

# PROCESO



P-SGI-017

**Gestión de Incidentes  
del servicio**

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	07/04/2022	Revisión de actualización
3	21/08/2022	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.....	7
6. Políticas .....	7
7. Definiciones.....	9
8. Documentos relacionados .....	10

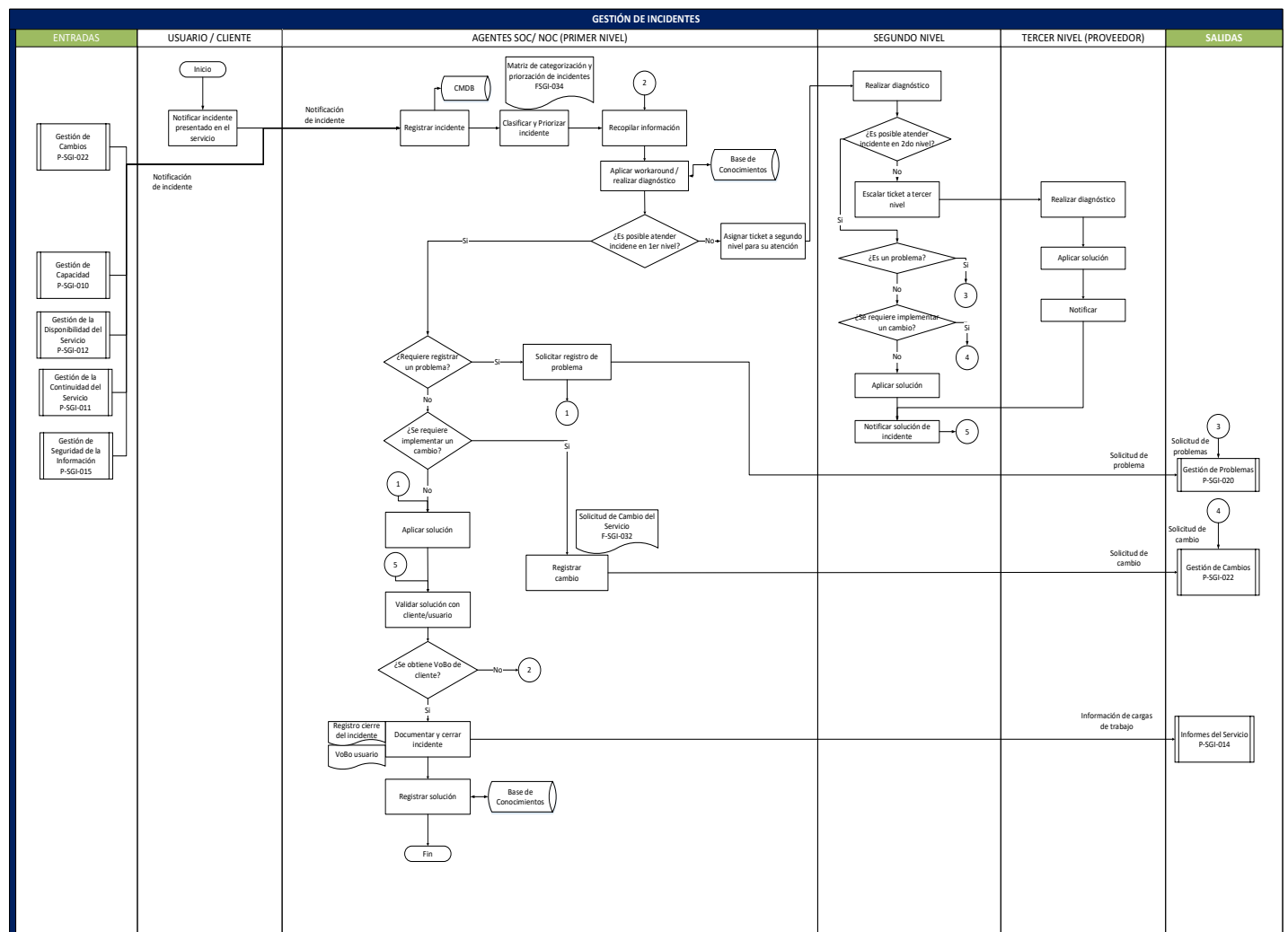
## 1. Objetivo del proceso

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.	Usuario / Cliente	Notificar incidente presentado en el servicio	Notificar incidente presentado en el servicio mediante correo electrónico o llamada telefónica, con la finalidad de que se tomen las medidas necesarias para reestablecer el servicio.	Correo electrónico Llamada telefónica
2.	Agentes SOC/NOC (primer nivel)	Agentes SOC/NOC (primer nivel)	Registrar incidente en el sistema de gestión de tickets.	Registro de incidente
3.	Agentes SOC/NOC (primer nivel)	Clasificar y priorizar incidente	Clasificar y priorizar incidente de acuerdo con lo establecido en la matriz de categorización y priorización de incidentes.	Clasificación y priorización el incidente en el sistema.  Matriz de categorización y priorización de incidentes  F-SGI-034
4.	Agentes SOC/NOC (primer nivel)	Recopilar información	Recopilar información relacionada el incidente del servicio generado, en esta fase se integra la evidencia recabada en el sistema.	Información relacionada al incidente del servicio
5.	Agentes SOC/NOC (primer nivel)	Aplicar workaround / realizar diagnóstico	Aplicar workaround en esta actividad se apoya de la base de conocimiento, con la finalidad de determinar si existe un error conocido para su solución inmediata.  Asimismo, se puede realizar diagnóstico del incidente presentado.  ¿Es posible atender incidente en 1er nivel?  Si: ¿Requiere registrar un problema?	Workaroud Diagnóstico



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Solicitar registro de problema de acuerdo con lo establecido en el proceso Gestión de Problemas P-SGI- 020.</li> <li>• No: ¿Se requiere implementar un cambio?</li> <li>• Si: Registrar cambio, de acuerdo con el proceso P-SGI-022.</li> <li>• No: Aplicar solución (ir al paso).</li> </ul> <p>No: Asignar ticket a segundo nivel para su atención (ir al paso 6)</p>	
