	Políticas para el uso de la mesa de ayuda	Código:	DIR-PO-001
		Versión:	2
		Fecha:	01-nov-21

1. Objetivo

Definir los lineamientos para el uso y administración de los tickets de la plataforma mesa de ayuda.

2. Alcance

De aplicación para la red de Federación Alianza.

3. Definiciones

Para efectos de las presentes políticas, se entenderá por:

Agente: personal de la federación responsable de atender los tickets en la plataforma mesa de ayuda.

Solicitante: colaborador que está facultado por su Director/Gerente General para generar tickets en la plataforma mesa de ayuda.

Ticket: al registro de una solicitud de servicio con un número de folio que asigna la plataforma mesa de ayuda de manera automática

Base de conocimientos: repositorio de la plataforma mesa de ayuda que puede recopilar las respuestas de preguntas frecuentes, el cual podrá ser consultado por el solicitante quien evaluará si su necesidad de servicio se solventa con la información plasmada en este espacio sin necesidad de generar un ticket.

Sociedad cooperativa: en singular o plural a las sociedades cooperativas con las que se cuenta con una relación de prestación de servicio.

Federación: a la Federación de Cajas Populares Alianza S.C. de R.L. de C.V.

Red Alianza: a las sociedades cooperativas y la Federación que integran la imagen comercial Cajas Populares Alianza.

Día laboral: aquél que sea definido por la Federación en su reglamento interno de trabajo.

	Políticas para el uso de la mesa de ayuda	Código:	DIR-PO-001
		Versión:	2
		Fecha:	01-nov-21

Políticas

4. Autorización de solicitantes

- 4.1. En las sociedades cooperativas el Director/Gerente General designará a los usuarios que podrán generar tickets en la plataforma mesa de ayuda a través del formato **DIR-FO-014** Solicitud de usuarios para mesa de ayuda, el cual deberá estar debidamente firmado por el Director/Gerente General; la solicitud de registro deberá realizarse vía mesa de ayuda pudiendo ser el equipo de sistemas o algún usuario que ya cuente con el acceso a la plataforma.
- 4.2. En el caso de aquellas cooperativas que no cuenten con usuario activo en la plataforma mesa de ayuda, podrán dirigir un correo electrónico a la cuenta mesadeayuda@cpalianza.com.mx para solicitar el alta de usuarios.

5. Datos para el registro del solicitante.

- 5.1. Los datos requeridos para el registro y generación del acceso a la plataforma Mesa de Ayuda serán los siguientes:
 - Nombre completo
 - Puesto
 - Departamento/Área
 - Cuenta de correo electrónico, de preferencia institucional
 - Número de teléfono institucional y número de extensión en caso de contar con ella.
 - Nombre de la cooperativa a la que pertenece


Esta información se solicita en el formato **DIR-FO-014** Solicitud de usuarios para mesa de ayuda (ver **anexo I**) el cual deberá ser firmado por la Dirección/Gerencia General.

6. Activación de la cuenta

- 6.1. Una vez que en la Federación sea recibido el formato **DIR-FO-014** Solicitud de usuarios para mesa de ayuda debidamente firmado por la Dirección/Gerencia General, se registrarán los datos de acceso para el usuario solicitante, siendo responsabilidad del usuario la activación de la cuenta (deberá abrir el correo de activación que se le haría llegar y dar clic en el enlace azul el cual direccionará al sitio de internet donde se encuentra la plataforma mesa de ayuda, debiendo generar una contraseña para iniciar sesión y con ello quedará activa su cuenta).

7. Creación de tickets

- 7.1. El criterio que se deberá considerar para optar por la creación de un ticket, es todo aquello que implique trabajos de desarrollo, revisión, elaboración, diseño, análisis o mantenimiento, en el

	Políticas para el uso de la mesa de ayuda	Código:	DIR-PO-001
		Versión:	2
		Fecha:	01-nov-21

anexo II del presente documento se muestra a manera de ejemplo, los escenarios en los que se identifica la necesidad de generar un ticket y también aquellos casos que se atenderán como consulta sin necesidad de que se registre un ticket; si el solicitante no identifica su necesidad en los ejemplos mencionados en el anexo podrá contactar al agente de quien requiere el servicio y consultar si es necesaria la creación de este.

