
	PROCESO GI	Página 1 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 1

HISTORIAL DEL DOCUMENTO							
Vers.	ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN		MODIFICACIÓN
	NOMBRE Y CARGO	FECHA	NOMBRE Y CARGO	FECHA	NOMBRE Y CARGO	FECHA	
0	Carlos Felipe Bolaños Bonilla (Arquitecto de Infraestructura TI)	14/01/2015	Álvaro Arturo Pinillos Ulloa(Líder Equipo Operación y Soporte TI)	03/02/2015	Álvaro Arturo Pinillos Ulloa(Líder Equipo Operación y Soporte TI)	03/02/2015	Lanzamiento
1	Carlos Felipe Bolaños Bonilla (Arquitecto de Infraestructura TI)	16/11/2016	Álvaro Arturo Pinillos Ulloa(Líder Equipo Operaciones y Servicios TI)		Álvaro Arturo Pinillos Ulloa(Líder Equipo Operaciones y Servicios TI)		Adición responsabilidades Gestor de Soporte, Gestor de incidentes y Gestor del CSTI. Adición matriz RACI Gestor del CSTI Gestión de incidentes Mayores.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN		
No.	CARGO	PROCESO O EQUIPO AL QUE PERTENECE
1	Toda la Organización	Toda la Organización

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	INS-GTI-000	Página 2 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 0

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo

El Objetivo del presente documento es el proporcionar información detallada sobre el proceso de gestión de incidentes que desarrolla el Equipo de Gestión de Operación y Soporte TI de la Gerencia de Tecnología Informática, para todos los procesos del negocio.

El proceso en sí, nos permitirá restaurar la operación normal de los servicios en los ambientes de producción y pruebas, reduciendo al mínimo el impacto adverso en las operaciones del negocio, asegurando su continuidad y manteniendo los niveles acordados de calidad y disponibilidad del servicio.

1.2 Alcance

El presente documento cubre todos los incidentes relacionados con los servicios prestados por la Gerencia de Tecnología Informática, desde el registro del incidente hasta su solución y cierre definitivo.

1.3 Procesos Descritos

El presente documento contiene la descripción del Proceso de Gestión de Incidentes, que contiene las siguientes prácticas de gestión:

- a. PRO-GINC01-1 Registro, Clasificación y Priorización
- b. PRO-GINC01-2 Investigación y Diagnóstico
- c. PRO-GINC01-3 Solución y Recuperación
- d. PRO-GINC01-4 Validación y Cierre
- e. PRO-GINC01-5 Seguimiento y Verificación del proceso


1.4 Políticas

CSTI

- a. El Centro de Servicios de TI, será el único punto de contacto con los usuarios para la recepción de incidentes.
- b. El Centro de Servicios de TI, será el encargado de solicitar información detallada de los incidentes a cada uno de los colaboradores que reporten, así mismo; deben registrarlos en el formato de escalamiento de incidentes.
- c. Todo incidente tendrá un responsable, siendo los agentes del Centro de Servicios de TI quienes recibirán, clasificarán y realizarán el seguimiento a los incidentes hasta su solución y cierre, en el caso de finalización de turno de un agente, éste deberá delegarlo a otro.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCESO GI	Página 3 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 1

- d. Todo incidente debe ser revisado e informado desde su registro hasta su solución definitiva por el Centro de Servicios de TI.
- e. La atención de los incidentes reportados al CSTI deben tener los siguientes tiempos, de acuerdo al formato de escalamiento:
 - 1) Impacto Alto: 2 Horas
 - 2) Impacto Medio: 4 Horas
 - 3) Impacto Bajo: 8 horas
- f. El Centro de Servicios de TI es el responsable de generar el informe detallado mensual de los incidentes reportados al mismo y enviarlo el quinto día hábil de cada mes.
- g. El Centro de Servicios de TI debe escalar los incidentes que deban ser solucionados por soporte de segundo nivel antes de 30 minutos, tiempo para solicitar la información detallada del incidente.
- h. El Centro de Servicios de TI es el responsable de documentar los incidentes creados con la información enviada por el Gestor de Soporte.
- i. El Centro de Servicios de TI es el responsable de comunicar al negocio todos los detalles de los incidentes que sean categorizados como de impacto Bajo y Medio.


Gestor de Soporte

- j. El Gestor de Soporte será el responsable de revisar, escalar y/o solucionar todos los incidentes que sean reportados por el Centro de Servicios de TI, el escalamiento debe ser funcional.
- k. El Gestor de Soporte debe verificar que el Centro de Servicios de TI, envíe el formato de escalamiento con información completa, veraz y detallada.
- l. El Gestor de Soporte será el responsable de crear los reportes de incidentes hasta 8 horas hábiles después del cierre del mismo.
- m. El Gestor de Soporte debe informar sobre el detalle de la ocurrencia de un incidente al Gestor de Incidentes.
- n. El Gestor de Soporte es el responsable de atender y solucionar las alarmas de monitoreo generadas para cada uno de los ítems de configuración.
- o. El Gestor de Soporte es el responsable de enviar la información detallada al Agente del CSTI para que sea documentado el caso creado.
- p. El Gestor de Soporte es el responsable de comunicarle al Gestor del CSTI sobre la llegada de incidentes al CSTI.

Gestor de Incidentes

- q. El Gestor de Incidentes es el responsable de controlar, medir y establecer mejora continua sobre el proceso de gestión de incidentes.

<p align="center">CONSULTE EL LISTADO MAESTRO</p> <p align="center">VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO</p>

	INS-GTI-000	Página 4 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 0

- r. El Gestor de Incidentes es el responsable de informar los incidentes escalados al Líder del Equipo de Operación y Soporte TI.
- s. El Gestor de incidentes es el responsable de realizar los escalamientos jerárquicos requeridos.
- t. El Gestor de incidentes es el responsable de crear los informes ejecutivos cada mes hasta el décimo día hábil.
- u. El Gestor de Incidentes es el responsable de realizar la medición del proceso de gestión de incidentes.
- v. El Gestor de Incidentes es el responsable de activar el procedimiento para el manejo de incidentes con clasificación Alta o Mayor.
- w. El Gestor de Incidentes es el responsable de comunicar al Gestor del CSTI la declaración de incidente con clasificación Alta.

Gestor de Problemas

- x. El Gestor de Problemas es el responsable de realizar el seguimiento a los problemas generados en este proceso.
- y. El Gestor de Problemas debe revisar el informe mensual de incidentes e identificar que incidentes pueden ser gestionados como problemas.

Gestor de Cambios

- z. El Gestor de Cambios es el responsable de hacer seguimiento de los RFCs generados en este proceso.

Gestor del Centro de Servicios de TI - CSTI

- aa. El Gestor del CSTI es el responsable de comunicar al negocio los detalles de los incidentes que sean categorizados como de impacto Alto.
- bb. El Gestor del CSTI debe garantizar que se realice el diligenciamiento detallado del formato de escalamiento de incidentes.
- cc. El Gestor del CSTI es el responsable de establecer los mecanismos de información que considere necesarios para que los usuarios de negocio se enteren de lo ocurrido, así mismo; informar la finalización y operatividad de los servicios de TI.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

1.5 Matriz RACI del Proceso

Práctica de Gestión - ROL		Lider Gestión de TI	Lider Equipo Operaciones y Servicios TI	Gestor de Incidentes	Gestor de Soporte	CSTI	Gestor de Problemas	Gestor de Cambios	Lider Equipo Administración de Aplicaciones de SW	Lider Equipo Proyectos de TI	Planificadores Administración de Aplicaciones de SW	Líderes de Procesos de Negocio	Usuarios	Gestor del CSTI
1	PRO-GINC01-1 Registro, Clasificación y Priorización		I	A	C	R	I	I					I	I
2	PRO-GINC01-2 Investigación y Diagnóstico		I	A	C	R	I	I						
3	PRO-GINC01-3 Solución y Recuperación		I	A	C	R	C	C						I
4	PRO-GINC01-4 Validación y Cierre	I	I	A	C	R	I	I	I	I	I	I	I	I
5	PRO-GINC01-5 Seguimiento y Verificación del proceso	I	A	R	I	I	I	I						

1.6 Modelo de Escalamiento de Incidentes

Es frecuente que el Centro de Servicios de TI realice escalamientos a una línea de soporte mayor, debido a que no tiene la capacidad de resolver los incidentes y para ello requieren realizar el escalamiento.