6.	Segundo Nivel	Realizar diagnóstico	<p>Realizar diagnóstico  ¿Es posible atender incidente en 2do nivel?  No: Escalar ticket a tercer nivel (ir al paso 7).  Si: ¿Es un problema?  Si: Gestionar mediante el proceso de Gestión de Problemas P-SGI-020  No: ¿Requiere implementar un cambio?  Si: Gestionar solicitud de cambio mediante P-SGI- 022.  No: Aplicar solución  Notificar solución de incidente (ir al paso 10)</p>	<p>Diagnóstico</p> <p>Gestión de Problemas P-SGI- 020</p> <p>Gestión de Cambios P-SGI-022</p> <p>Solicitud de Cambio del Servicio F-SGI- 032</p> <p>Solución</p> <p>Notificación</p>
7.	Tercer nivel	Realizar diagnóstico	Realizar diagnóstico del incidente escalado para su atención.	Diagnóstico
8.	Tercer nivel	Aplicar solución	Aplicar solución del incidente reportado	Incidente solucionado
9.	Tercer nivel	Notificar	Notificar a segundo nivel que el incidente fue atendido.	Notificación
10.	Agentes SOC/NOC (primer nivel)	Validar solución con cliente/usuario	Validar solución del incidente del servicio con el cliente/usuario.	

			¿Se obtiene Vo.Bo. de cliente?  No: Regresar al paso 4.  Si: Documentar y cerrar incidente, alimentando la base de conocimientos.	Vo.Bo. usuario  Registro cierre del incidente
Fin del procedimiento				

## 5. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Solución de incidentes de acuerdo con SLA	En caso de presentarse incidentes, el tiempo de solución debe estar dentro de los tiempos acordados o solicitados por el cliente	90%	Mensual

## 6. Políticas

- i. Todos los Incidentes reportados por usuarios deben ser registrados en la herramienta de gestión de tickets.
- ii. Todo incidente debe ser registrado al menos con la siguiente información:
  - a. Nombre del usuario que reporta.
  - b. Categoría.
  - c. Prioridad.
  - d. Impacto.
  - e. Urgencia.
  - f. Fecha de apertura.
  - g. Descripción del incidente.
  - h. Estatus.
  - i. Nombre a quien se le asigna el ticket.
  - j. Número / folio asignado al ticket de incidente.
  - k. CI afectado.
- iii. Se debe mantener informado al usuario afectado sobre el progreso de la resolución del incidente.
- iv. 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.
- v. 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.

- vi. 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.
- vii. 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.
- viii. 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.
- ix. Todo incidente cerrado debe contar con solución asociada.
- x. El cliente deberá entregar una matriz de usuarios autorizados para levantar los incidentes.
- xi. 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
Critica	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.