



## **MINISTERIO DEL INTERIOR Y TRANSPORTE**

### **AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL**

#### **Disposición 890/2014**

Bs. As., 23/12/2014

VISTO el expediente N° S02:0008710/2014 del registro de la AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL del MINISTERIO DEL INTERIOR Y TRANSPORTE, las Leyes N° 24.449 y N° 26.363.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante el artículo 1° de la Ley N° 26.363 se creó la AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL como organismo descentralizado en el ámbito del actual MINISTERIO DEL INTERIOR Y TRANSPORTE conforme decreto 874/2012, cuya misión es la reducción de la tasa de siniestralidad en el territorio nacional, mediante la promoción, coordinación, control y seguimiento de las políticas de seguridad vial, siendo tal como lo establece el artículo 3° de la mencionada norma, la autoridad de aplicación de las políticas y medidas de seguridad vial nacionales.

Que, entre las funciones asignadas a la AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL por la Ley N° 26.363 en su artículo 4° incisos e), f), h) y j) se encuentra la de crear y establecer las características y procedimientos de otorgamiento, emisión e impresión de la Licencia Nacional de Conducir, así como también autorizar a los organismos competentes en materia de emisión de licencias de conducir de cada jurisdicción provincial, municipal y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a otorgar la Licencia Nacional de Conducir, certificando y homologando en su caso los centros de emisión y/o impresión de las mismas.

Que, mediante el Decreto N° 1.787/2.008 se dio estructura organizativa a la AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL, creándose la DIRECCIÓN NACIONAL DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y ANTECEDENTES DE TRÁNSITO, la cual tiene como misión coordinar con los organismos competentes en materia de emisión de licencias de conducir, el otorgamiento de la Licencia Nacional de Conducir, respondiendo a estándares de seguridad, técnicos y de diseño; certificar y homologar los Centros de Emisión y/o de Impresión de la Licencia Nacional de Conducir; coordinar la emisión de licencias provinciales y municipales de conducir autorizadas; y determinar, homologar y auditar los contenidos de los exámenes que deben rendir los solicitantes de la mencionada Licencia.

Que, asimismo, la DIRECCIÓN NACIONAL DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y ANTECEDENTES DE TRÁNSITO, resulta competente para establecer los requisitos para la certificación de los Centros de Emisión de la Licencia Nacional de Conducir por parte de las autoridades jurisdiccionales competentes del territorio nacional, conforme lo establece el mencionado Decreto N° 1.787/2008 (Acciones, Punto 2).

Que, en ese lineamiento, la AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL dictó con fecha 27 de Octubre de 2009, la Disposición A.N.S.V. N° 207 mediante la cual se aprueba el SISTEMA NACIONAL DE



LICENCIAS DE CONDUCIR a fin de unificar los criterios en todo el país respecto al formato de las licencias, los requisitos previos a la solicitud, la emisión y todas las cuestiones atinentes, como así también la creación de bases de datos actualizadas que contenga los datos de las habilitaciones para conducir emitida en todo el país.

Que, en el marco del Sistema Nacional de Licencias de Conducir, resulta necesario poner a disposición de los ciudadanos y de los Centros Emisores de la Licencia Nacional de Conducir, una Mesa de Ayuda que brinde apoyo inmediato, en línea, a acerca de los asuntos relacionados con la tramitación de la licencia nacional, software y otras consultas que puedan plantearse, constituyéndose un servicio creado para facilitar la comunicación e interacción entre la ANSV, los particulares y los Centros Emisores de la Licencia Nacional de Conducir habilitados.

Que, en este sentido, corresponde propiciar y aprobar un procedimiento a los fines de establecer un ordenamiento respecto al cumplimiento de las diferentes etapas, tendientes a garantizar a cada ciudadano y/o Centro Emisor de Licencia la eficiente evacuación de todas sus consultas y resolución de los problemas planteados.

Que la DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE LICENCIAS DE CONDUCIR, la DIRECCIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE ANTECEDENTES DE TRANSITO y la DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE ADMINISTRACION DE INFRACCIONES, todas en el ámbito de la DIRECCION NACIONAL DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y ANTECEDENTES DE TRANSITO de la AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL, han tomado la intervención de su competencia.

Que la DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES Y JURIDICOS de la AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL, ha tomado la intervención de su competencia.