Hay dos tipos de escalamiento:

Escalamiento funcional: Se requiere el apoyo de un especialista de más alto nivel para resolver los incidentes, esta es función del CSTI y Gestor de Soporte.


Escalamiento jerárquico: Se requiere de un responsable de mayor autoridad para tomar decisiones que se escapan del alcance del gestor de soporte e incidentes, esta es función del Gestor de Incidentes.

El escalamiento realizado por el Centro de Servicios de TI al Gestor de Soporte se debe realizar de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- Impacto Alto – Escalado inmediato.
- Impacto Medio – Tiempo máximo de escalamiento hasta 1 hora.
- Impacto Bajo – Tiempo máximo de escalamiento hasta 2 horas.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	INS-GTI-000	Página 6 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 0

2. PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES

2.1 Código del Proceso

PRO-GINC01

2.2 Dueño del Proceso

El dueño (Accountable) del Proceso de Gestión de Incidentes es el Gestor de Incidentes, rol que está a cargo de los Arquitectos de Infraestructura TI del Equipo de Gestión de Operación y Soporte TI.

2.3 Controles de Entrada

Para dar inicio al Proceso de Gestión de Incidentes se requiere:

- Que se haya detectado un incidente y haya sido reportado al CSTI.
- Que se haya detectado un incidente fuera de horario laboral y haya sido reportado al celular disponible de soporte.
- Que haya sido detectada una alarma que genere indisponibilidad de algún servicio de TI, a través de las herramientas de monitoreo o de los proveedores de servicios de infraestructura de TI.

