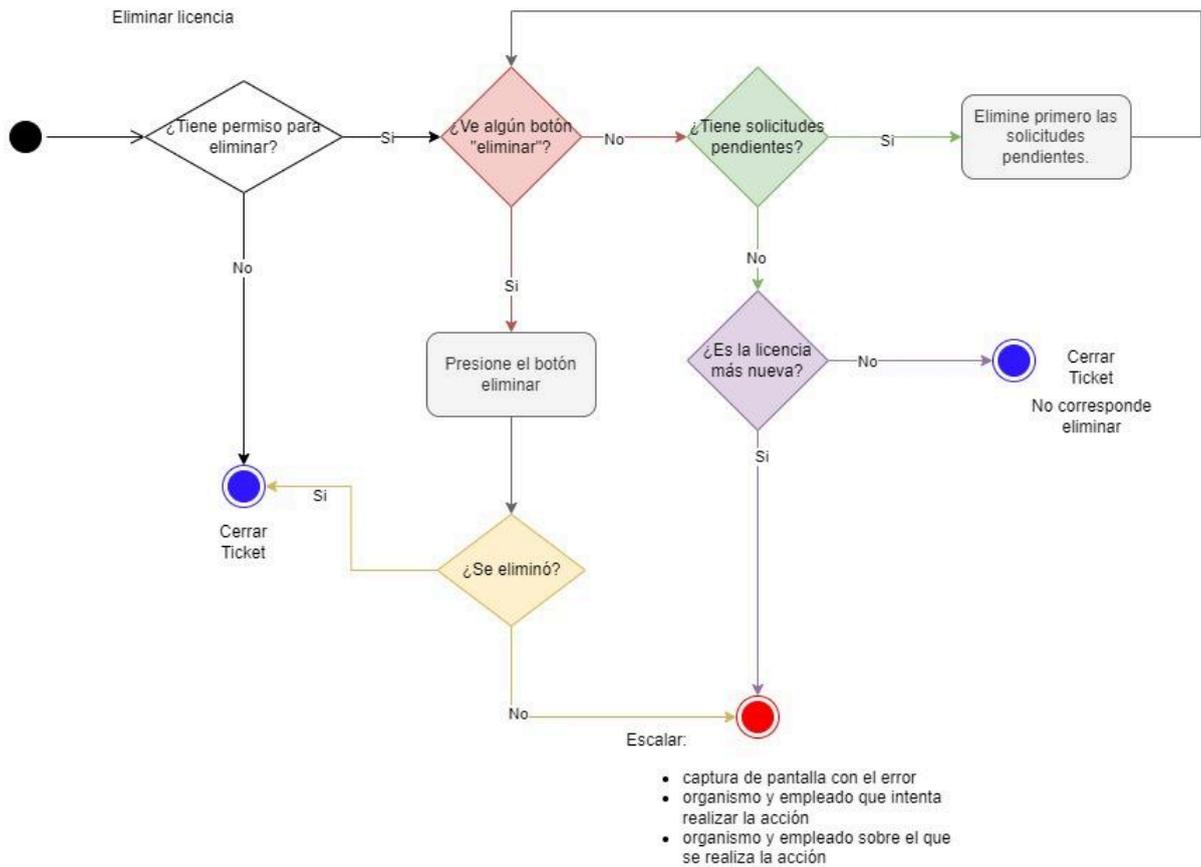
En este procedimiento lo más importante es poder determinar si no se puede eliminar el saldo por un error de sistema o porque no corresponde según la situación.

6. No puede eliminar una licencia en particular - Solucionable

Permisos necesarios:

- Acceso a “Administración de legajos -> Licencias”: Eliminar, Consultar

El procedimiento para eliminar licencias anuales y no anuales es el mismo, los pasos en caso de no poder son:



Es importante recalcar que para las licencias anuales solo se puede eliminar la última licencia según su tipo (Art. 43, Art. 28, etc), caso contrario **no verá el botón**.

7. No puede visualizar disposición de licencias - Derivable, consultar:

- ¿La solicitud está en estado “en Disposición de Licencias”?
- ¿Qué navegador y versión utiliza?
- ¿Qué versión de Adobe Flash Player utiliza?