- 7.2. El Agente tendrá un plazo máximo de 5 días para determinar la fecha de respuesta con el solicitante.
- 7.3. A fin de contar con todos los elementos para brindar una oportuna atención, el solicitante deberá redactar en el ticket la necesidad que tiene con todos los detalles necesarios, de ser posible deberá adjuntar imágenes y/o archivos que favorezcan a tener mayor claridad del requerimiento que realiza.
- 7.4. Con el objetivo de mantener informados a los Directores/Gerentes Generales respecto a las solicitudes que se realizan de la cooperativa hacia la federación, se podrá programar una notificación para para que cada vez que uno de los usuarios designados de su cooperativa genere un ticket, le llegue este aviso vía correo electrónico.

8. Clasificación de las prioridades y tiempos de solución

Una vez que el agente reciba un ticket, iniciará el conteo del tiempo para que sea atendido.

- 8.1. Si la solicitud **afecta la continuidad del negocio**, el tiempo de atención que se brindará, será considerando la siguiente clasificación:

Prioridad	Tiempo máximo de respuesta	Consideración
P4	6-7 días hábiles	Solicitudes o necesidades que no impacten la operación.
P3	3-5 días hábiles	Impacto limitado a la operación.
P2	25-72 hrs.	Afectación parcial a la continuidad del negocio.
P1	1-24 hrs.	Afectación total a la continuidad del negocio.

- 8.2. Si la solicitud **no afecta la continuidad del negocio**, la fecha de solución se determinará en acuerdo entre agente y solicitante considerando la complejidad de la solicitud, carga de trabajo y asignación de prioridades.
- 8.3. Cuando la fecha compromiso de entrega de solución no se cumpla, se podrá reprogramar documentando el motivo por el cual no se concluyó en la primera fecha y deberá quedar evidencia a través del ticket o correo electrónico el acuerdo entre el agente y el solicitante respecto a la nueva fecha de solución.

	Políticas para el uso de la mesa de ayuda	Código:	DIR-PO-001
		Versión:	2
		Fecha:	01-nov-21

- 8.4. En el caso de **requerimientos** que **impliquen una respuesta a alguna autoridad**, deberán considerarse los siguientes lineamientos:
- 8.4.1. Enviar a la oficialía de partes el oficio completo el mismo día que la cooperativa lo recibe o máximo al día hábil siguiente.
- 8.4.2. La cooperativa precisará los puntos en los que requiere apoyo por parte de la Federación.
- 8.4.3. La cooperativa recibirá respuesta por parte de la oficialía de partes, en donde se indicará la metodología a seguir, el equipo especializado de Federación que colabora para la atención del requerimiento, en un plazo máximo de 5 días laborales para situaciones ordinarias y 2 días laborales para situaciones urgentes.
- 8.4.4. En el caso de que la Federación requiera más información por parte de la cooperativa, esta deberá enviarla a la brevedad posible, a fin de que en la Federación se pueda generar la propuesta de respuesta a los oficios que así correspondan o bien, dar las indicaciones para que la cooperativa elabore las respuestas.
- 8.4.5. Es importante mencionar que la atención de los oficios será conforme al orden de recepción de estos en la Federación.


9. Estado del ticket

- 9.1. Considerando el proceso de atención, los tickets podrán estar en los siguientes estados:

Estado para el Agente	Estado para el solicitante	Consideración
Abierto	En proceso de atención	Se está analizando y procesando la solicitud de servicio por parte del agente.
En espera de respuesta por parte del solicitante	En espera de respuesta por parte del solicitante	Este estado se considerará cuando el agente requiera más información al solicitante o bien, cuando se requiera alguna validación del trabajo realizado por el agente.
En espera de respuesta por parte del proveedor	En espera de respuesta por parte del proveedor	Este estado se considerará cuando la solución o parte de esta dependa de la respuesta de un proveedor externo.
Resuelto	Resuelto	El agente considerará este estado cuando se haya solventado el requerimiento del solicitante.
Cerrado	Cerrado	Cuando la solicitud se haya concluido.