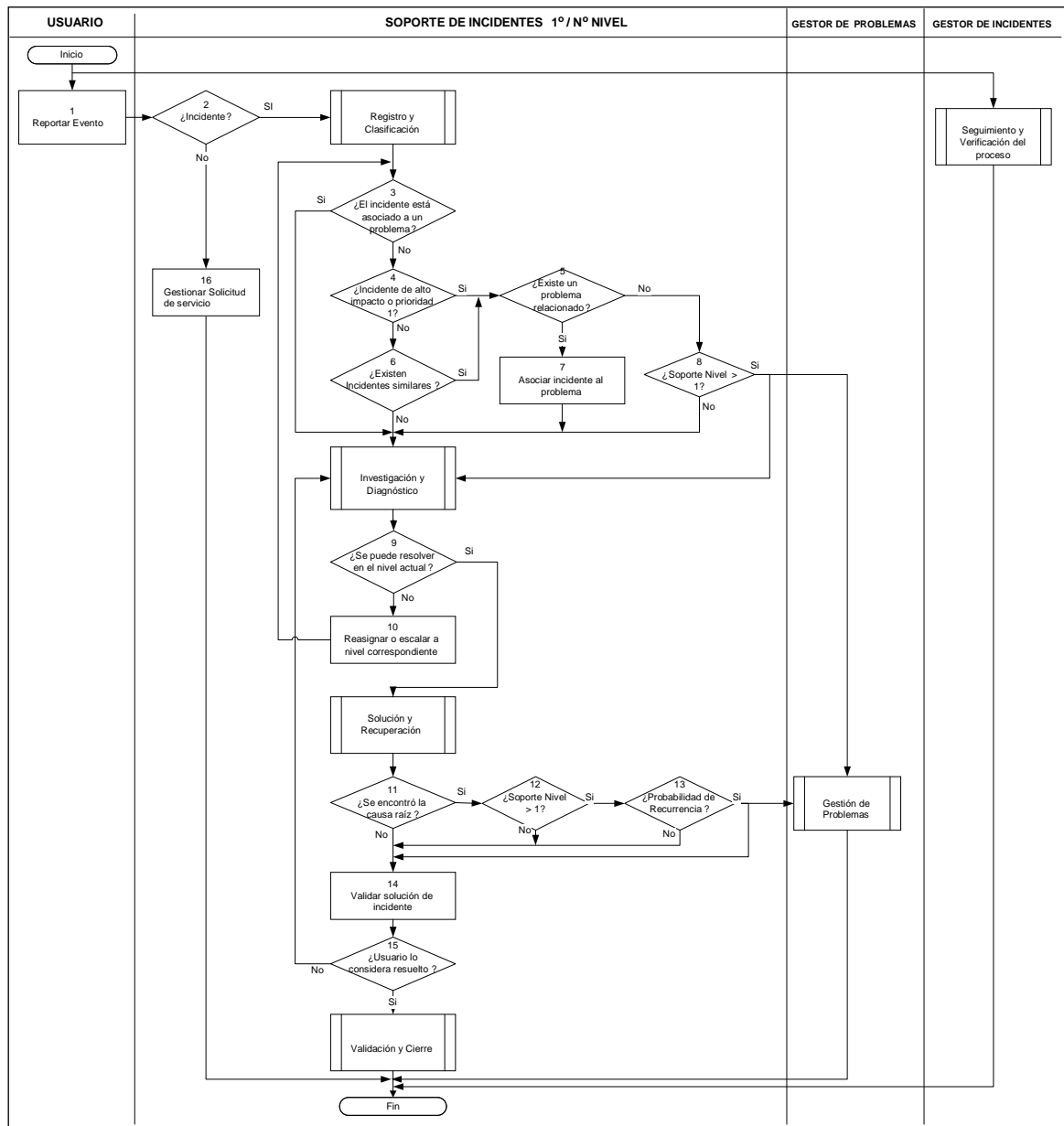
2.4 Diagrama de Contexto



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

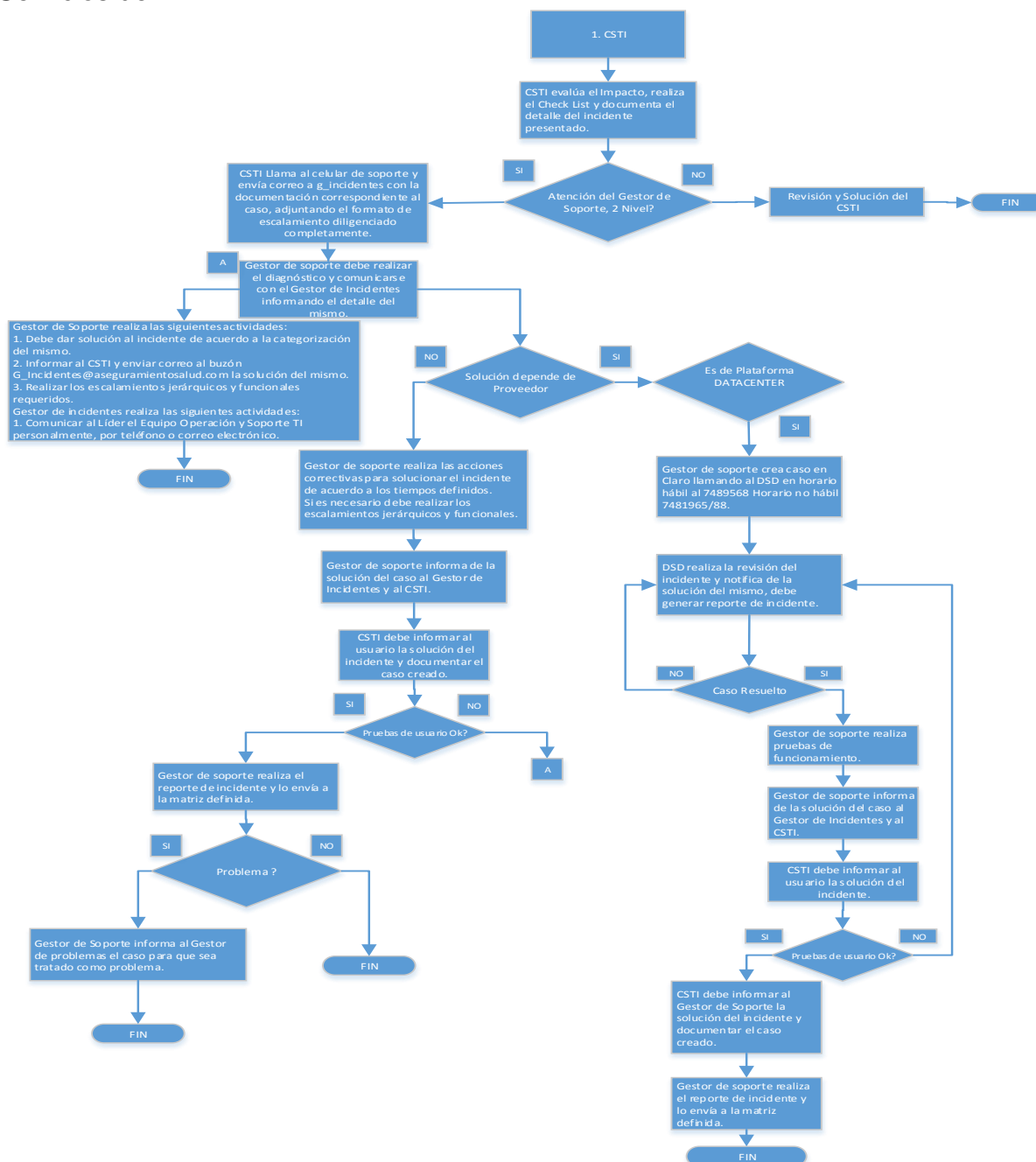
2.5 Diagrama del Proceso



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
 VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

2.5.1 Modelo de Gestión de Incidentes por parte del CSTI

Se lleva a cabo cuando el control de entrada ingresa por parte del Centro de Servicios de TI.

