

# PROCESO



**P-DES-001**

**Atención de Incidentes de Desarrollo**

---



Clave del formato de proceso  
F-SGI-001

[sgi@silent4business.com](mailto:sgi@silent4business.com)

Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán  
San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de  
México, CDMX

### Responsables

<b>Elaboró:</b>	Analista de documentación
<b>Revisó:</b>	Control documental
<b>Aprobó:</b>	Gerente de operaciones

### Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	10-03-2023	Creación del documento
2	03-05-2023	Ajustes al documento derivado de sesiones con Scrum Máster y Líder Técnico.
3	05-05-2023	Se agregó tabla actualizada de incidentes derivado de comentarios de SCRUM MASTER.

## Contenido

1. Objetivo del proceso .....	4
2. Alcance .....	4
3. Diagrama del proceso .....	5
4. Tabla de Categorización de Incidentes .....	7
5. Tabla de Niveles de Atención de Incidentes .....	9
6. Indicadores .....	9
7. Políticas .....	10
8. Documentos relacionados .....	10
9. Anexos .....	11

## 1. Objetivo del proceso

El propósito de este documento es describir el flujo del proceso de "Atención de Incidentes" que especifica las actividades a realizar para la atención de incidentes reportados por los diversos usuarios al área de desarrollo.

## 2. Alcance

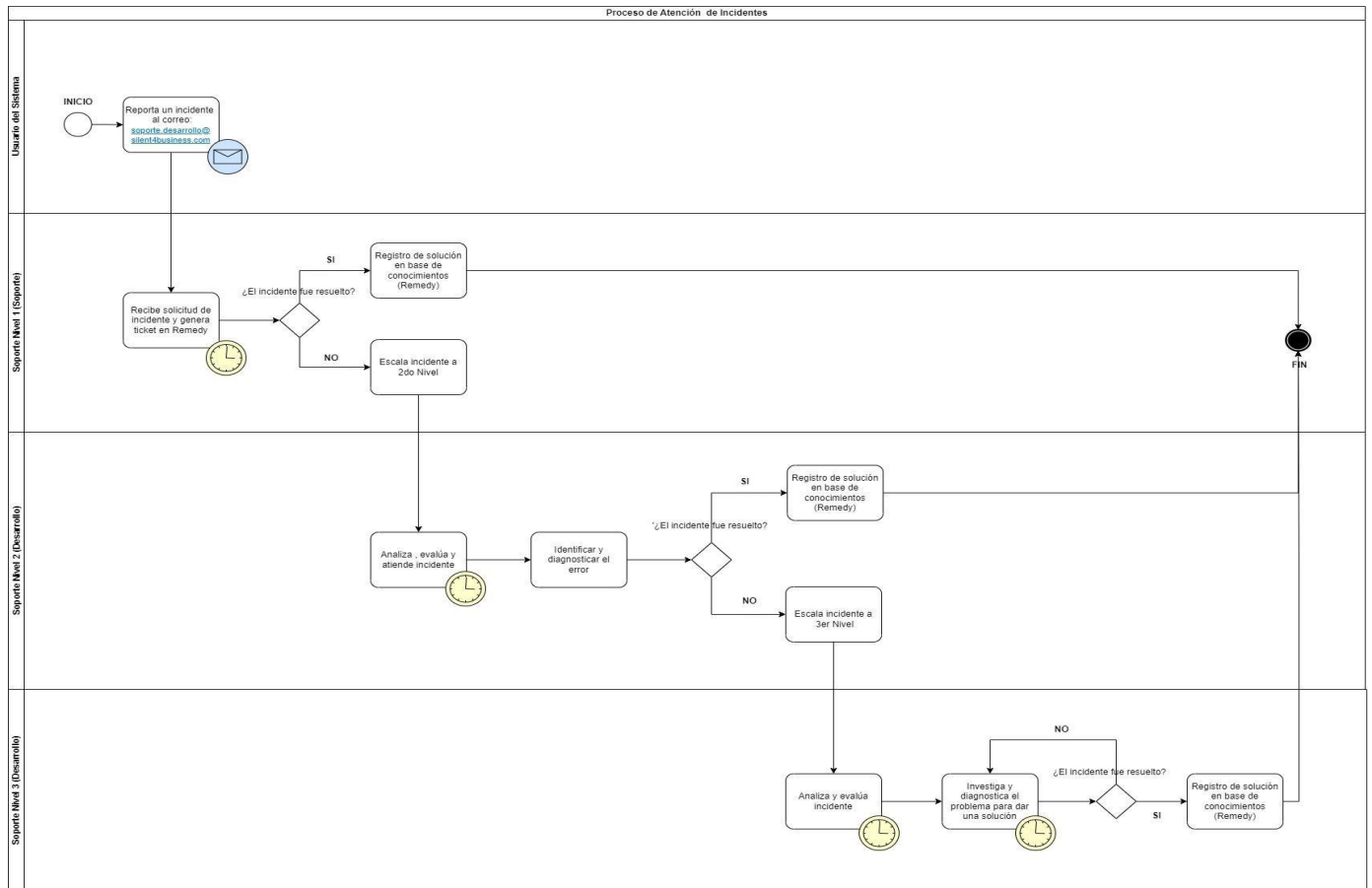
El proceso aplicará para todo aquel usuario que genere una solicitud de soporte al área de desarrollo con la finalidad de poder cubrir sus necesidades operativas para cada uno de los aplicativos que actualmente se tienen productivos:

- KATBOL: Sistema de Gestión de Contratos
- TABANTAJ: Sistema Integral de Gestión Empresarial
- TAAN: Sistema Centralizado de Información única
- KAANS: Plataforma E-Learning
- Otros

Las solicitudes podrán ser generadas por los siguientes usuarios:

- Áreas Internas de Silent for Business y Empresas del Grupo
- Clientes Externos

### 3. Diagrama del proceso



Descripción detalle del diagrama de proceso (metodología ágil):

#Actividad	Descripción de Actividades
1	El usuario reporta un incidente al correo <a href="mailto:sosporte.desarrollo@silent4business.com">sosporte.desarrollo@silent4business.com</a> .
2	Soporte Nivel 1 recibe solicitud de incidente y genera un ticket en la herramienta Remedy.
3	Soporte Nivel 1 responde vía correo electrónico al usuario notificándole que se dará seguimiento al incidente mediante un número de ticket.
4	Soporte Nivel 1 analiza, evalúa y atiende el incidente. <b>¿El incidente fue resuelto?</b> <b>Si:</b> Ir a actividad 9 <b>No:</b> Ir a actividad 5
5	Soporte Nivel 1 asigna el ticket a un 2do Nivel para su atención.
6	2do Nivel analiza, evalúa y atiende el incidente <b>¿El incidente fue resuelto?</b> <b>Si:</b> Ir a actividad 9, <b>No:</b> Ir a actividad 7
7	Soporte Nivel 2 asigna el ticket a un 3er Nivel para su atención.
8	Soporte Nivel 3 analiza, evalúa e investiga y diagnostica el problema para dar una solución.
9	Se registra la solución en la base de conocimientos y se cierra el ticket en Remedy.



#### 4. Tabla de Categorización de Incidentes (Soporte Nivel 1)

TIPO DE INCIDENTE	DESCRIPCIÓN	ÁREA RESOLUTORIA	IMPACTO
<b>Infraestructura</b>	Caídas de servidores, reportes de usuario alertando sobre problemas de comunicación en las aplicativos (errores de tipo 500, etc.).	Operaciones	Alto / Crítico
	La generación o actualización de ambientes de TI (Desarrollo, QA, Producción, Demos, etc.)		
<b>Configuración</b>	Parametrizaciones que deben realizarse en la aplicación o plataforma para poder habilitar o deshabilitar determinadas funcionalidades.	Operaciones	Medio/Alto
<b>Seguridad</b>	Solicitud de privilegios a determinados roles o perfiles en aplicativos o plataformas.	Operaciones	Medio/Alto / Crítico
<b>Funcional</b>	Asesoría al usuario final por desconocimiento de las funcionalidades.	Operaciones	Bajo/Medio

TIPO DE INCIDENTE	DESCRIPCIÓN	ÁREA RESOLUTORIA	IMPACTO
<b>Seguridad</b>	Análisis de vulnerabilidades y pentesting, se comparte a Soporte para que se pueda remediar se escala (controlado).	Ciberinteligencia	Medio/Alto / Crítico
	Ataque por personas mal intencionadas, se canaliza por el proceso de atención de S4B (evento real).		