Que, el DIRECTOR EJECUTIVO de la AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL resulta competente para la suscripción de la presente Disposición en virtud de las competencias expresamente atribuidas por el artículo 7° inciso b) de la Ley N° 26.363.

Por ello,

EL DIRECTOR EJECUTIVO  
DE LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL  
DISPONE:

ARTÍCULO 1° — Créase la MESA DE AYUDA, en la órbita de la DIRECCION NACIONAL DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y ANTECEDENTES DE TRANSITO, la cual brindará apoyo inmediato, en línea, acerca de los asuntos relacionados con la tramitación de la licencia nacional, software y otras consultas que puedan plantearse por parte de los Centros Emisores de la Licencia Nacional de Conducir homologados en el marco del Sistema Nacional de Licencias de Conducir, y de toda persona con interés a ello.

ARTÍCULO 2° — Apruébase el PROCEDIMIENTO PARA LA MESA DE AYUDA, conforme se establece en el ANEXO I que forma parte integrante de la presente.



ARTÍCULO 3° — Apruébase el PROCEDIMIENTO DE ESCALA PARA LA MESA DE AYUDA conforme se establece en el ANEXO II que forma parte integrante de la presente.

ARTÍCULO 4° — Regístrese, comuníquese, publíquese, dese a la DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO OFICIAL y archívese. — Lic. FELIPE RODRIGUEZ LAGUENS, Director Ejecutivo, Agencia Nacional de Seguridad Vial, Ministerio del Interior y Transporte.

## ANEXO I

### PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA

#### 1 - OBJETIVO

El propósito del presente documento es el establecer un mecanismo para la registración, seguimiento y cierre de los incidentes generados en la Mesa de Ayuda (MDA) de la Dirección Nacional de Licencias de Conducir y Antecedentes de Tránsito (DNLCyAT), permitiendo el uso efectivo de los recursos, garantizando el análisis y la resolución de las consultas, preguntas e incidentes de los usuarios.

#### 2 - MARCO JURÍDICO - NORMATIVO:

- Norma Cobit 4.1 – DS8 - ADMINISTRAR LA MESA DE SERVICIO Y LOS INCIDENTES
- DS8.1 - Mesa de Servicios.
- DS8.2 - Registro de Consultas de Clientes.
- DS8.4 - Cierre de Incidentes.
- DS8.5 - Análisis de Tendencias.
- DISPOSICIÓN 207 - ANSV - MINISTERIO DEL INTERIOR - Mesa de Ayuda y Soporte.

#### 3 - DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- DL-PMDA02 - Procedimiento de Escalamiento de Incidentes en la Mesa de Ayuda.

#### 4 - RESPONSABLES:

4.1 Dirección Nacional de Licencias de Conducir y Antecedentes de Tránsito.

4.1.1 - Dirección del Sistema Nacional de Licencias de Conducir.

4.1.2 - Dirección del Sistema Nacional de Antecedentes de Tránsito.

4.1.3 - Dirección del Sistema Nacional de Infracciones.

4.2 Dirección de Informática.

#### 5 - DESTINATARIOS:

- Personal que cumple funciones para la ANSV dentro del área de Mesa de Ayuda de la DNLCyAT.
- Soportistas de Atención de la MDA de 1er y 2do nivel.
- Responsable de la Mesa de Ayuda.

#### 6 - POLÍTICA:

Los integrantes de la MDA de la DNLCyAT son el primer contacto con los usuarios y deben actuar en consecuencia con seriedad, cordialidad, respeto, receptividad, predisposición a escuchar y espíritu colaborativo.

#### 7 - DESARROLLO DEL PROCESO:

1. Reportar el incidente producido ante la MDA de la DNLCyAT, exclusivamente por alguna de las siguientes vías:

- a) Telefónica desde uno de los CELs al 0800-999-2678 (ANSV) o al (54 11) 5295-2400 Interno 1031 - 1035 - 1038
- b) Por e-mail desde uno de los CELs a alguna de las casillas de correo habilitadas: [ayudalicencias@ansv.gov.ar](mailto:ayudalicencias@ansv.gov.ar) o [ayudalicenciasseguridadvial.gov.ar](mailto:ayudalicenciasseguridadvial.gov.ar)
- c) Derivado a la MDA por algún funcionario o empleado de la ANSV.