- 9.2. Para el estado **“En espera de respuesta por parte del solicitante”** en caso de no recibir respuesta por parte del solicitante en 6 días laborales, la plataforma de manera automática dará por cerrado el ticket., si el usuario posterior a este tiempo requiere se continúe con la atención de su solicitud, deberá generar un nuevo ticket.

10. Seguimiento a los tickets

	Políticas para el uso de la mesa de ayuda	Código:	DIR-PO-001
		Versión:	2
		Fecha:	01-nov-21

- 10.1. El solicitante podrá dar seguimiento a los tickets que haya levantado a través del folio que el sistema de Mesa de Ayuda le hubiere asignado.
- 10.2. En las sociedades cooperativas al Director/Gerente General se le podrá generar una vista de “supervisión” a fin de que pueda tener vista y conocimiento de todos los tickets que se han generado en su cooperativa, adicional a ello se podrá configurar una notificación vía correo electrónico para que cada vez que se genere un ticket nuevo, esta información le llegue al Director/ Gerente General.

11. Reasignación de tickets

- 11.1. Los tickets podrán reasignarse a consideración de la Gerencia General del área de Federación al que estuviese asignado el ticket y al administrador de la mesa de ayuda en los casos en los que determine que el agente asignado inicialmente no tenga la posibilidad para brindar debida atención al solicitante y lo canalizará al agente que pueda brindar el debido servicio.

12. Cierre del ticket

- 12.1. El solicitante deberá cerrar el ticket cuando se muestre el estatus de “resuelto” y esté conforme con la solución proporcionada por el agente.
- 12.2. En el caso de que el usuario solicitante no cierre el ticket en un lapso de 3 días laborales, la plataforma de Mesa de Ayuda lo cerrará de forma automática.

13. Evaluación de la atención

13.1 El solicitante, una vez que reciba respuesta a la solicitud podrá evaluar la atención recibida por parte del agente, para la Federación será importante contar con la evaluación del servicio a fin de detectar áreas de oportunidad.

14. Agentes

- 14.1. Los agentes son cada una de las áreas de Federación y son las responsables de administrar los servicios requeridos a través de los tickets, en la siguiente tabla se mencionan algunos temas en los que pudiera intervenir cada una de las áreas:


Asistencia Técnica	Evaluación e implementación de cumplimiento normativo y gestión operativa, en materias especializadas tales como: financiera, contable, fiscal, operativa, control interno, legal, riesgos, auditoria y prevención de lavado de dinero.
Tecnologías de la Información	Soporte core bancario, infraestructura de TI, soporte técnico, desarrollo operativo y estratégico.

	Políticas para el uso de la mesa de ayuda	Código:	DIR-PO-001
		Versión:	2
		Fecha:	01-nov-21


Administración y Finanzas	Intercajas, seguro ahorrador y deudor para socios, vida empleados y directivos, seguro empresarial, fianzas, economías de escala, timbres fiscales, facturación.
Medios Electrónicos de pago/Omnicanalidad	Quejas y aclaraciones de tarjetas de débito, continuidad de operación de los cajeros automáticos dispensadores y receptores.
Proyectos	Atención a integración de expedientes para autorizaciones con la CNBV para nuevas aplicaciones o servicios; Administración de nuevos proyectos.
Marketing	Comunicación, Estrategia de Marketing, Marketing Digital, Campañas, Proyecto Comercial.
Capital Humano	Procesos y herramientas para la administración de personal, asesorías de normas que solicita la secretaría de trabajo y previsión social.
Procesos y Mejora continua	Identificación, desarrollo e implementación de procesos, políticas, manuales, formatos y procedimientos
Inteligencia de Negocios	Análisis de negocio, minería de datos. Transformación de datos en conocimiento; toma de decisiones basadas en datos.
Oficialía de partes	Gestión de atención a oficios emitidos por alguna autoridad y/o requerimientos regulatorios, solicitudes a consejos y dirección.

