



Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras, S.A.



Procedimiento de Atención y Soporte a las Entidades Aseguradoras

Autor:	<i>Desarrollo de Negocio y Gestión de Servicios</i>
Título del documento:	<i>Procedimiento de Atención y Soporte a las Entidades Aseguradoras</i>
Número de páginas:	<i>7 (portada incluida)</i>
Código:	<i>385_FIV_INC_PRC</i>
Versión:	<i>01</i>
Fecha de última modificación:	<i>22 de mayo de 2003</i>
Distribución:	<i>Entidades Usuarias del Servicio</i>
	<i>Compruebe que esta es la última versión del documento</i>
Contactar en :	<i>www.tirea.es / E-mail: sau@tirea.es / Tel: 902 132 142</i>

Este documento es propiedad de Tecnologías de Información y Redes para las Entidades Aseguradoras, queda terminante prohibida la manipulación total o parcial de su contenido por cualquier medio salvo autorización escrita por parte de TIREA. © TIREA, 2003



1. Índice

1. INDICE	2
2. INTRODUCCIÓN	3
3. TIPOS DE INCIDENCIAS	3
4. MODELO OPERATIVO Y ESTRUCTURA DEL SOPORTE	4
5. FLUJO DETALLADO DE ATENCIÓN Y SOPORTE	5
6. QUIEN INTERVIENE	6
7. DATOS DE CONTACTO	6
8. CONCLUSIONES	7

2. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo la creación de un procedimiento entre TIREA y las entidades aseguradoras, que permita coordinar las funciones de atención y soporte en la resolución de las incidencias relativas al servicio.

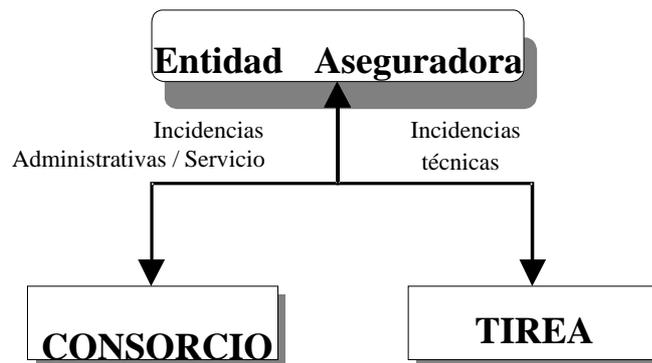
Así mismo, se describen con el nivel de detalle necesario, los medios de contacto habilitados para el soporte del servicio.

NOTA: en este documento se emplea el término incidencia, de una forma global, incluyendo cualquier tipo de necesidad de una Entidad relativa al servicio, bien sean dudas o consultas, bien sean incidencias técnicas propiamente dichas, que requieren de la intervención de personal técnico para su resolución.

3. TIPOS DE INCIDENCIAS

Administrativas: Todas las relativas a la interpretación de la normativa.

Técnicas o de Servicio: Todas las relativas al funcionamiento técnico del servicio.