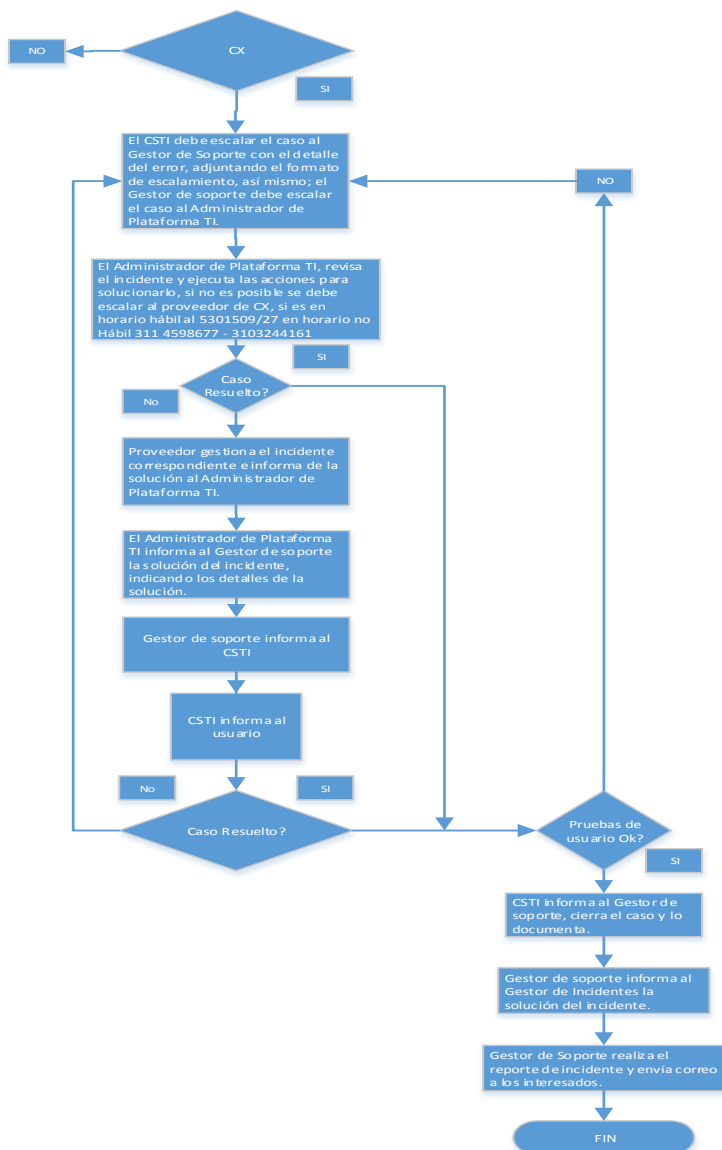


CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

2.5.3 Modelo de Gestión de Incidentes con Proveedores

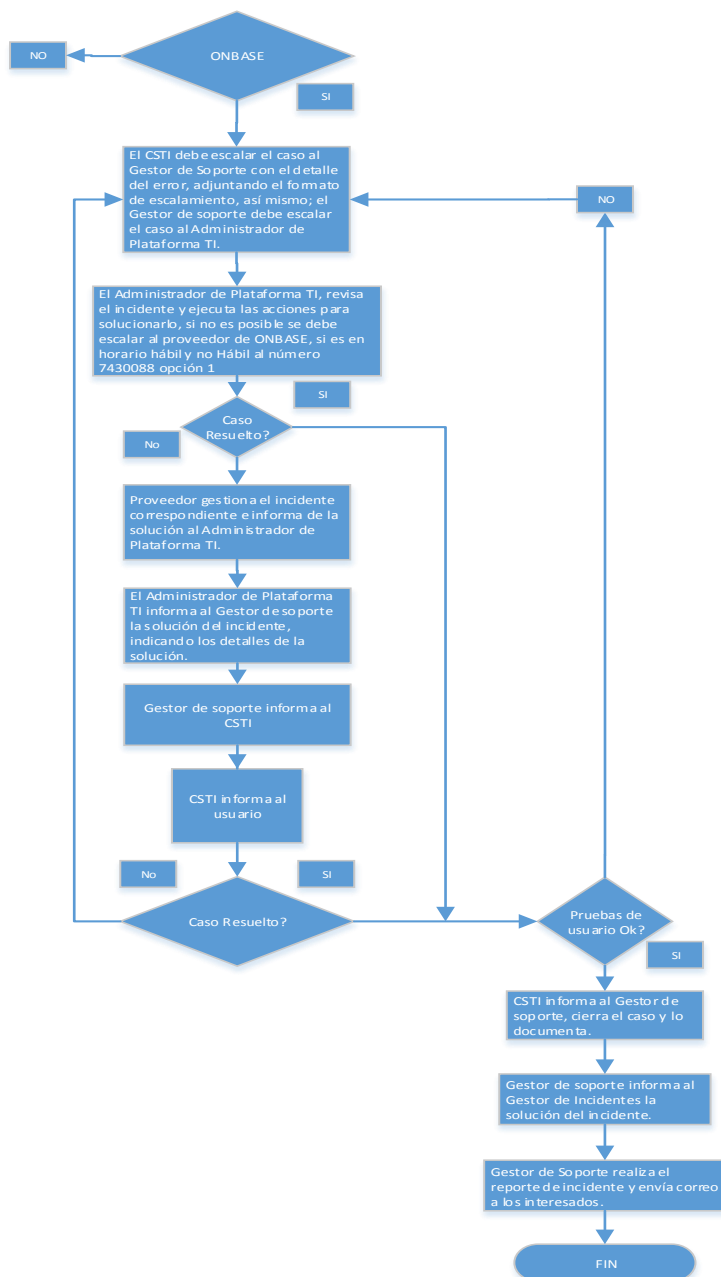
2.5.3.1 CX



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

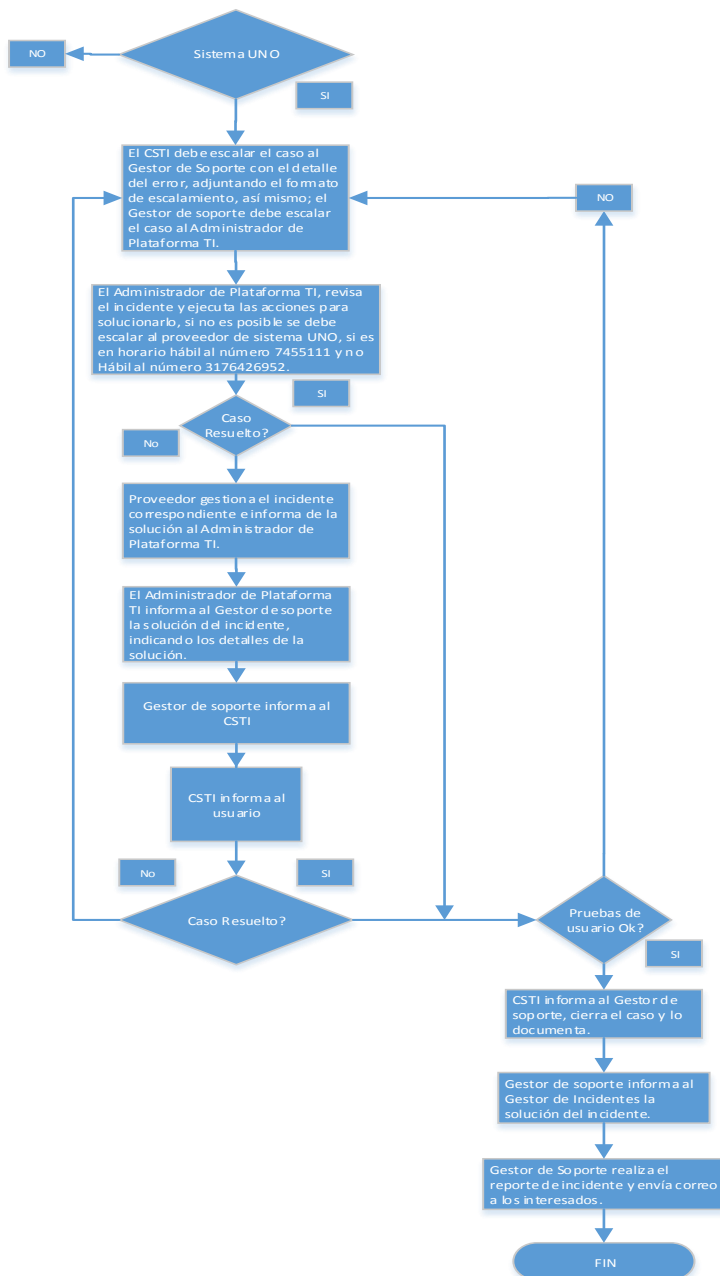
VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

2.5.3.2 ONBASE



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
 VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