15. Reportes/Informes

- 15.1. Se podrá generar un informe para la Dirección/Gerencia General de cada una de las cooperativas, el cual podrá contener número de tickets generados, estatus, áreas de colaboración, etc.

	Políticas para el uso de la mesa de ayuda	Código:	DIR-PO-001
		Versión:	2
		Fecha:	01-nov-21

Anexo I. Formato DIR-FO-014 Solicitud de usuarios para mesa de ayuda

	Solicitud de usuarios para mesa de ayuda	Código	DIR-FO-014
		Versión	1
		Fecha	04-nov-21

Cooperativa que solicita	_____
Nombre de quien autoriza	_____
Puesto	_____
Firma de autorización	_____
Fecha de solicitud	_____

Numero	Nombre del colaborador	Puesto	Departamento	Numero o extensión	Correo electronico

	Políticas para el uso de la mesa de ayuda	Código:	DIR-PO-001
		Versión:	2
		Fecha:	01-nov-21

Anexo II Ejemplo de escenarios en los cuales se identifica la necesidad de generar un ticket y casos en los que podría generarse una consulta.

Área	Escenarios que requieren ticket	Consultas que no requiere ticket
Administración y Finanzas		
Asesoría en temas fiscales	Cálculo del impuesto nominal, de seguridad social o federal.	Compartir tablas actualizadas, fundamentos para algún cálculo de percepción o deducción relacionado con los temas de sueldos, salarios y compensaciones a directivos.
Economías de escala	Solicitud de cotizaciones de autos, equipo de cómputo y seguros.	Envío de información relacionada con un proveedor.
Facturación		Facturación de servicios o eventos no ordinarios.
Intercajas	Solicitud de aclaración de movimiento en Intercajas.	Problemas de acceso al sawi. Confirmación de monto a liquidar en Intercajas.
Paquetes de timbrado		Asignación de timbres
Seguros de vida, socio, empleados, directivos, empresarial y fianzas.	Reconsideración del pago por un siniestro de cualquier seguro que la cooperativa considere que pudiera ser procedente.	Proporcionar requisitos para realizar el trámite. Envío de formatos ya existentes Envío de contactos o cuentas de correo
Asistencia Técnica		
Contable Fiscal	Apoyo en la formación y/o capacitación de colaboradores de nuevo ingreso.	Aclaraciones sobre aplicación del marco normativo.
Captación, Crédito y Cobranza		
PLD	Diagnósticos y análisis sobre el cumplimiento normativo y de gestión sobre las áreas: administración y finanzas, auditoría, contraloría, riesgos, pld, legal y operaciones, así como del funcionamiento de los órganos de gobierno, comité de crédito, riesgos, auditoría y comunicación y control.	Dudas sobre el funcionamiento de herramientas, core bancario o plataformas que las diversas autoridades ponen a disposición de las SOCAPs.
Jurídico		
Administración de Riesgos		
Contraloría		
Auditoría		

Área	Escenarios que requieren ticket	Consultas que no requiere ticket
	<p>Diagnósticos sobre la situación financiera de la SOCAP.</p> <p>Asesoría sobre diferencias en reportes regulatorios u otros reportes que se emiten del core bancario.</p> <p>Implementación de nuevas metodologías, políticas, procesos, y demás normativa interna.</p> <p>Asesoría sobre reformas o cambios a diversos reportes que dé a conocer la autoridad de manera directa en las plataformas que pone a disposición de las SOCAPs.</p> <p>Asesoría sobre la implementación de criterios que dicten las Autoridades o terceros como sanas practicas o relacionadas con la normativo.</p>	<p>Apoyo para remitir información física o electrónica a las autoridades u otros organismos.</p> <p>Acompañamiento a sesiones particulares con colaboradores, comités o comisiones especiales, aliados estratégicos, terceros o bien con la Autoridad.</p> <p>Solicitud de documentos, herramientas, grabaciones u otra información que se haya visto en sesiones o capacitaciones con los colaboradores.</p>
Capital Humano		
Generalista Capital Humano	<p>Aplicación de psicometrías.</p> <p>Capacitaciones en materia de capital humano.</p>	<p>Recomendaciones de proveedores y/contactos para capacitaciones.</p> <p>Asesoría respecto a los resultados obtenidos con los postulantes.</p> <p>Envío de perfiles y descriptivos de puesto ya existentes.</p>
THIGO	<p>Desarrollos de nuevos módulos.</p> <p>Optimización de módulos ya existentes.</p>	<p>Soporte técnico y uso del sistema.</p>
Educación Cooperativa	<p>Elaboración de nuevos materiales (infografías, diseño de materiales, políticas y manuales).</p>	<p>Envío de materiales ya existentes.</p>
Campus Virtual	<p>Alta de usuarios e inscripción en el curso que vaya a tomar el usuario.</p>	<p>Soporte técnico y asesoría en el uso de la plataforma.</p>