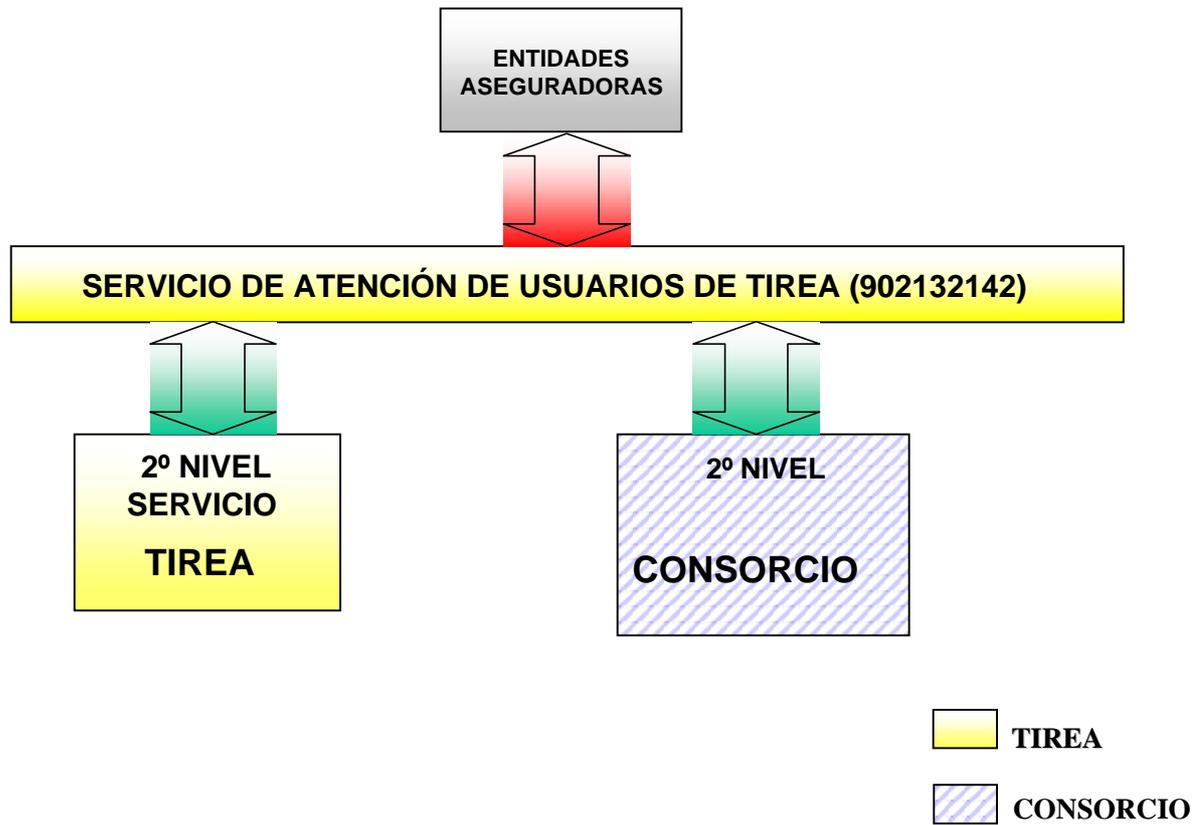


CONSORCIO: Las entidades dirigirán al Consorcio de Compensación de Seguros las incidencias administrativas.

TIREA: Empresa proveedora del servicio informático, prestará el primer nivel de atención y soporte al servicio F.I.V.A cubriendo los siguientes aspectos:

- TIREA asumirá directamente la resolución de las incidencias técnicas relativas a los procesos del servicio.
- TIREA recibirá y gestionará las solicitudes de las entidades referentes a peticiones de cartera y procedimientos de excepción.