## 5. Tabla de Categorización de Incidentes (Soporte Nivel 2 y Nivel 3)

TIPO DE INCIDENTE	DESCRIPCIÓN	ÁREA RESOLUTORIA	IMPACTO
<b>Desarrollo</b>	Problemas derivados de errores en los diversos aplicativos o plataformas (KATBOL, TABANTAJ, TAAN, KAANS etc.)	Desarrollo	Bajo/Medio/Alto
<b>Normalización datos estandarización</b>	Integridad de datos, falta de normalización en modelos de datos, estandarización, replica de instancias, generación de instancias.	Desarrollo	Alto / Crítico



## 6. Tabla de Niveles de Atención de Incidentes

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
ALTA	Incidentes que afectan a un gran número de usuarios o clientes, interrumpen el negocio y afectan a la prestación de servicios. Estos incidentes pueden llegar a tener un impacto financiero, operativo, legal y reputacional.	24 HRS
MEDIA	Incidentes que afectan a algunos empleados e interrumpen el trabajo hasta cierto punto. Los clientes pueden verse ligeramente afectados debido a los inconvenientes presentados.	24 a 72 HRS
BAJA	Incidentes que no interrumpen a los usuarios o al negocio y se pueden solucionar mientras se mantienen los servicios a los usuarios y clientes.	(+) 72 HRS

## 7. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Incidentes recibidos versus Incidentes atendidos.	Se deberá de generar un promedio de solicitudes de incidentes recibidas.	100%	Mensual
Entrega de solicitudes de incidentes con respecto a una complejidad aceptable y aplicable.	Considerando que habrá incidentes cuyo grado de complejidad es aceptable y aplicable , se deberá entregar un promedio en relación con este tipo de incidentes.	100%	Mensual
Entrega de solicitudes con respecto a un grado <b>alto de complejidad</b> .	Considerando que habrá incidentes cuyo grado de complejidad es alto, se deberá entregar un promedio en relación con este tipo de incidentes.	70%	Mensual

## 8. Políticas

- Una vez liberado el sistema, soporte de desarrollo brindará a través de la mesa de ayuda solución a los incidentes recibidos en la herramienta Remedy.
- Solo se atenderán aquellos incidentes que lleguen a través de correo electrónico ([soporte.desarrollo@silent4business.com](mailto:soporte.desarrollo@silent4business.com))
- Los incidentes se registrarán en Remedy y serán analizados y evaluados para determinar su categorización, prioridad e impacto en la operación.
- El responsable de dar seguimiento al ticket se determinará de acuerdo a los niveles de escalación definidos en la tabla de categorización de incidentes contemplada en el punto 4 de este documento.
- Para un servicio **On Premise**, si el incidente está relacionado con la infraestructura será responsabilidad del cliente solventar esta solicitud.

## 9. Documentos relacionados

- Tablero de Indicadores de Desarrollo
- Plantilla (correo de respuesta)

## 10.Anexos

- Tablero de Indicadores de Desarrollo

Tablero de Indicadores de Desarrollo						2023												PROMEDIO
Proceso	ID	Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Atención de Incidentes	1	Incidentes recibidos versus incidentes atendidos.	Se deberá de generar un promedio de solicitudes de incidentes recibidos.	100%	Mensual													#CI/V/OI
	2	Entrega de solicitudes de incidentes con respecto a una complejidad aceptable y aplicable.	Considerando que habrá incidentes cuyo grado de complejidad es aceptable y aplicable , se deberá entregar un promedio en relación con este tipo de incidentes	100%	Mensual													#CI/V/OI
	3	Entrega de solicitudes con respecto a un grado alto de complejidad.	Considerando que habrá incidentes cuyo grado de complejidad es alto, se deberá entregar un promedio en relación con este tipo de incidentes.	70%	Mensual													#CI/V/OI

- Ejemplo de correo de respuesta

**Estimado** [Nombre de cliente]

Su solicitud ha sido registrada con el número de ticket: [# Ticket]

Se da inicio con su atención y seguimiento.

Quedo atento a sus comentarios

**Atentamente**



SOPORTE DE DESARROLLO  
Email: [soporte.desarrollo@silent4business.com](mailto:soporte.desarrollo@silent4business.com)

Torre Murano Insurgentes Sur 2453 Piso 4, Tizapán  
San Ángel, Álvaro Obregón C.P. 01090, CDMX.  
[www.silent4business.com](http://www.silent4business.com)