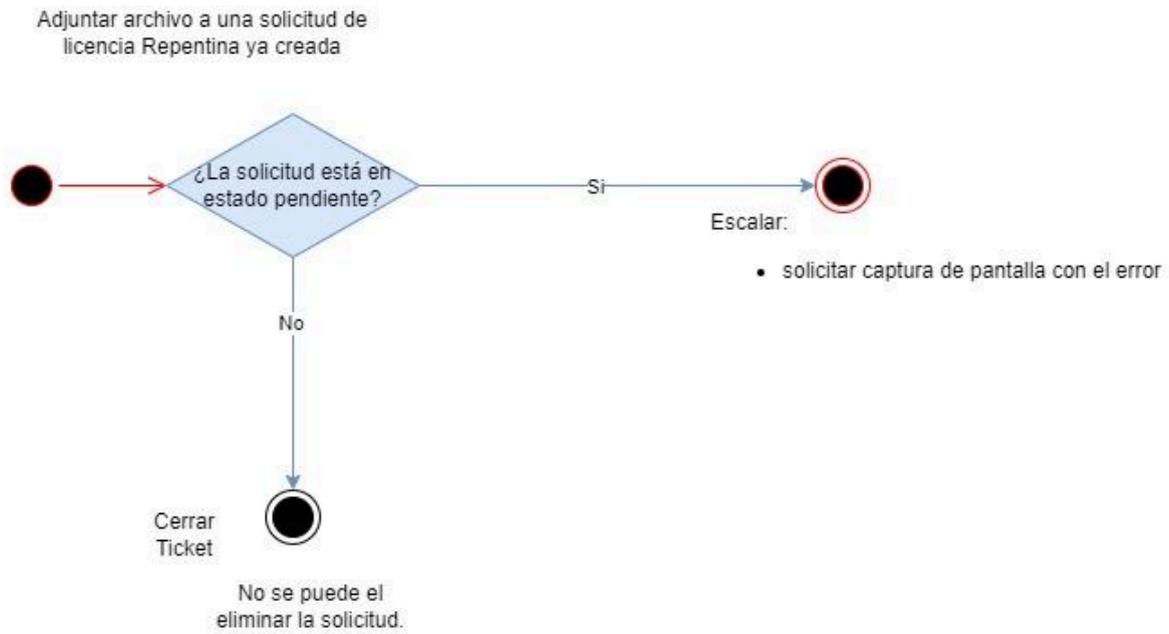
Permisos necesarios:

- Acceso a “Administración de legajos -> Licencias”: Consultar

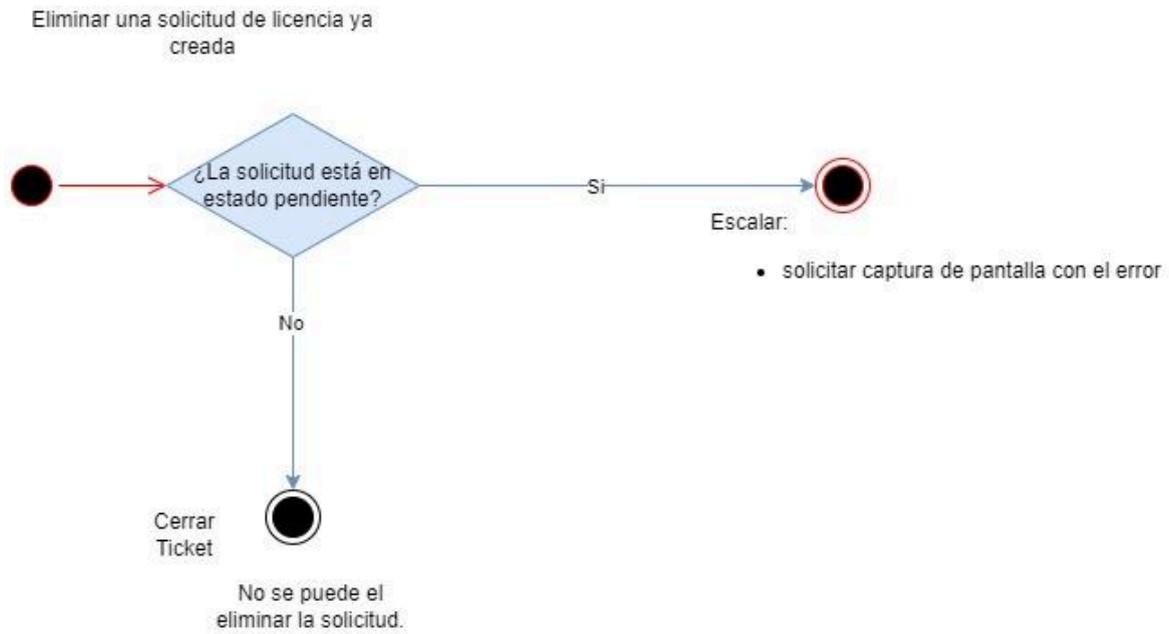
Empleado desde Legajo Electrónico RN:

