

MODELO DE ATENCIÓN Y ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Mesa de Ayuda – Campus Bienestar 360

Versión: 1.0

Código: ANS-CB360-001

Fecha de emisión: Agosto de 2026

Estado: Borrador para revisión

Responsable: Área de Formación ENEL

1. OBJETIVO

Establecer el Modelo de Atención y el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para la Mesa de Ayuda de **Campus Bienestar 360**, definiendo los lineamientos para la atención, gestión y seguimiento de incidentes, solicitudes y consultas relacionadas con el uso de la plataforma Moodle.

Este documento tiene como propósito garantizar una atención ágil, oportuna y estandarizada, promoviendo una experiencia positiva para los colaboradores y asegurando la continuidad de los procesos de aprendizaje desarrollados dentro de la organización.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para todos los colaboradores que hagan uso de **Campus Bienestar 360** como plataforma oficial de formación.

La Mesa de Ayuda brindará soporte funcional y operativo a las solicitudes relacionadas con el acceso, navegación, inscripción a cursos, evaluaciones, certificados, notas y demás funcionalidades disponibles en la plataforma.

Los incidentes relacionados con infraestructura tecnológica, conectividad, equipos de cómputo o servicios administrados por el área de Tecnología no hacen parte del alcance de este servicio y deberán ser gestionados a través de los canales definidos para tal fin.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar tiempos de atención y solución definidos mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).
- Estandarizar el proceso de recepción, clasificación, atención, seguimiento y cierre de solicitudes.
- Definir claramente los roles y responsabilidades de cada nivel de soporte.
- Facilitar canales de atención accesibles y oportunos para todos los usuarios.
- Medir el desempeño del servicio mediante indicadores de gestión (KPIs).
- Promover la mejora continua del servicio a partir del análisis periódico de incidentes y solicitudes.

4. DEFINICIONES

Término	Definición
Mesa de Ayuda	Servicio encargado de recibir, registrar, gestionar y dar respuesta a las solicitudes relacionadas con Campus Bienestar 360.
Incidente	Evento que interrumpe o afecta el funcionamiento normal de la plataforma.
Solicitud de Servicio	Requerimiento realizado por un usuario para solicitar información, soporte o acceso a un servicio disponible.
Usuario	Colaborador que accede a Campus Bienestar 360 para desarrollar sus procesos de formación.
Administrador Moodle	Responsable de la administración funcional de la plataforma, configuración de usuarios y gestión académica.
Proveedor Tecnológico	Responsable del soporte técnico especializado y de las configuraciones estructurales de la plataforma.
ANS	Acuerdo que define los tiempos de respuesta y solución comprometidos para la atención de las solicitudes.
Escalamiento	Proceso mediante el cual una solicitud es transferida a un nivel superior de soporte cuando requiere una intervención especializada.

5. Modelo de Atención

La Mesa de Ayuda de **Campus Bienestar 360** constituye el punto único de contacto para la atención de consultas, solicitudes e incidentes relacionados con el uso de la plataforma Moodle.

Su objetivo es brindar una atención oportuna, eficiente y orientada a la solución, garantizando el acompañamiento a los colaboradores durante su proceso de formación y promoviendo una experiencia de aprendizaje satisfactoria.

El modelo de atención se fundamenta en los siguientes principios:

- **Oportunidad:** Atender las solicitudes dentro de los tiempos establecidos en el ANS.
- **Calidad del servicio:** Brindar respuestas claras, completas y orientadas a la solución.
- **Acompañamiento:** Guiar al usuario durante todo el proceso hasta el cierre de la solicitud.
- **Mejora continua:** Analizar periódicamente las solicitudes para identificar oportunidades de optimización.
- **Experiencia del usuario:** Garantizar una atención cercana, respetuosa y efectiva.

6. Canales de Atención:

Correo Electrónico

formacionenel@profitline.co

Este será el canal oficial para la recepción y gestión de solicitudes relacionadas con Campus Bienestar 360.

El buzón será administrado por el Área de Formación y las solicitudes serán distribuidas automáticamente a los tres formadores responsables del proyecto, garantizando la continuidad y oportunidad en la atención.