ALIANZA
FEDERACION DE CAJAS POPULARES

Políticas para el uso de la mesa de ayuda

Código: DIR-PO-001

Versión: 2

Fecha: 01-nov-21

Área	Escenarios que requieren ticket	Consultas que no requiere ticket
Inteligencia de Negocios	Desarrollo de macros, dashboard y aplicaciones. Capacitación para la interpretación de datos.	Soporte técnico de power BI web
Marketing	Diseño de materiales (flyers, lonas, espectaculares y trípticos). Desarrollo de campañas (tradicionales y digitales). Creación de videos. Desarrollo de metodologías y proyectos comerciales. Capacitaciones en materia de diseño y desarrollo web, manejo de bases de datos comerciales, redes sociales y planeación de lanzamientos. Elaboración de guiones, comunicados, proveeduría y cotizaciones.	Aclaración de dudas de proyectos activos. Consultas de actualización de información. Envío de materiales ya elaborados Consultas al Calle Center.
Medios Electrónicos de pago/Omnicanalidad	Monitoreo y fallas de primera línea. Mantenimiento de fallas generales. Generar y brindar continuidad al proceso de dotación diaria. Apoyo en el proceso de conciliación general. Atención al proceso de aclaraciones.	



ALIANZA
FEDERACION DE CAJAS POPULARES

Políticas para el uso de la mesa de ayuda

Código: DIR-PO-001

Versión: 2

Fecha: 01-nov-21

Área	Escenarios que requieren ticket	Consultas que no requiere ticket
	<p>Solicitud de descarga de journal para el proceso de aclaraciones.</p> <p>Solicitud de evidencias videográficas para proceso de aclaraciones.</p> <p>Dudas en proceso de compensación y liquidación.</p> <p>Realizar escalamientos con la cámara de compensación Prosa.</p> <p>Proveer consumibles para atms, así como cotización y la adquisición de productos y servicios asociados a cajeros automáticos.</p> <p>Atención a dudas en proceso de facturación mensual.</p> <p>Generar la actualización de máster de acuerdo con las mejores prácticas de seguridad y funcionamiento.</p> <p>Programación y coordinación de Roll out de actualización de hardware y software.</p> <p>Seguimiento a garantías e inclusión a pólizas de mantenimiento.</p> <p>Revisión de enlaces derivado de pérdidas de comunicación masiva o casos simultáneos.</p> <p>Solicitud de nuevos cajeros (atención en paralelo con siscoop)</p>	

Área	Escenarios que requieren ticket	Consultas que no requiere ticket
	<p>Programación de puesta en servicio (atención en paralelo con siscoop)</p> <p>Validación de carga gráfica y configuración de comunicaciones en sitio de cajeros nuevos, actualizaciones y regrabado de sw.</p> <p>Dictamen de aclaraciones MIS-MIS generadas por temas del autorizador-apoyo para descarga del journal.</p> <p>Apoyo ante dudas de archivos operativos diarios, por diferencias o interpretación de estos.</p> <p>Análisis y escalamiento con siscoop de reversos (por incidencia en prosa).</p> <p>Asesoría para conciliación de cajeros ATM.</p>	
Oficialía de partes	Gestión de atención a oficios emitidos por alguna autoridad y/o requerimientos regulatorios, solicitudes a consejos y dirección.	Información respecto al seguimiento y atención a oficios.
Procesos y Mejora Continua	<p>Capacitación en materia de Mejora Continua.</p> <p>Desarrollo de materiales, documentos y procesos.</p> <p>Actualización de un documento o la creación de uno nuevo.</p> <p>Análisis del inventario de documentos con los que cuenta la cooperativa vs Federación a fin de</p>	<p>Recomendaciones de buenas prácticas.</p> <p>Recomendaciones de elementos para estructurar documentos.</p> <p>Envío de documentos ya existentes.</p>