- d) Otros.
2. Describir ante el soportista de la MDA su falla, requerimiento o consulta.
  3. Recepcionar el número de incidente asignado por el soportista.
- Soportista de la Mesa de Ayuda - 1er Nivel - Atención Telefónica o e-mail
1. Atención-Recepción del incidente en el software Dedicado-Sistema de Registración:
    - a) Ingreso del incidente en forma telefónica o por emailEn forma telefónica: Saludo de bienvenida:- “Mesa de Ayuda, buenos días/buenas tardes, habla.....”
  - b) Ingreso de un e-mail a alguna de las casillas de correo asignadas.
    2. Identificar al usuario.
    3. Registrar el incidente en el software dedicado (SD) con estado de “abierto”.
    4. Atender el problema planteado por el usuario.
    5. Realizar las preguntas necesarias para interpretar adecuadamente el inconveniente.
    6. Ingresar la información necesaria relevante en el SD
    7. Hacer una hipótesis del diagnostico.
    8. Confirmarla con el usuario.
    9. Consultar la Base de Conocimientos en busca de la solución.
    10. Guiar al usuario en busca de la posible solución del incidente.
    11. Registrar en el incidente todos los intentos de solución efectuados.
    12. a) Incidente Resuelto - Acciones en el SD:
      - i. Registrar los pasos realizados para solucionar el incidente.
      - ii. Registrar la solución.
      - iii. Cerrar técnicamente el incidente.
    - b) Incidente NO resuelto:
      - i. Registrar en el SD los pasos realizados.
      - ii. Informar al usuario el número del incidente asignado.
      - iii. Activa el DL-PMDA02 - Procedimiento de Escalamiento de Incidentes en la Mesa de Ayuda.
      - iv. Comunicar al Responsable de la MDA el escalamiento de un incidente.
- Responsable de la Mesa de Ayuda
1. Monitorear el SD para evaluar los “status/estados” de los incidentes vigentes.
  2. Asignar un soportista de 1er. Nivel a cada incidente.
  3. Registrar en el incidente el nombre del soportista a quien fue asignado.
  4. Apoyar-Colaborar con el soportista en la resolución del incidente.
  5. Realizar un escalamiento a un Nivel superior (funcional o jerárquico) si correspondiera. Registrar en el SD.
  6. Confeccionar los informes de estadísticas mensuales.
- Procedimiento de Cierre del incidente
- a) Confirmar con el usuario la solución satisfactoria del mismo.
  - b) Incorporar la solución de resolución a la Base de Conocimientos. Reclasificar el incidente si fuese necesario.
- d) Cerrar técnicamente el incidente en el software dedicado.
- 8 - GLOSARIO:
- BASE DE CONOCIMIENTOS: almacenamiento digital de un conjunto de conocimientos, ideas, conceptos o datos que permitan ser consultadas.
- DNLcyAT: Dirección Nacional de Licencias de Conducir y Antecedentes de Tránsito.
- ESCALAMIENTO: proceso por el cual un incidente es asignado a sectores de un nivel más elevado de especialización.
- ESCALAMIENTO FUNCIONAL: se requiere el apoyo de un especialista de más alto nivel para resolver el





problema.

**ESCALAMIENTO JERARQUICO:** se requiere acudir a un responsable de mayor autoridad para tomar decisiones que se escapen a las atribuciones asignadas al responsable de la MDA.

**INCIDENTE:** requerimiento efectuado por un usuario a la Mesa de Ayuda, al presentársele alguna dificultad en las aplicaciones informáticas (software) o problemas físicos (hardware). Sus etapas son: ingreso, registración, seguimiento, resolución, satisfacción del usuario y cierre. "Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo". (ITIL).

**MDA:** Mesa de Ayuda.

**ON SITE:** cuando el incidente no pudo ser resuelto en forma telefónica y requiere de la presencia física de un soportista en el puesto de trabajo.

**PRIMER NIVEL:** cuando un soportista de la Mesa de Ayuda atiende y resuelve la cuestión, sin requerir la participación de especialistas de otras áreas.

**SEGUNDO NIVEL:** cuando la cuestión excede el Primer Nivel y es resuelta por otro sector o especialista, al cual se le asignó el incidente.

**SOFTWARE DEDICADO (SD):** herramienta informática de administración de incidentes, que permite llevar el registro de lo actuado con los usuarios desde la creación del incidente hasta su cierre.