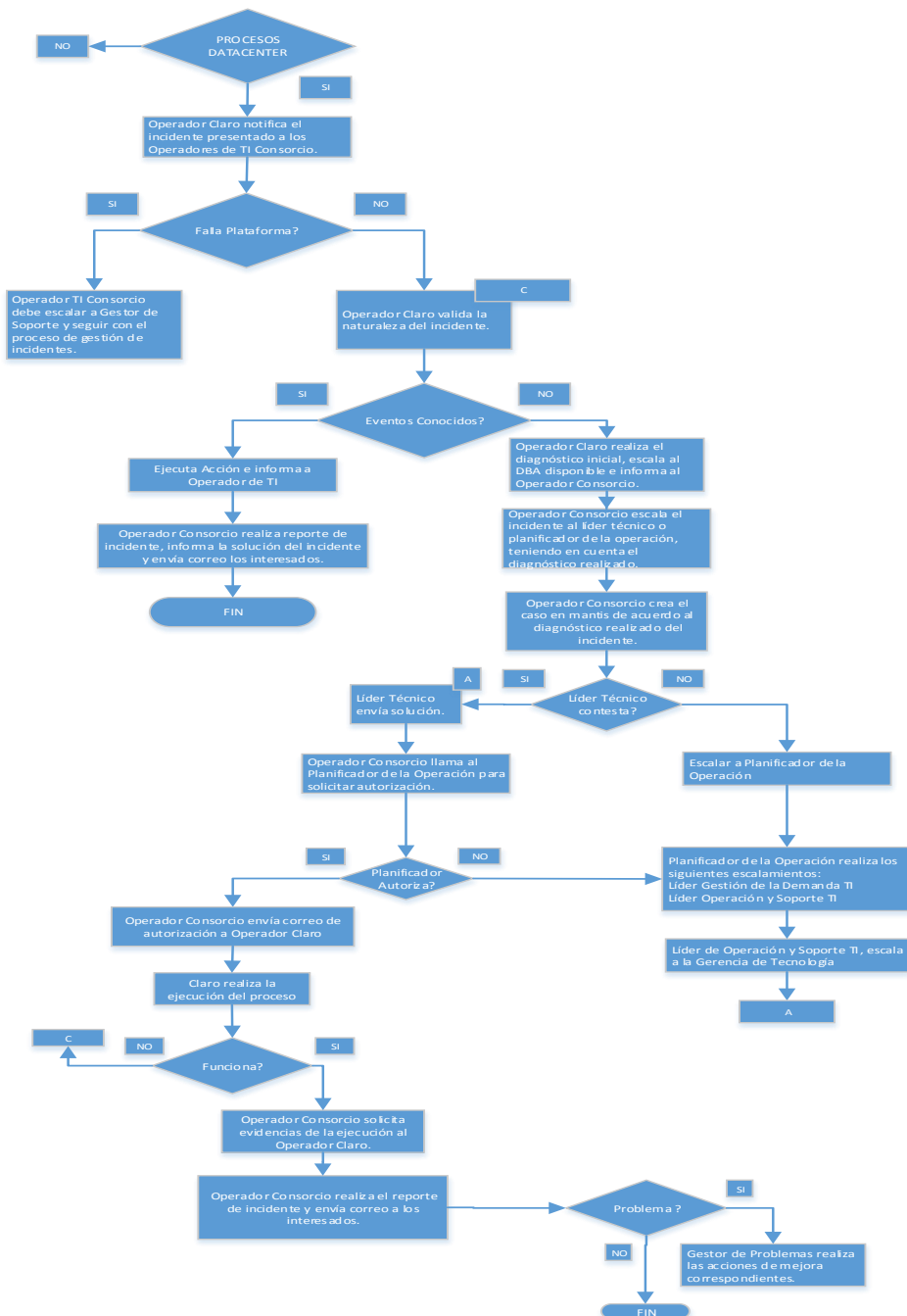
2.5.3.3 Sistema UNO



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

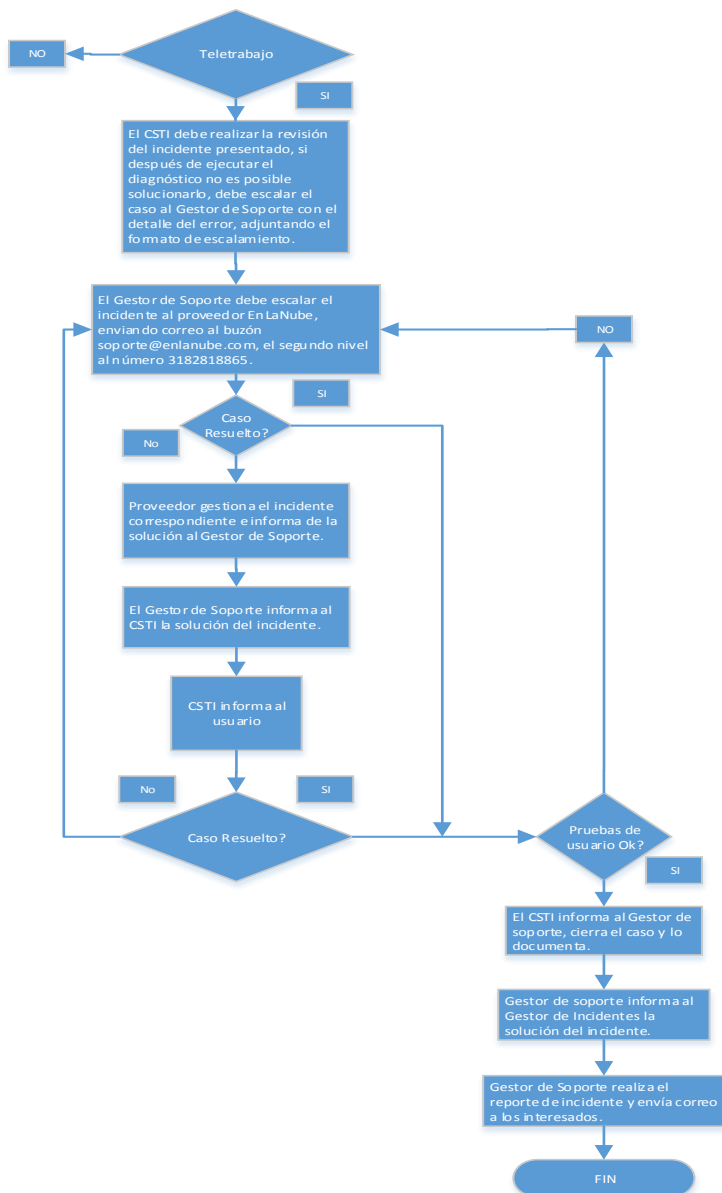
2.5.3.4 Claro



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO


VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

2.5.3.5 Teletrabajo EnLaNube

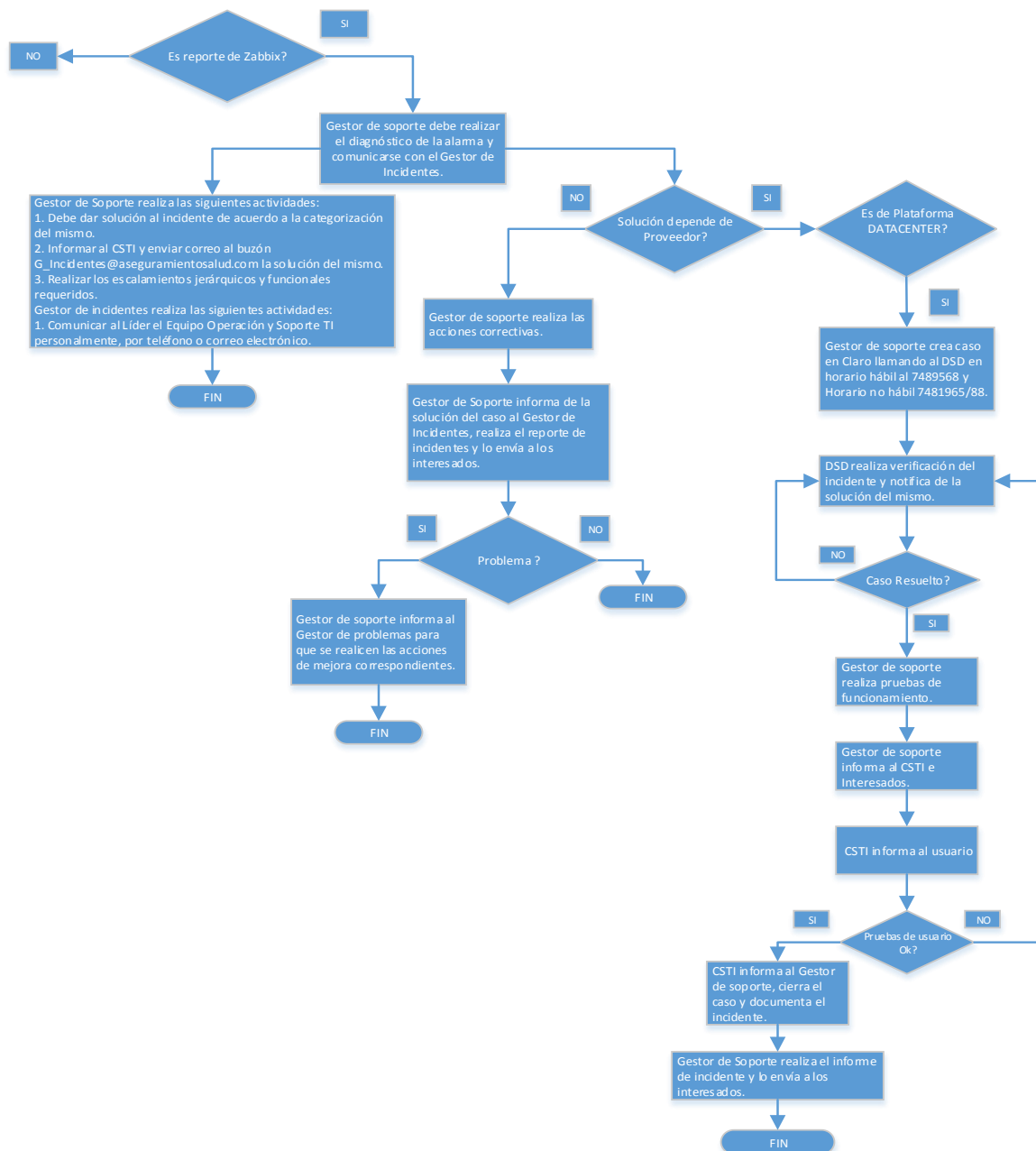


CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCESO GI	Página 15 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 1

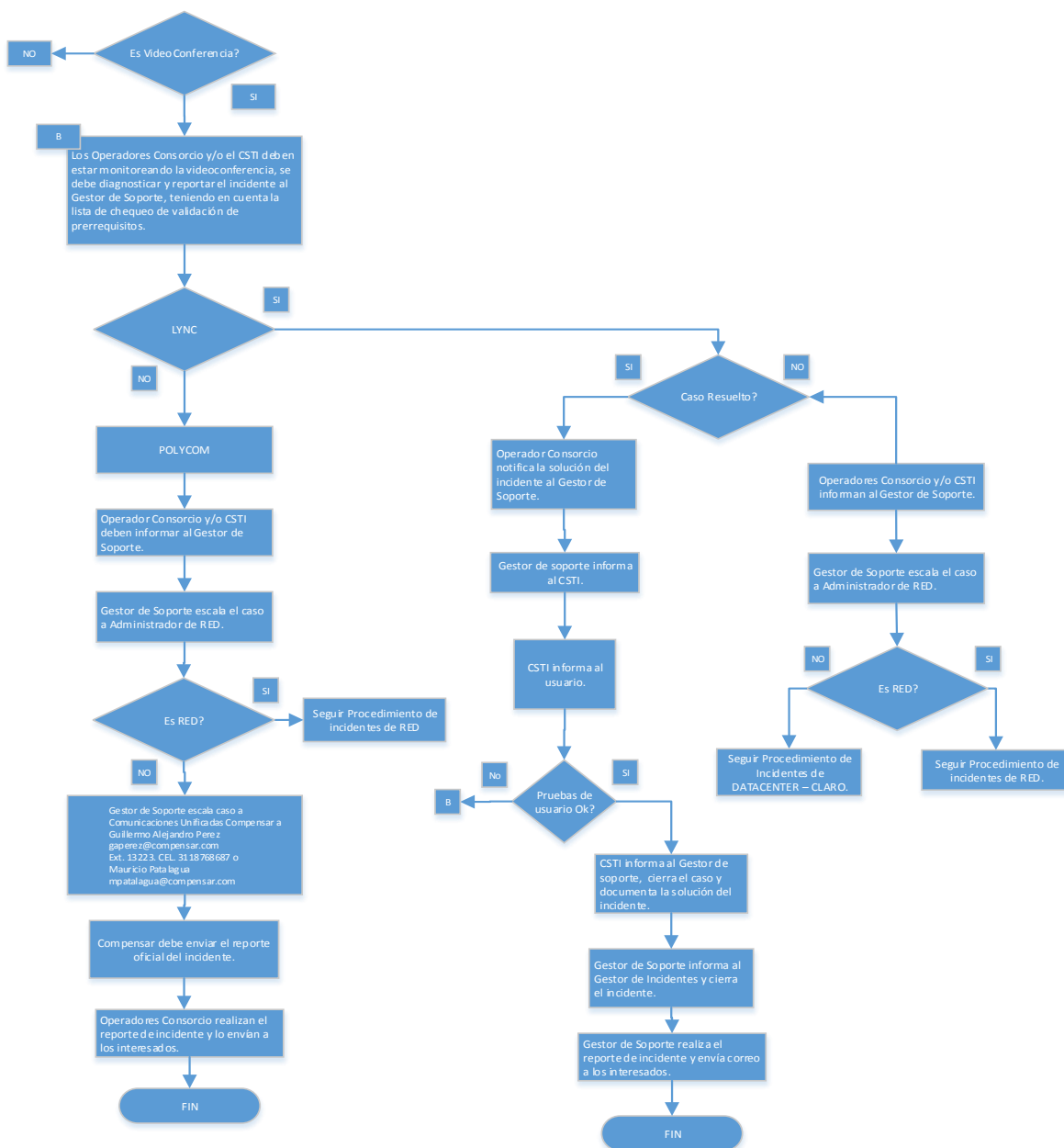
2.5.4 Modelo de Gestión de Incidentes reportados por alarmas de Zabbix