Área	Escenarios que requieren ticket	Consultas que no requiere ticket
	<p>validar si se necesita documentar algo más, derivado de observaciones de alguna autoridad.</p> <p>Asesoría para la estructura de documentos.</p>	
Tecnologías de la Información		
Desarrollo Operativo	<p>Funcionalidad no existente en algún módulo del core (la cual debe tener el visto bueno del equipo de Asistencia Técnica).</p> <p>Optimización de una funcionalidad ya existente (la cual debe tener el visto bueno del equipo de Asistencia Técnica).</p> <p>Tratamiento a bases de datos (por ejemplo: créditos alianza con México).</p>	
Q&A	Validación de funcionalidades nuevas o la optimización de las ya existentes.	Consultas sobre operatividad, últimas actualizaciones, parámetros e incidencias por las que no les permita avanzar con algún proceso en el core bancario.
Soporte técnico	<p>Apoyo en la solución de problemas con el servicio de internet.</p> <p>Apoyo en la solución de problemas con la infraestructura de telecomunicaciones y servidores.</p> <p>Mantenimiento a base de datos del core bancario (mejora de desempeño).</p> <p>Despliegue de actualizaciones del core bancario.</p>	Asesorías sobre adquisición de nuevas tecnologías.



ALIANZA
FEDERACION DE CAJAS POPULARES


Políticas para el uso de la mesa de ayuda

Código: DIR-PO-001

Versión: 2

Fecha: 01-nov-21

Área	Escenarios que requieren ticket	Consultas que no requiere ticket
	<p>Apoyo en la aclaraciones y mantenimiento sobre transacciones en core bancario.</p> <p>Capacitaciones sobre procesos core bancario.</p> <p>Apoyo en la corrección de errores en captura de información para la cámara de compensación.</p> <p>Alta de usuarios y restablecimiento de claves de acceso para las plataformas del REA y Administrador de servicios.</p>	

	Políticas para el uso de la mesa de ayuda	Código:	DIR-PO-001
		Versión:	2
		Fecha:	01-nov-21

C.P. José Francisco Ramírez Ávila
 Director General
 Federación de Cajas Populares **ALIANZA**

C.P. Ana Lucía Aguirre Coronado
 Gerente de Admón. y Finanzas
 Federación de Cajas Populares **ALIANZA**

C.P. Deysi Hernández Cedeño
 Gerente de Asistencia Técnica
 Federación de Cajas Populares **ALIANZA**

Lic. Hilda Pamela Carrillo Nava
 Gerente de Capital Humano
 Federación de Cajas Populares **ALIANZA**

Ing. Boris Guzmán Cáceres
 Gerente de Inteligencia de Negocios
 Federación de Cajas Populares **ALIANZA**

Lic. Elliot Gutiérrez Cuervo
 Gerente Comercial, Marketing y
 Comunicación
 Federación de Cajas Populares **ALIANZA**

Ing. Fausto Álvarez Baena
 Gerente de Omnicanalidad/Proyectos
 Federación de Cajas Populares **ALIANZA**

Lic. María Guadalupe Velázquez Rivera
 Oficial de Partes/Administradora Mesa Ayuda
 Federación de Cajas Populares **ALIANZA**

Ing. David Villagómez García
 Gerente de Procesos y Mejora Continua
 Federación de Cajas Populares **ALIANZA**

Ing. Eduardo Saldaña Saldaña
 Gerente de TI
 Federación de Cajas Populares **ALIANZA**