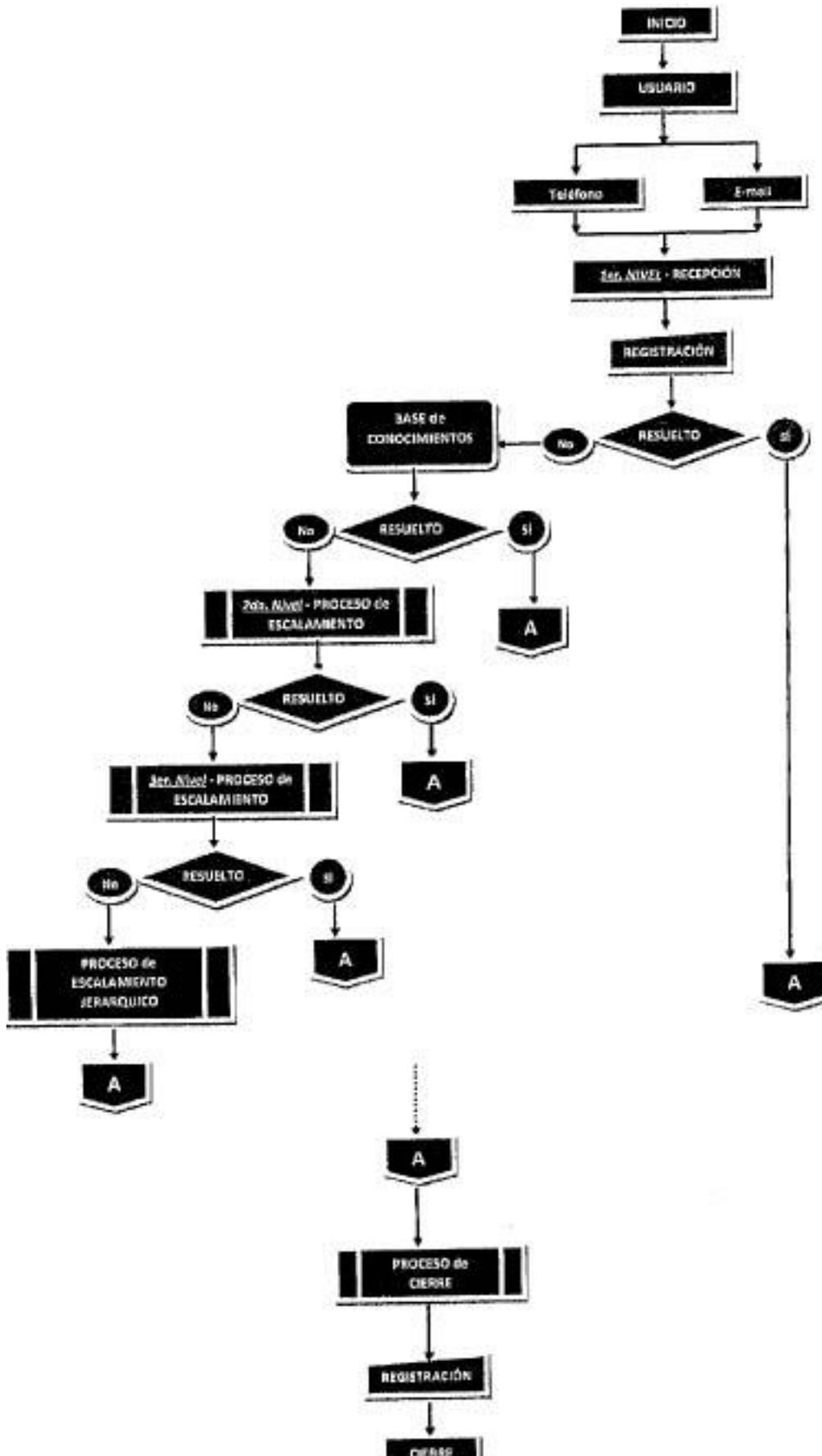
**SOPORTISTA:** analista capacitado para la resolución de incidentes de software y hardware.

**TIEMPO DE RESOLUCIÓN:** lapso de tiempo transcurrido entre la generación del incidente y el de cierre.

**USUARIO:** persona que realiza la consulta

9 - ESQUEMA:







## ANEXO II

### PROCEDIMIENTO DE ESCALA PARA MESA DE AYUDA

#### 1 - OBJETIVO:

El propósito del presente documento es el establecer un mecanismo para el escalado-derivación de los incidentes no resueltos por los soportistas de 1er. Nivel de la Mesa de Ayuda (MDA) de la Dirección Nacional de Licencias de Conducir y Antecedentes de Tránsito (DNLCyAT) y que requieran de la participación de personal especializado para su resolución o de una decisión que exceda las responsabilidades del personal de la MDA.

