



**ENGINEERS & DEVS S.A.C.**

**PROCESO GESTION DE INCIDENTES**

Código	PG-001
Versión:	1
Fecha de la versión:	25/11/21
Creado por:	Adrian Huamani
Aprobado por:	Amy Collado
Nivel de confidencialidad:	1

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
25/11/21	1	Adrian Huamani	Ninguna

Historial de modificaciones .....	1
1. General.....	¡Error! Marcador no definido.
2. Acuerdo.....	3
2.1 Alcance.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2 Relaciones .....	¡Error! Marcador no definido.
2.3 Plan de comunicación.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4 Requerimientos para el personal de Estrella S.A .....	¡Error! Marcador no definido.
3. Requerimientos del servicio .....	¡Error! Marcador no definido.
3.1 Descripción del servicio .....	¡Error! Marcador no definido.
3.2 Horario del servicio.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3 Requerimientos de nivel de servicios.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4 Marco de seguridad.....	¡Error! Marcador no definido.
4. Procesos .....	¡Error! Marcador no definido.
4.1 Cumplimientos de solicitudes.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2 Gestion de incidentes .....	¡Error! Marcador no definido.
4.3 Gestion de problemas .....	¡Error! Marcador no definido.
4.4 Gestion de escalamiento .....	7
4.5 Felicitaciones y reclamos .....	7
5. Cobranza .....	¡Error! Marcador no definido.
5.1 Penalidad e incentivos .....	¡Error! Marcador no definido.
6. Medición e Informes.....	¡Error! Marcador no definido.
7. Duración.....	¡Error! Marcador no definido.
8. Ciclo de revisión .....	¡Error! Marcador no definido.
9. Aprobación.....	8

## 1. Objetivos

El presente documento busca describir el proceso de gestión de incidentes.

## 2. Alcance

El documento explica el proceso de gestión de incidentes de manera general en base a los diferentes SLA y OLA que se tienen en la empresa, mas no abarca casuísticas únicas que aún no se documentaron.

## 3. Usuarios

Empleado	Personas que laboran en Enginners and Dev S.A.C
Usuario	Personal de la empresa cliente
Cliente	Cliente de la empresa cliente.

## 4. Actividades del proceso

### 4.4.1 Registro del incidente

La incidencia podría haberse generado por un evento, una llamada telefónica, un correo electrónico o a través de una interfaz web. En cualquiera de los casos se debe considerar al inicio los datos principales que ayuden a todo el ciclo de la incidencia (fecha, hora, cliente, descripción, etc.). Los usuarios finales pueden tener acceso a componentes de autoservicio para generar sus propios incidentes

### 4.4.2 Categorización del incidente

Se debe de ubicar adecuadamente el incidente en una categoría dada, para que el tipo exacto de llamada sea atendido. Es importante que después se busquen tendencias de incidentes por tipo y frecuencia, para usarla en la gestión de problemas, de proveedores y de otras actividades del sistema de gestión TIC. Este proceso clasifica el incidente asignándole una prioridad. El proceso de soporte técnico inicial ofrece una resolución de primera línea para incidentes. Esto se puede conseguir comprobando los incidentes con los errores y problemas existentes y con los incidentes anteriores para identificar soluciones provisionales documentadas.

### 4.4.3 Priorización del incidente

El sistema asignara un puntaje del 1 al 5 para calificar el impacto, los cuales a la vez se habrán definido previamente dentro de una escala de 3 niveles de escalamiento. En base a ello el sistema de manera automatizada o manual permitirá la asignación de horas y responsable para la solución del incidente.

#### 4.4.4 Escalado del incidente

Los 4 niveles de escalamiento contienen un grupo de usuarios de soporte específicos que ayudarán con la solución del incidente, si el usuario de soporte no arregla el incidente en el tiempo indicado, este deberá de ser escalado por el mismo usuario al siguiente nivel. A continuación, resumen de lo realizado por cada nivel:

##### Nivel 1: Service Desk

- Tiene capacidad de absolver consultas y/o dudas sobre el uso de las herramientas brindadas por el área de Facilities management.
- Accesos a las claves o control de un nuevo equipo móvil 86.

##### Nivel 2: Soporte Técnico

- Capacidad de solucionar incidentes relacionados con fallas en el funcionamiento de los equipos de infraestructura, instalación y mantenimiento de los servicios requeridos en las instalaciones

##### • Nivel 3: Experto Unidad de Mantenimiento

- Errores de servicios eléctricos
- Errores en equipos de ventilación
- Errores en seguridad y cercos eléctricos

##### Nivel 4: Soporte de proveedor o Fabricante del Producto

- Fallas funcionales de los equipos usadas por en instalaciones de los supervisores FM
- Problemas de conexión permanentes con equipos o instalaciones brindadas.
- Mal funcionamiento de los equipos móviles brindados

#### 4.4.5 Investigación y Diagnostico

Las personas encargadas de resolver la incidencia deberán investigar, diagnosticar y documentar todas las actividades, incluyendo lo que no fue hecho correctamente. También se debe documentar todo evento que fue ocasionado por la incidencia. Una vez identificada la solución,

deberá probarse adecuadamente, garantizando que el servicio se haya restaurado totalmente.

#### 4.4.6 Solución, Recuperación y Documentación

Este proceso abarca los pasos necesarios para resolver el incidente, que suele ser en comunicación con el proceso de administración de cambios para implementar medidas correctivas. Una vez tomadas las medidas, se comprueba que la resolución sea correcta. Después de la resolución del incidente, como la sustitución de un disco duro con errores, puede ser necesario tomar medidas de recuperación, como la restauración de los datos y el reinicio de los servicios.