8. Intenta cargar un archivo a una licencia repentina ya creada - Solucionable

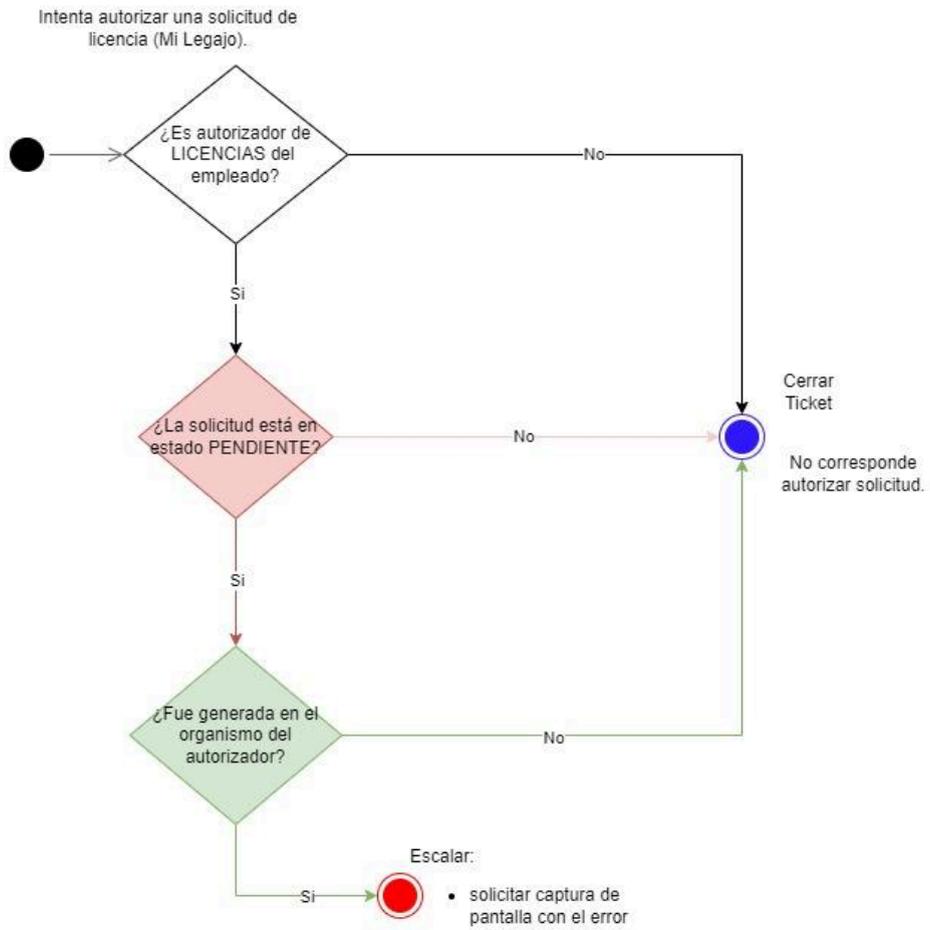
No requiere permisos especiales, sólo poder acceder a “Asistencia -> Licencias -> Solicitudes de Licencias Repentinias”



9. Intenta eliminar una solicitud de licencia anual ya creada - Solucionable
No requiere permisos especiales, sólo poder acceder a “Asistencia -> Licencias -> Solicitudes de Licencias Anuales”



10. Intenta autorizar una solicitud de licencia anual. Solucionable
No requiere permisos especiales, solo poder acceder a “Asistencia -> Licencias -> Autorizar”



4 Conclusión

La implementación de la propuesta permitirá a la Mesa de Servicios:

- Reducir el tiempo de resolución de incidentes: Los protocolos proporcionan pasos claros y concisos para la resolución de incidentes, lo que permitirá a los operadores de la Mesa de Servicios resolver los problemas de manera más rápida y eficiente.
- Disminuir la cantidad de incidentes escalados: Al tener claramente identificado los pasos a seguir para cada incidente, los operadores de la Mesa de Servicios disminuyen la cantidad de derivaciones al área técnica.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios: Al reducir el tiempo de resolución de incidentes y la cantidad de incidentes escalados, se mejorará la satisfacción de los usuarios del sistema SIGTRA RN.

5. Referencias

AXELOS Global Best Practice. (2019). *ITIL Foundation 4 edition*.