WhatsApp Corporativo

320 931 23 38

Disponible mediante el botón "Contactar por WhatsApp" ubicado en la sección Mesa de Ayuda de la página principal de Campus Bienestar 360.

Este canal permitirá brindar una atención ágil para consultas funcionales y solicitudes relacionadas con el uso de la plataforma.

Portal de Ayuda

Los usuarios también podrán acceder a la sección Mesa de Ayuda ubicada en la página principal de Campus Bienestar 360, donde encontrarán los canales oficiales de contacto, información de soporte y orientación para la atención de sus requerimientos.

7. Horario de Atención

Día	Horario
Lunes a viernes	8:30 a.m. – 5:00 p.m.
Sábados	8:30 a.m. – 12:30 p.m.

Domingos y Festivos No hay atención.

Nota: Las solicitudes recibidas fuera del horario establecido serán registradas y gestionadas durante el siguiente día hábil.

8. Compromisos del Equipo de Formación

El equipo de Formación se compromete a:

- ✓ Atender las solicitudes dentro de los tiempos definidos en el ANS.
- ✓ Brindar un trato cordial, respetuoso y orientado al servicio.
- ✓ Registrar y realizar seguimiento a cada solicitud hasta su cierre.
- ✓ Mantener comunicación permanente con el usuario sobre el estado de su requerimiento.
- ✓ Escalar oportunamente los casos que requieran intervención del Administrador Moodle o del proveedor tecnológico.
- ✓ Promover la mejora continua mediante el análisis periódico de las solicitudes recibidas.

9. Compromisos del Usuario

Para garantizar una atención eficiente, se espera que los usuarios:

- Registren sus solicitudes únicamente a través de los canales oficiales.
- Suministren información clara y completa sobre el inconveniente presentado.
- Respondan oportunamente cuando se requiera información adicional.
- Verifiquen previamente la información disponible en la plataforma antes de reportar una incidencia.

10. Ciclo de Atención -Mesa de Ayuda

CICLO DE ATENCIÓN – MESA DE AYUDA CAMPUS BIENESTAR 360



11. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Prioridad	Definición	Primera respuesta	Tiempo de solución
● Alta	El usuario no puede continuar con su proceso de formación.	1 hora	6 horas
● Media	El usuario puede continuar parcialmente.	8 horas	24 horas
● Baja	Consultas o solicitudes informativas.	24 horas	48 horas

12. Indicadores (KPIs):

Indicadores Operativos:

Indicador	Fórmula	Meta
Cumplimiento del ANS	Casos dentro del ANS / Casos Totales	≥95%
Tiempo promedio de respuesta	Horas promedio	Según prioridad
Tiempo promedio de solución	Horas promedio	Según prioridad
Casos abiertos	Total	Seguimiento semanal
Casos cerrados	Total	Seguimiento semanal
Reincidencia	Casos repetidos	≤10%
Satisfacción	Encuesta	≥95%

1. Encuesta de Satisfacción:

Al finalizar la atención de cada solicitud, el usuario podrá evaluar el servicio recibido mediante una encuesta de satisfacción, con el propósito de medir la percepción del servicio e identificar oportunidades de mejora.

Escala de Medición:



1 a 5

Que mediríamos:

- Tiempo
- Amabilidad
- Solución
- Claridad
- Atención

2. Mejora Continua:

Con periodicidad mensual, el Área de Formación realizará una revisión de los indicadores de gestión, tendencias de incidentes, cumplimiento del ANS y resultados de satisfacción de los usuarios, con el propósito de identificar oportunidades de mejora e implementar acciones preventivas y correctivas que fortalezcan continuamente la experiencia de servicio.

3. Promesa de Valor:

La Mesa de Ayuda de Campus Bienestar 360 se compromete a brindar un servicio basado en cinco pilares:

Oportunidad

Atender las solicitudes dentro de los tiempos definidos.

Calidad

Brindar soluciones claras, completas y efectivas.

Acompañamiento

Guiar al usuario durante todo su proceso de atención.

 Mejora Continua

Aprender de cada solicitud para fortalecer el servicio.

 Experiencia del Usuario

Garantizar una atención cercana, amable y orientada a la solución.