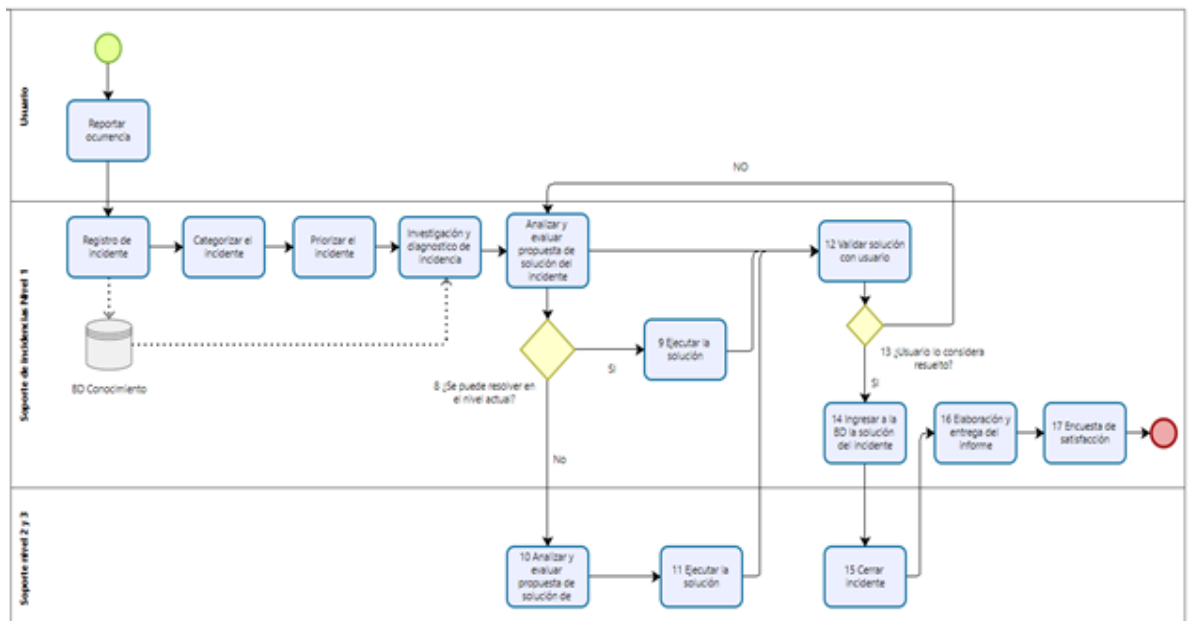
#### 4.4.7 Validación y cierre

La mesa de servicios debe verificar que el incidente está completamente resuelto, que los usuarios están satisfechos y que están en acuerdo con que el incidente sea cerrado.

#### 4.4.8 Seguimiento y verificación del proceso

No sólo debe pensarse en la trascendencia de la solución del Incidente, sino también en que estos afectan a diferentes gestiones y a los acuerdos, de ahí que un correcto registro es fundamental para mejorar los procesos. La base de datos de incidentes es materia prima para la Gestión de Problemas y para la Gestión de Disponibilidad y material necesario para otros procesos.

La apertura de solicitudes de servicio se registrará por el siguiente proceso:



La reapertura de un incidente resuelto estará disponible solo por 24 horas.

La solicitud de servicio que debe ser autorizada pertenece a la siguiente categoría:

- Servicio de mensajería y correo.
- Soporte de TI
- Soporte de CRM
- Seguridad

El siguiente cuadro describe la matriz de prioridades:

Impacto	Tiempo de respuesta	Tiempo de respuesta en caso de escalamiento
1	0.5	2
2	1	4
3	2	8

Los criterios de prioridades son:

- Fecha de ingreso
- Área impactada
- Impacto

Las solicitudes de servicio que fueron atendidas y no se volvieron a abrir o solicitar detalles adicionales en 24 horas se procederán automáticamente a cerrar luego de 3 días hábiles.

#### 4.4 Gestion de escalamiento

Los 4 niveles de escalamiento contienen un grupo de usuarios de soporte específicos que ayudarán con la solución del incidente, si el usuario de soporte no arregla el incidente en el tiempo indicado, este deberá de ser escalado por el mismo usuario al siguiente nivel. A continuación, resumen de lo realizado por cada nivel:

##### Nivel 1: Service Desk

- Tiene capacidad de absolver consultas y/o dudas sobre el uso de las herramientas brindadas por el área de Facilities management.
- Accesos a las claves o control de un nuevo equipo móvil 86.

##### Nivel 2: Soporte Técnico

- Capacidad de solucionar incidentes relacionados con fallas en el funcionamiento de los equipos de infraestructura, instalación y mantenimiento de los servicios requeridos en las instalaciones
- Nivel 3: Experto Unidad de Mantenimiento
- Errores de servicios eléctricos
- Errores en equipos de ventilación
- Errores en seguridad y cercos eléctricos

##### Nivel 4: Soporte de proveedor o Fabricante del Producto

- Fallas funcionales de los equipos usadas por en instalaciones de los supervisores FM
- Problemas de conexión permanentes con equipos o instalaciones brindadas.
- Mal funcionamiento de los equipos móviles brindados

#### 4.5 Felicitaciones y reclamos

El proceso se da en el mismo módulo de atención de incidentes, la sección para calificar el servicio o realizar un reclamo.

## 5. Revisión y Aprobación

Este contrato se firma en dos copias, una para cada parte.

X

---

Rodrigo Montesinos

X

---

Valeria Castro