

# PROCESO



P-SGI-020

**Gestión de Problemas**

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>	Soporte Técnico
<b>Revisó:</b>	Control de Documentos
<b>Aprobó:</b>	Gerente de Operaciones

## Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial.
2	17/06/2019	Modificación logo de la empresa y eliminación de formato causa raíz.
3	07/04/2022	Revisión de actualización sin modificaciones.
4	25/08/2022	Actualización de formato y revisión general del documento.

## Contenido

1. Objetivo del proceso .....	4
2. Alcance .....	4
3. Diagrama del proceso .....	4
4. Descripción de actividades.....	5
5. Indicadores.....	6
6. Políticas .....	6
7. Definiciones.....	8
8. Documentos relacionados .....	8

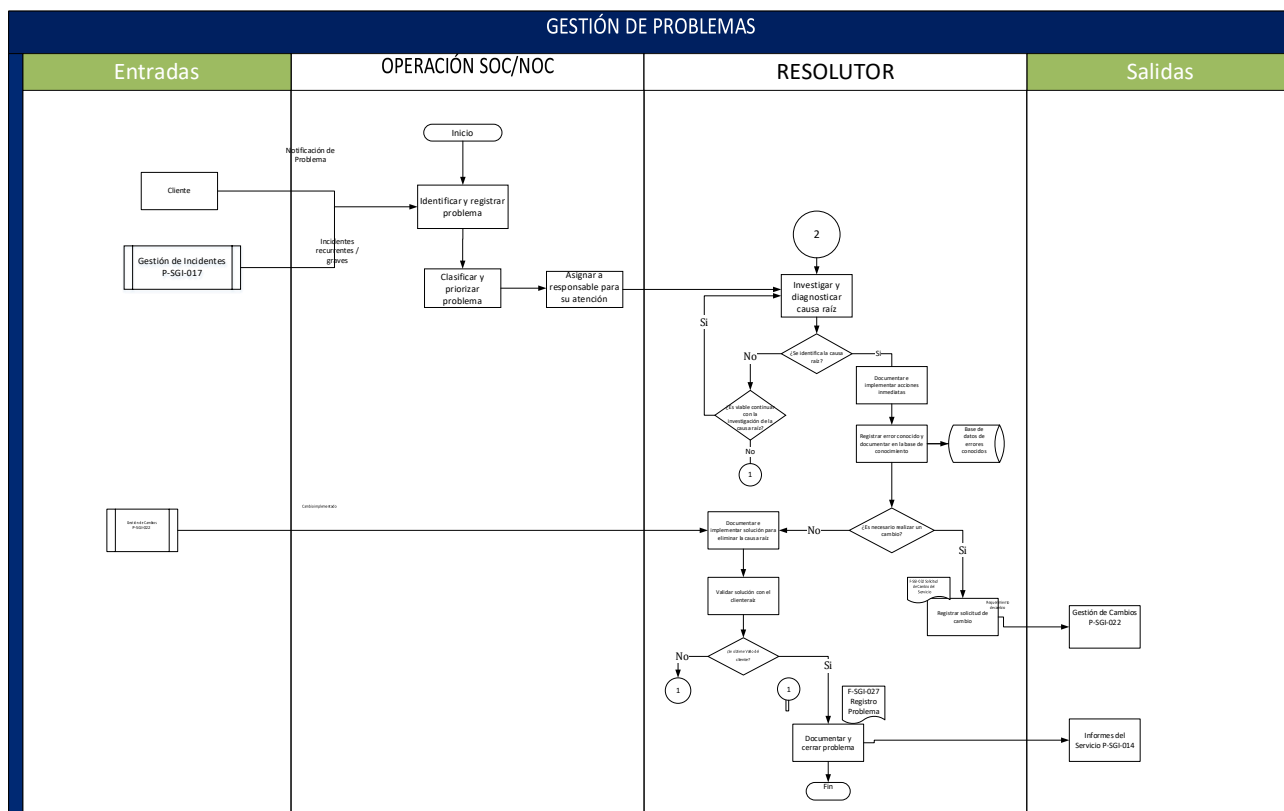
## 1. Objetivo del proceso

Establecer los lineamientos para la atención de los incidentes derivados de una interrupción o degradación en los servicios de Silent4business con la finalidad de restaurar el servicio lo antes posible para garantizar la operativa normal, minimizando el impacto negativo en las operaciones de negocio y/o afectación de los clientes.

## 2. Alcance

El presente proceso cubre la atención, seguimiento y solución de los incidentes en los componentes del servicio y/o servicios contratados por el cliente de acuerdo con lo establecido en el catálogo de servicios.