#### 2 - MARCO JURÍDICO - NORMATIVO:

- Norma Cobit 4.1 – DS8 - ADMINISTRAR LA MESA DE SERVICIO Y LOS INCIDENTES
- DS8.3 -Escalamiento de Incidentes.
- DS8.4 - Cierre de Incidentes.
- DISPOSICIÓN 207 - ANSV - MINISTERIO DEL INTERIOR - Mesa de Ayuda y Soporte.

#### 3 - DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- DL-PMDA01 - Procedimiento de Incidentes en la Mesa de Ayuda.
- Staff MDA DNLCyAT

#### 4 - RESPONSABLES:

- 4.1 - Dirección Nacional de Licencias de Conducir y Antecedentes de Tránsito.
  - 4.1.1 - Dirección del Sistema Nacional de Licencias de Conducir.
  - 4.1.2 - Dirección del Sistema Nacional de Antecedentes de Tránsito.
  - 4.1.3 - Dirección del Sistema Nacional de Infracciones.
- 4.2 - Dirección de Informática.

#### 5 - DESTINATARIOS:

- DIRECCIÓN DE LICENCIAS: Personal que cumple funciones para la ANSV dentro del área de Mesa de Ayuda de la DNLCyAT. (1er y 2do Nivel).
- DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA: Personal que cumple funciones para la ANSV dentro del Departamento Desarrollo de Sistemas Informáticos. (3er Nivel)

#### 6 - POLÍTICA:

El escalamiento de un incidente debe ser efectuado a posterior de haber agotado todos los recursos disponibles en el correspondiente nivel, incluyendo la búsqueda de soluciones dentro de la Base de Conocimientos y consultas entre los soportistas pares

#### 7 - DESARROLLO DEL PROCESO - Incidente no resuelto por el 1er Nivel de la Mesa de Ayuda (MDA)

##### A).- ESCALAMIENTO FUNCIONAL.

##### A.1) 1er. Nivel

1. INFORMACIÓN. Registrar en el software dedicado (SD) los datos identificatorios del error: CEL, DNI, apellido y nombre, sexo, error, tipo de trámite a realizar, adjuntar pantalla de error (si existe).
2. REGISTRAR en el SD como estado "ABIERTO" y todas las acciones efectuadas para su resolución.
3. DIAGNOSTICAR si corresponde su resolución al 2do. Nivel o 3er Nivel.
4. ASIGNAR en el SD el incidente a "sgdo\_nivel\_sinalic".
5. NOTIFICACIÓN. Automáticamente el SD enviará un e-mail al nivel asignado.
6. COMUNICAR al usuario referente del CEL de la derivación del incidente.
7. SEGUIMIENTO. Realizar el seguimiento del incidente con el personal al cual fue "escalado", hasta su resolución final.

##### A.2) 2do. Nivel

1. RESOLUCIÓN. Actuar en vías de resolución del incidente.
2. RESUELTO 2do. Nivel:



a) Al comenzar pasar el incidente como estado “EN PROGRESO” lo que indica al resto de los soportista que se está actuando en el mismo.

b) Registrar en el SD las actuaciones efectuadas para su resolución.

c) Registrar en el SD como estado “FINALIZADO”.

d) Comunicar en forma telefónica o por email al 1er. Nivel que se ha finalizado con el incidente.

3. NO RESUELTO 2do Nivel:

a) Registrar en el SD las actuaciones efectuadas para su resolución.

b) Registrar en el SD asignado a “tercer\_nivel\_sinalic”.

c) Automáticamente el SD enviará un e-mail al nivel asignado.

A.3) 3er. Nivel

1. RESOLUCIÓN. Actuar en vías de resolución del incidente.

2. RESUELTO 3er. Nivel:

a) Al comenzar pasar el incidente como estado “EN PROGRESO” lo que indica al resto de los soportista que se está actuando en el mismo.

b) Registrar en el SD las actuaciones efectuadas para su resolución.

c) Registrar en el SD como estado “FINALIZADO”.

d) Comunicar en forma telefónica o por email al 1er. Nivel que se ha finalizado con el incidente.