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO


VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

2.5.5 Modelo de Gestión de Incidentes de Videoconferencia



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO


	PROCESO GI	Página 17 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 1

2.6 Tablas de Descripción del Proceso

ID Actividad	Actividad	Entrada	Descripción de la Actividad	Salida
1	Reportar evento	Evento detectado	Se reporta evento a través de Teléfono, desde el aplicativo CA Service Desk, proveedores de servicios, herramientas de monitoreo y/o terceros.	Evento reportado
2	¿Incidente?	Evento reportado	SI: Continúa con la práctica de gestión PRO-GINC01-1. NO: Continúa con actividad 16.	
PRO-GINC01-1	Registro y Clasificación	Incidente reportado	Se registra, clasifica y determina impacto del incidente.	Incidente registrado
3	¿El incidente está asociado a un problema?	Incidente registrado	SI: Continúa con la práctica de gestión PRO-GINC01-2. NO: Continúa con actividad 4.	
4	¿Incidente de alto impacto o prioridad 1?	Incidente registrado	SI: Continúa con actividad 5. NO: Continúa con actividad 6.	
5	¿Ya existe un problema relacionado?	Incidente registrado	SI: Continúa con actividad 7. NO: Continúa con actividad 8.	
6	¿Existen incidentes similares?	Incidente registrado	SI: Continúa con actividad 5. NO: Continúa con la práctica de gestión PRO-GINC01-2.	
7	Asociar incidente al problema	Incidente registrado Problema relacionado	Se asocia el incidente a un problema previamente reportado.	Incidente registrado (asociado a problema)
8	¿Soporte Nivel > 1?	Incidente registrado	SI: Continúa con la práctica de gestión PRO-GINC01-2 y con proceso PRO-GINC01. NO: Continúa con la práctica de gestión PRO-GINC01-2.	
PRO-GINC01-2	Investigación y Diagnóstico	Incidente registrado	Se busca en la documentación almacenada la solución, si no se encuentra se investiga y diagnostica. Se efectúan cambios para implementar la solución, de ser necesario.	Incidente diagnosticado
9	¿Se puede resolver en el nivel actual?	Incidente diagnosticado	SI: Continúa con la práctica de gestión PRO-GINC01-3. NO: Continúa con actividad 10.	


CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	INS-GTI-000	Página 18 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 0

ID Actividad	Actividad	Entrada	Descripción de la Actividad	Salida
10	Reasignar o escalar a nivel correspondiente	Incidente que requiere transferencia	Se reasigna o escala un incidente que no tiene solución en este nivel.	Incidente reasignado
PRO-GINC01-3	Solución y Recuperación	Incidente diagnosticado Solución propuesta	Se da la solución encontrada para recuperar el servicio, se registra y se documenta.	Incidente solucionado
11	¿Se encontró la causa raíz?	Incidente solucionado	SI: Continúa con actividad 12. NO: Continúa con actividad 13.	
12	¿Soporte Nivel > 1?	Incidente solucionado	SI: Continúa con proceso Gestión de Problemas y actividad 13. NO: Continúa con actividad 14.	
13	¿Probabilidad de Recurrencia?	Incidente solucionado	SI: Continúa con proceso Gestión de Problemas y actividad 14. NO: Continúa con actividad 14.	
14	Validar solución de incidente	Incidente solucionado	Llamar o enviar correo solicitando al usuario la verificación de la solución del incidente reportado. Si el usuario no responde al mensaje enviado vía correo dentro de las 24 horas siguientes, se asumirá como solucionado y se documentará el caso.	Conformidad de atención
15	¿Usuario lo considera resuelto?	Incidente solucionado	SI: Continúa con la práctica de gestión PRO-GINC01-4 NO: Retorna a la práctica de gestión PRO-GINC01-2.	
PRO-GINC01-4	Validación y Cierre	Incidente solucionado Conformidad del usuario	Si el usuario da su conformidad a la solución del incidente, se procede a cerrar el ticket.	Incidente cerrado
PRO-GINC01-5	Seguimiento y Verificación del proceso	Incidentes	Se generan informes ejecutivos para el Líder del Equipo de Operación y Soporte TI para su análisis.	Informes Ejecutivos
16	Gestionar Solicitud de Servicio	Solicitud de Servicio reportada	Se atiende la solicitud según el Procedimiento descrito en el Proceso de Gestión de Requerimientos.	Solicitud de Servicio cerrada

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCESO GI	Página 19 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 1

ID Actividad	Actividad	Entrada	Descripción de la Actividad	Salida
Fin	Gestión de Problemas	Problema detectado	Se ejecuta el proceso de Gestión de Problemas.	Problema cerrado

2.7 PRÁCTICA DE GESTIÓN DE REGISTRO Y CLASIFICACIÓN

2.7.1 Código de Práctica de Gestión

PRO-GINC01-1

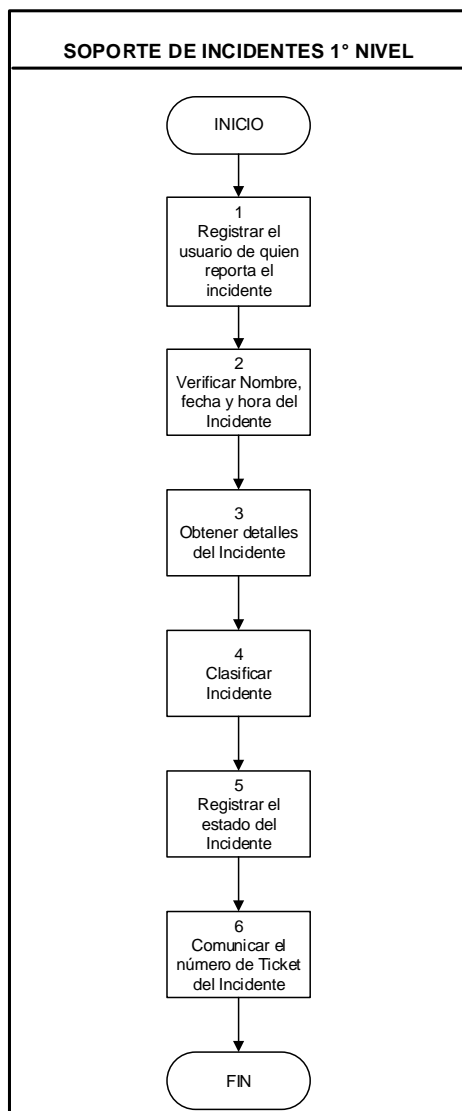
2.7.2 Controles de Entrada

Para dar inicio a la práctica de gestión de Registro y Clasificación se requiere:

- Que se haya reportado un incidente.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

2.7.3 Diagrama de la Práctica de Gestión



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

2.7.4 Tabla de Descripción de la Práctica de Gestión

ID Actividad	Actividad	Entrada	Descripción de la Actividad	Salida
1	Registrar la persona quien reporta el incidente	Incidente reportado	Registrar la persona que comunica el incidente.	Incidente en registro
2	Verificar Nombre, Fecha y hora del incidente	Incidente en registro	Verificar el registro de la fecha y hora en que se presentó el incidente.	Incidente en registro
3	Obtener detalles del incidente	Incidente en registro	Registra detalles del incidente, tales como Software/hardware afectado, tiempo de inactividad, personas afectadas.	Incidente en registro
4	Clasificar incidente	Incidente en registro	Clasificar el incidente reportado en el sistema de manera correcta para poder medir posteriormente el proceso y reportes del sistema.	Incidente en registro
5	Registrar el estado del incidente	Incidente en registro	Registrar el incidente en estado ABIERTO y generar el número de ticket en el registro de incidentes.	Incidente registrado
6	Comunicar el número de Ticket	Número de Ticket	Comunicar al usuario el número de ticket de la siguiente manera: -Si el reporte del incidente es por teléfono, el Agente del CSTI le indica el número del ticket en ese momento. -Si el incidente es reportado vía Web, el sistema genera un caso de soporte, envía el número de Ticket vía correo electrónico y debe comunicarse con el usuario para solicitar detalles del mismo. - Si el reporte de incidente proviene de un proveedor de servicios, se gestionará el caso creado en su herramienta de Service Desk.	Número de ticket comunicado

2.7.5 Controles de Salida

La práctica de gestión de Registro y Clasificación de incidentes se considera finalizado cuando:

- Se ha registrado el Incidente (Estado Abierto).
- Se realiza la clasificación del incidente, de acuerdo a los criterios definidos.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

2.8 PRÁCTICA DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO

2.8.1 Código de Práctica de Gestión

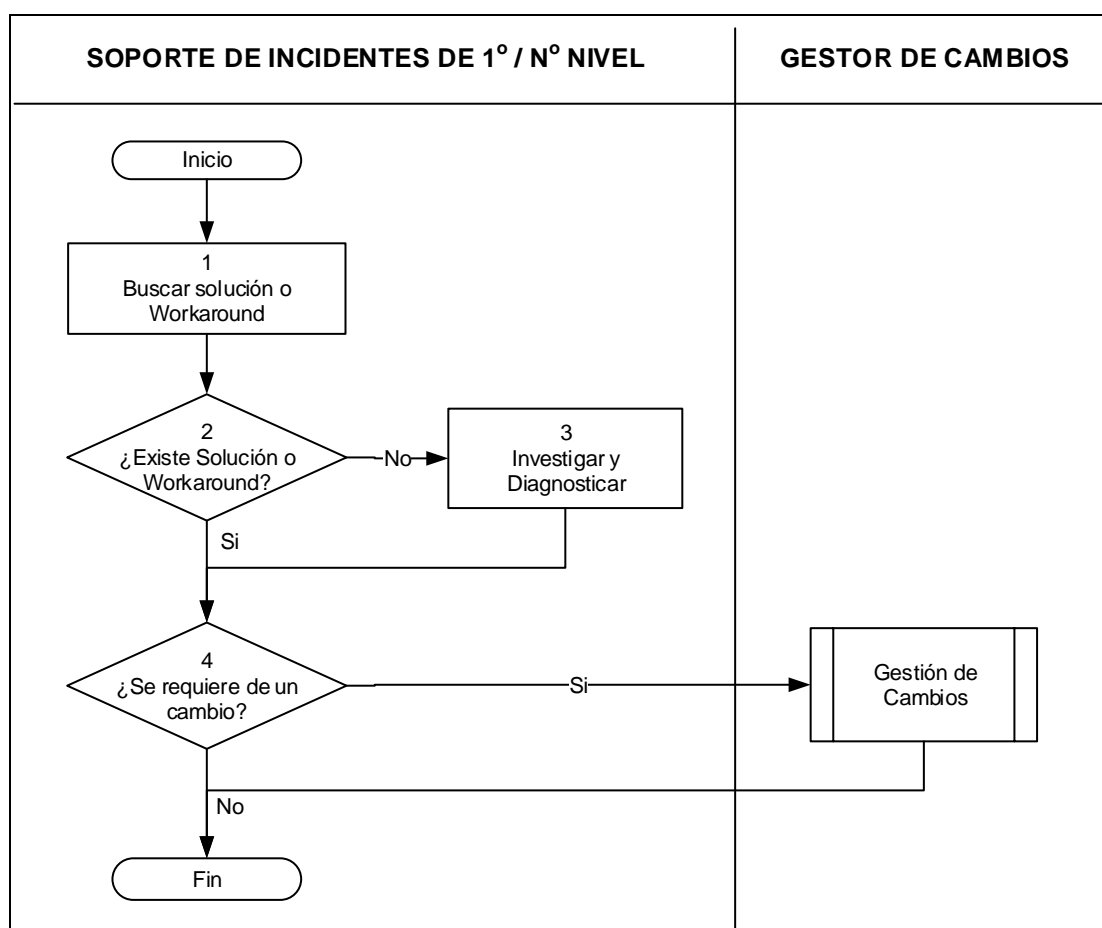
PRO-GINC01-2

2.8.2 Controles de Entrada

Para dar inicio a la práctica de gestión de investigación y diagnóstico se requiere:

- Que esté registrado el Incidente y haya sido clasificado según criterios definidos.

2.8.3 Diagrama de la Práctica de Gestión



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

2.8.4 Tabla de Descripción de la Práctica de Gestión


ID Actividad	Actividad	Entrada	Descripción de la Actividad	Salida
1	Buscar solución o workaround	Incidente registrado	Buscar en la documentación si existe una solución temporal o definitiva para el incidente.	Resultado de la búsqueda de soluciones.
2	¿Existe solución o workaround?	Resultado de la búsqueda de soluciones.	Si: Continúa con actividad 4 No: Continúa con actividad 3	
3	Investigar y diagnosticar	Incidente registrado	Comparar el incidente en el registro de errores conocidos, problemas, soluciones, cambios planeados o bases de información para hallar ocurrencias similares, investigar posible solución. Diagnosticar luego de revisar, investigar y analizar la información obtenida a través de los datos históricos del incidente	Incidente diagnosticado
4	¿Se requiere de un cambio?	Incidente diagnosticado	Si: Continúa con proceso de Gestión de Cambios. No: Fin del subproceso	
Gestión de Cambios	Gestión de Cambios	Incidente diagnosticado Cambio propuesto	Registrar el RFC para la restauración del CI y/o servicio afectado y comunicar al gestor de cambios para seguimiento de su aprobación.	Cambio cerrado

2.8.5 Controles de Salida

La práctica de gestión de investigación y diagnóstico se considera finalizado cuando:

- Se ha diagnosticado el Incidente.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	INS-GTI-000	Página 24 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 0