## 3. Diagrama del proceso



#### 4. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Operación SOC/NOC	Identificar y registrar problema	Identificar y registrar problema en el sistema correspondiente.	Identificar y registrar problema
2.	Operación SOC/NOC	Clasificar y priorizar problema	Clasificar y priorizar problema en el sistema, de esta manera se facilita su atención.	No aplica.
3.	Operación SOC/NOC	Asignar a responsable para su atención	Asignar a responsable para su atención, considerando que la persona designada es el experto para su investigación y diagnóstico.	F-SGI-027 Registro Problema
4.	Resolutor	Investigar y diagnosticar causa raíz	Investigar y diagnosticar causa raíz ¿Se identifica la causa raíz?  No: ¿Es viable continuar con la investigación de la causa raíz? • Si: Continuar investigando hasta encontrar la causa raíz del problema • No: Documentar y cerrar problema (finalizar proceso) Si: Documentar e implementar acciones inmediatas	F-SGI-027 Registro Problema
5.	Resolutor	Registrar error conocido y documentar en la base de conocimiento	Registrar error conocido y documentar en la base de conocimiento ¿Es necesario realizar un cambio?  Si: Registrar solicitud de cambio de acuerdo con lo establecido en el proceso P-SGI-22.  No: Documentar e implementar solución para eliminar la causa raíz.	Registro de error conocido P-SGI-022 Gestión de Cambios F-SGI-032  Solicitud de Cambio del Servicio
6.	Resolutor	Validar solución con el cliente	Validar solución con el cliente. ¿Se obtiene Vo.Bo. del cliente? No: Regresar al paso 4. Si: Documentar y cerrar problema en el sistema.	Vo.Bo. del Cliente  F-SGI-027 Registro Problema
Fin del procedimiento				



## 5. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Problemas con solución efectiva	Investigación de causa raíz y solución efectiva por cada problema identificado y registrado	90%	Mensual

## 6. Políticas

- i. Describir las políticas que son necesarias para la ejecución del proceso.
- ii. Todos los Incidentes reportados por usuarios deben ser registrados en la herramienta de gestión de tickets.
- iii. Todo incidente debe ser registrado al menos con la siguiente información:
  - Nombre del usuario que reporta.
  - Categoría.
  - Prioridad.
  - Impacto.
  - Urgencia.
  - Fecha de apertura.
  - Descripción del incidente.
  - Estatus.
  - Nombre a quien se le asigna el ticket.
  - Número / folio asignado al ticket de incidente.
  - CI afectado.
- iv. Se debe mantener informado al usuario afectado sobre el progreso de la resolución del incidente.
- v. Cuando se detecte que uno o varios incidentes cumplan con las características de un problema, Operación deberá canalizar su tratamiento de acuerdo con lo establecido en el Proceso de Gestión de Problemas P-SGI-020.
- vi. Cuando se registre un incidente grave se debe registrar un problema para la investigación de causa raíz de acuerdo con lo establecido en el proceso Gestión de Problemas P-SGI-020.
- vii. Se debe considerar un incidente grave, todo aquel incidente que requiera ser escalado al (Fabricante / Proveedor), fallas masivas que impacten en la continuidad y disponibilidad de los servicios. Los incidentes graves deben ser notificados a la alta dirección y asegurar el correcto seguimiento de acuerdo con lo establecido en este proceso.
- viii. Cuando la solución de un incidente implique un cambio en los componentes del servicio y/o servicios contratados por el cliente se debe atender de acuerdo con el proceso para la Gestión de Cambios P-SGI-022.
- ix. Todos los incidentes deben cumplir con su ciclo de vida hasta su cierre, éste último estatus sólo podrá ser documentado el área de Operación en la herramienta de gestión de tickets, una vez resuelto el incidente.
- x. Todo incidente cerrado debe contar con solución asociada.
- xi. El cliente deberá entregar una matriz de usuarios autorizados para levantar los incidentes.
- xii. La base de conocimiento se resguardará en el file server para consulta del personal que así lo requiera.

### Criterios de impacto

Tipo de impacto	Descripción
Extenso	Afecta de manera completa a la organización.
Significativo	Afecta a una Dirección.
Moderado	Afecta a un área específica dentro de una Dirección.
Menor	Afecta a un usuario.

### Criterios de urgencia

Tipo de urgencia	Descripción
Crítica	Incapacidad para trabajar.
Alta	Capacidad para trabajar degradada.
Media	Capacidad para trabajar degradada (sobre un elemento no crítico)
Baja	Si puede trabajar.

### Matriz de impacto vs urgencia.

IMPACTO URGENCIA				
	Extenso	Significativo	Moderado	Menor
Crítica	CRITICA	CRITICA	ALTA	ALTA
Alta	CRITICA	ALTA	ALTA	MEDIA
Media	ALTA	MEDIA	MEDIA	MEDIA
Baja	BAJA	BAJA	BAJA	BAJA

## 7. Definiciones

- **Incidente:** Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio. Pueden ser fallos o consultas reportadas por los usuarios, el equipo del servicio o por alguna herramienta de monitorización de eventos, al presentarse por tercera ocasión un incidente del mismo tipo se considerará un incidente recurrente, por lo cual se deberá aperturar un problema.
- **Incidente Grave:** Se deberá considerar un incidente grave, todo aquel incidente con prioridad crítica o fallas masivas. Los incidentes graves impactan los niveles de servicio comprometidos con el cliente, deberán ser notificados a la alta dirección y se deberá seguimiento para garantizar su atención efectiva.
- **Prioridad:** Representa el tiempo objetivo y los esfuerzos fijados para ofrecer una solución y es obtenida de la siguiente fórmula:  $\text{Prioridad} = \text{Impacto} \times \text{Urgencia}$ .
- **Error conocido:** Problema que tiene identificado una causa raíz o un método para reducir o eliminar su impacto sobre un servicio mediante un arreglo provisional.

## 8. Documentos relacionados

- P-SGI-010 Gestión de la Capacidad.
- P-SGI-011 Gestión de la Continuidad del Servicio.
- P-SGI-012 Gestión de la Disponibilidad del Servicio.
- P-SGI-014 Gestión de Informes del Servicio.
- P-SGI-015 Gestión de Seguridad de la Información.
- P-SGI-020 Gestión de Problemas.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.