3. NO RESUELTO 3er Nivel:

a) Registrar en el SD las actuaciones efectuadas para su resolución.

b) Determinar si corresponde a un error de la aplicación SINALIC, que requiera una mejora en la misma.

c) Comunicar en forma telefónica o por email al 1er. nivel que el incidente no ha sido resuelto.

d) Iniciar el Escalamiento Jerárquico.

A.4) CIERRE DEL INCIDENTE - lo efectúa el 1er. Nivel

1. COMUNICAR al usuario referente del CEL las acciones a efectuar para la conclusión del trámite, según lo expresado en el SD.

2. CONFIRMAR su correcta finalización.

3. RECLASIFICAR el incidente si fuese necesario en los campos “Especificación” y “Descripción”

4. CERRAR técnicamente el incidente en el software dedicado.

B).- ESCALAMIENTO JERARQUICO

1. Incidente no resuelto en la Mesa de Ayuda por los soportistas de 1er., 2do. o 3er. Nivel o incidente que “EXCEDE” el campo de acción y/o atribuciones de estos soportistas.

2. El Responsable de la MDA debe enviar un email al:

- Director Nacional de Licencias de Conducir y Antecedentes de Tránsito.
- Director del Sistema Nacional de Licencias de Conducir.

Mencionando:

- Número de incidente.

- Nombre del usuario.

- Ubicación.

- Descripción de la falla.

- Descripción de lo realizado por los soportistas de la MDA de 1er., 2do. y 3er. Nivel.

- Requerimientos de solución propuestos.

3. Registrar el incidente como “ESCALADO” en el software dedicado.

4. Comunicar al usuario de la derivación del incidente.

5. Realizar el seguimiento del incidente con el Responsable de la MDA, hasta su resolución.

8 - GLOSARIO:

BASE DE CONOCIMIENTOS: almacenamiento digital de un conjunto de conocimientos, ideas, conceptos o datos que permitan ser consultadas.





CEL: Centro de Emisión de Licencias.

DNLCyAT: Dirección Nacional de Licencias de Conducir y Antecedentes de Tránsito.

ESCALAMIENTO FUNCIONAL: se requiere el apoyo de un especialista de más alto nivel para resolver el problema.

ESCALAMIENTO JERARQUICO: se requiere acudir a un responsable de mayor autoridad para tomar decisiones que se escapen a las atribuciones asignadas al responsable de la MDA.

ESCALAMIENTO: proceso por el cual un incidente es asignado a sectores de un nivel mal elevado de especialización.

INCIDENTE: requerimiento efectuado por un usuario a la Mesa de Ayuda, al presentársele alguna dificultad en las aplicaciones informáticas (software) o problemas físicos (hardware). Sus etapas son: ingreso, registración, seguimiento, resolución, satisfacción del usuario y cierre. "Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo". (ITIL).

MDA: Mesa de Ayuda.

ON SITE: cuando el incidente no pudo ser resuelto en forma telefónica y requiere de la presencia física de un soportista en el puesto de trabajo.

PRIMER NIVEL: cuando un soportista de la Mesa de Ayuda atiende y resuelve la cuestión, sin requerir la participación de especialistas de otras áreas. Es el 1er. contacto con el usuario y quien crea el ticket en el software dedicado.

SEGUNDO NIVEL: cuando la cuestión excede el Primer Nivel y es resuelta por otro sector o especialista, al cual se le asignó el incidente. Depende de la Dirección de Licencias de Conducir y Antecedentes de Tránsito.

SOFTWARE DEDICADO (SD): herramienta informática de administración de incidentes, que permite llevar el registro de lo actuado con los usuarios desde la creación del incidente hasta su cierre.

SOPORTISTA: analista capacitado para la resolución de incidentes de software y hardware.

TERCER NIVEL: cuando la cuestión excede el Primer Nivel y al Segundo Nivel, siendo resuelta por otro sector o especialista, al cual se le asignó el incidente. Depende de la Dirección de Informática.

TIEMPO DE RESOLUCIÓN: lapso de tiempo transcurrido entre la generación del incidente y el de cierre.

USUARIO: persona que realiza la consulta.

e. 22/01/2015 N° 3981/15 v. 22/01/2015

**Fecha de publicación:** 22/01/2015