Resumen

Muchas empresas necesitan implantar un área que ofrezca soporte acerca de cuestiones relacionadas con Tecnología de Información y esta función la cumple una Mesa de Ayuda interna. Para esto, debe cubrir varios requisitos, algunos de ellos son, elaborar un Acuerdo de Nivel de Servicio, uso de Indicadores de desempeño, emplear un método para la administración de incidentes, adecuada asignación de prioridades y un buen procedimiento de escalación de problemas, entre otros. Por otro lado, al identificar las necesidades de los usuarios se pueden obtener grandes ventajas, porque al elaborar y aplicar encuestas, se vuelve más sencillo orientar el servicio al usuario. También es importante tener presente que las funciones dentro de una Mesa de Ayuda, deben ser claras desde el inicio, ya que con una administración enfocada a los objetivos empresariales, las metas son más claras. En este trabajo se muestra un modelo que cumple con los requisitos básicos para desempeñar adecuadamente las actividades internas de una Mesa de Ayuda y así ofrecer un servicio de calidad.

Palabras clave:

Modelo, Mesa de Ayuda, Tecnología de Información, Indicadores, Acuerdo de Nivel de Servicio, Escalación, Prioridades, SERVQUAL.