4. MODELO OPERATIVO Y ESTRUCTURA DEL SOPORTE

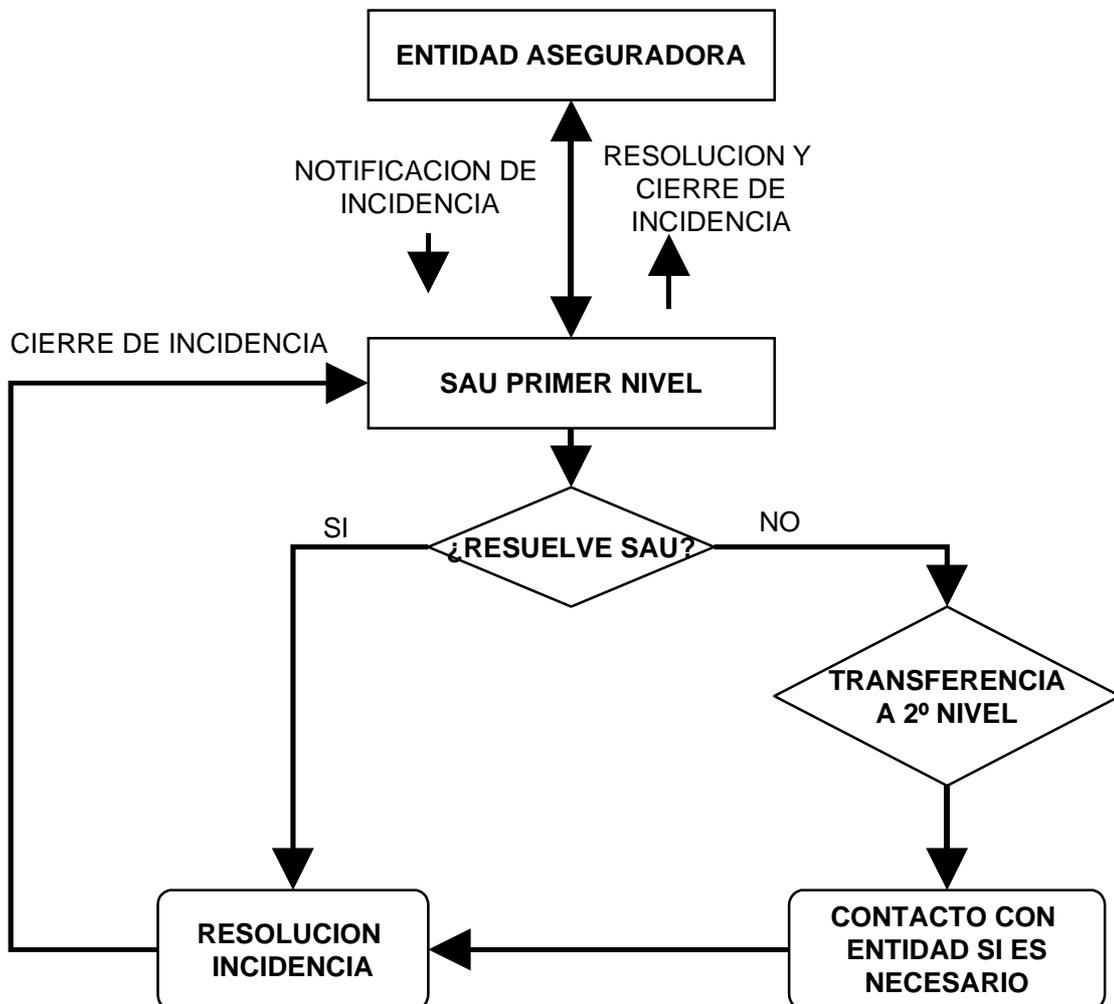


Como se aprecia en el modelo de la figura, la entrada de las incidencias técnicas del FIVA desde la Entidad siempre se centralizará en el Servicio de Atención a Usuarios (SAU a partir de ahora) de TIREA. Éste, dependiendo de la naturaleza de la incidencia, resolverá o transferirá al nivel de soporte indicado en cada caso.

5. FLUJO DETALLADO DE ATENCIÓN Y SOPORTE

A continuación se describe detalladamente el flujo de atención y soporte para el servicio F.I.V.A. entre las Entidades Aseguradoras y TIREA, en todo lo referente a la explotación del servicio. Quedan fuera de este nivel de detalle los procedimientos actualmente existentes entre las Entidades y Consorcio, dado que dichos procedimientos no se ven afectados.

El Servicio de Atención a Usuarios de TIREA será el receptor de todas las incidencias técnicas relativas al servicio F.I.V.A. El SAU, actuando como primer nivel, será el responsable de la resolución de las incidencias o en su defecto de transferir a segundos niveles y realizar el seguimiento y cierre de las mismas.



6. QUIEN INTERVIENE

Agente	Qué papel desempeña
1. CONSORCIO COMPENSACION SEGUROS	Recepción de incidencias relativas a la interpretación de la normativa.
2. TIREA. Servicio de Atención a Usuarios.	Recepción y atención de incidencias del servicio Resolución y/o encaminamiento de incidencias a otros niveles de soporte, dependiendo de la naturaleza de las mismas Registro de las incidencias y su resolución
3. TIREA. Gestor del Servicio	Resolución de incidencias no tipificadas Coordinación con Interlocutores F.I.V.A. Interlocución con Entidades en el ámbito operativo para temas no abordables como incidencias específicas Solicitudes de cartera y/o procedimientos de excepción.
4. TIREA. Segundo nivel de servicio técnico.	Resolución de las incidencias de carácter técnico, aplicables a problemas de comunicaciones, Centro Servidor, etc.
5. TIREA. Operación / Explotación	Tareas planificadas de operación y explotación del servicio, propias del Centro de Servicios Resolución de incidencias técnicas del Centro de Servicio Seguimiento y monitorización del servicio

7. DATOS DE CONTACTO

Contactos	Nombre	Teléfono	Fax	Email
SAU TIREA	Servicio Atención Usuarios	902132142	914516819	Sau@tirea.es
GESTOR SERVICIO TIREA	Asunción Blasco	914516800	914516819	Asuncion.Blasco@tirea.es
	Marta García	914516800	914516819	Marta.garcia@tirea.es
CONSORCIO	Otilia Delgado	913395614	913395514	odelgado@consorseguros.es



8. CONCLUSIONES

1. El Servicio de Atención a Usuarios de TIREA centraliza todo tipo de incidencias relacionadas con el servicio F.I.V.A. y encamina al Consorcio las incidencias que no correspondan con resoluciones tipificadas en el ámbito de TIREA.
2. El Consorcio de Compensación de Seguros desempeña las funciones de acuerdo a los procedimientos establecidos.
3. TIREA pone a disposición de las Entidades la figura de Gestor del Servicio F.I.V.A., en la persona de Asunción Blasco, como interlocutor directo para tratar temas no específicos o problemas no abordables a través del Servicio de Atención a Usuarios (SAU).
4. Las entidades se pondrán en contacto con el gestor del servicio de TIREA para las solicitudes de cartera y procedimientos de excepción.