2.9 PRÁCTICA DE GESTIÓN DE SOLUCIÓN Y RECUPERACIÓN

2.9.1 Código de Práctica de Gestión

PRO-GINC01-3

2.9.2 Controles de Entrada

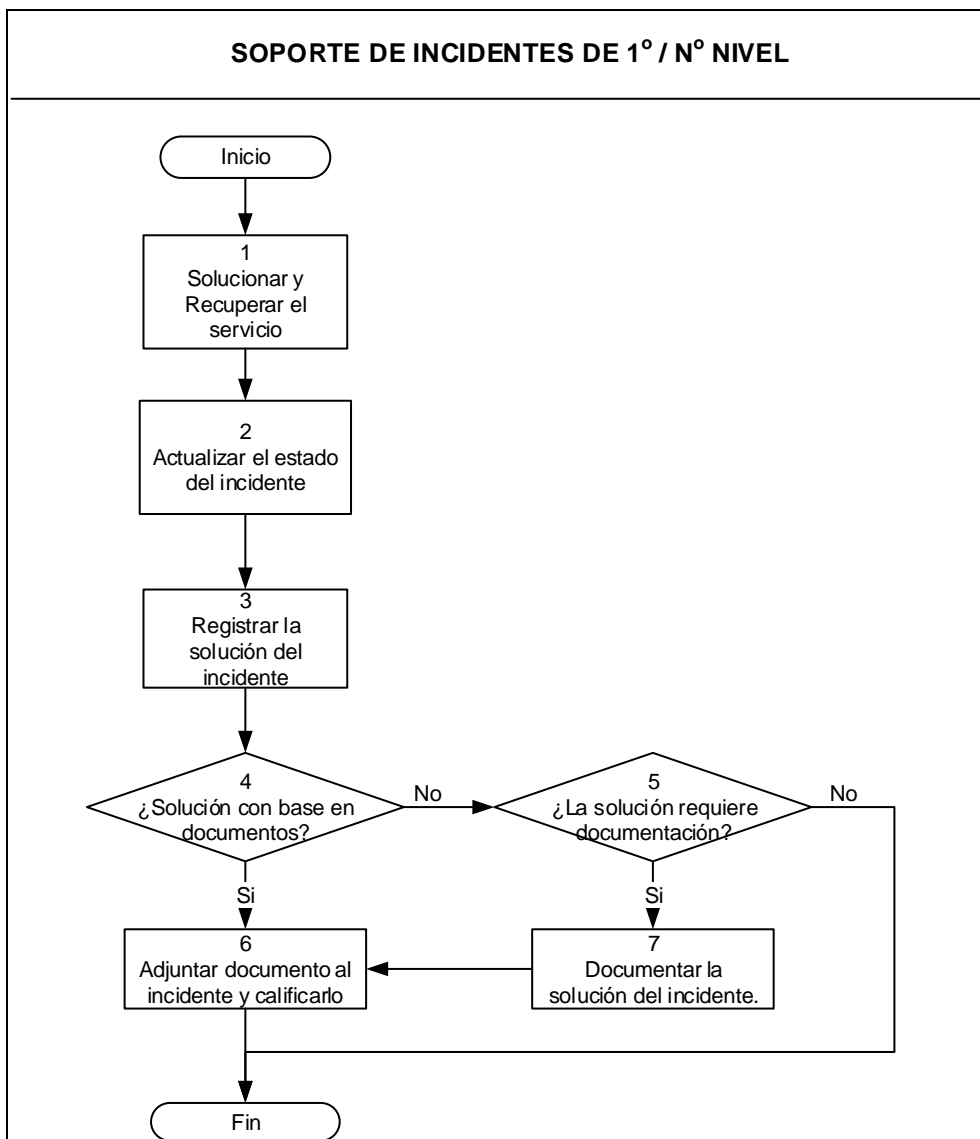
Para dar inicio a la práctica de gestión de solución y recuperación se requiere:

- a. Que se haya diagnosticado el incidente y que se haya propuesto una solución.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

2.9.3 Diagrama de la Práctica de Gestión



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
 VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

2.9.4 Tabla de Descripción de la Práctica de Gestión


ID Actividad	Actividad	Entrada	Descripción de la Actividad	Salida
1	Solucionar y Recuperar	Incidente diagnosticado Solución propuesta	Resolver el incidente ejecutando las soluciones temporales o definitivas recuperando el servicio y minimizando el impacto en el negocio.	Servicio recuperado
2	Actualizar el estado del incidente	Servicio recuperado	Actualizar el estado del incidente en el registro de Incidentes.	Incidente solucionado
3	Registrar la solución del incidente	Incidente solucionado	Se debe registrar en la herramienta la solución detallada de dicho incidente.	Incidente solucionado (solución registrada)
4	¿Solución con base en documentos?	Incidente solucionado	Si: Continúa con actividad 6 No: Continúa con actividad 5	
5	¿La solución requiere documentación?	Incidente solucionado	Si: Continúa con actividad 7 No: Fin del proceso	
6	Adjuntar documento al incidente y calificarlo	Incidente solucionado Documento registrado	Se adjunta el documento al incidente y se le califica.	Incidente solucionado (documentación en el caso adjunta)
7	Documentar la solución.	Incidente solucionado	Se documentan las soluciones de los incidentes, no solo como un sustento de la solución, si no como un repositorio de conocimiento.	Documento de solución creado.

2.9.5 Controles de Salida

La práctica de gestión de solución y recuperación del servicio se considera finalizado cuando:

- Se ha solucionado el Incidente, recuperado el servicio y registrado la solución.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCESO GI	Página 27 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 1

2.10 PRACTICA DE GESTIÓN DE VALIDACIÓN Y CIERRE

2.10.1 Código de Práctica de Gestión

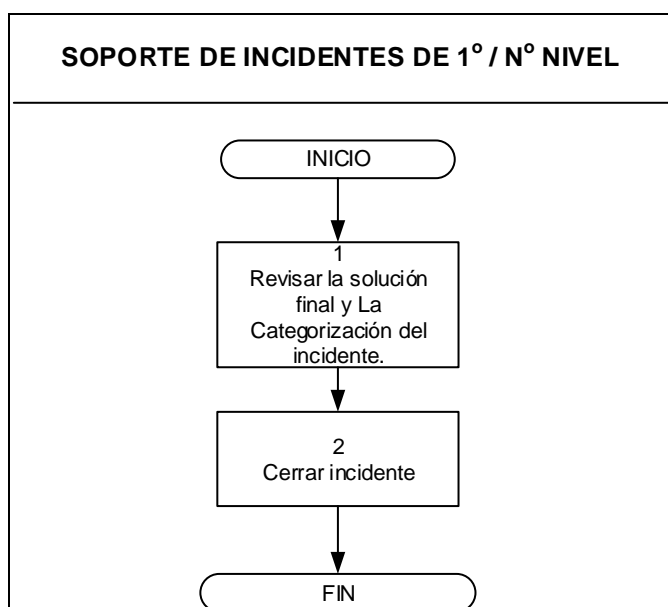
PRO-GINC01-4

2.10.2 Controles de Entrada

Para dar inicio a la práctica de gestión de validación y cierre se requiere:


- Que el incidente haya sido solucionado y se tenga la autorización del usuario para dar cierre.

2.10.3 Diagrama de la Práctica de Gestión



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	INS-GTI-000	Página 28 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 0

2.10.4 Tabla de Descripción de la Práctica de Gestión


ID Actividad	Actividad	Entrada	Descripción de la Actividad	Salida
1	Revisar la solución final y la categorización del incidente.	Incidente solucionado Autorización del usuario	Se verifican los datos y la categorización para poder dar por cerrado el incidente.	Incidente solucionado
2	Cerrar incidente	Incidente solucionado	Se cierra el incidente.	Incidente cerrado

2.10.5 Controles de Salida

La práctica de gestión de validación y cierre se considera finalizado cuando:

- a. Se ha cerrado el Incidente.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCESO GI	Página 29 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 1

2.11 PRÁCTICA DE GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACION DEL PROCESO

2.11.1 Código

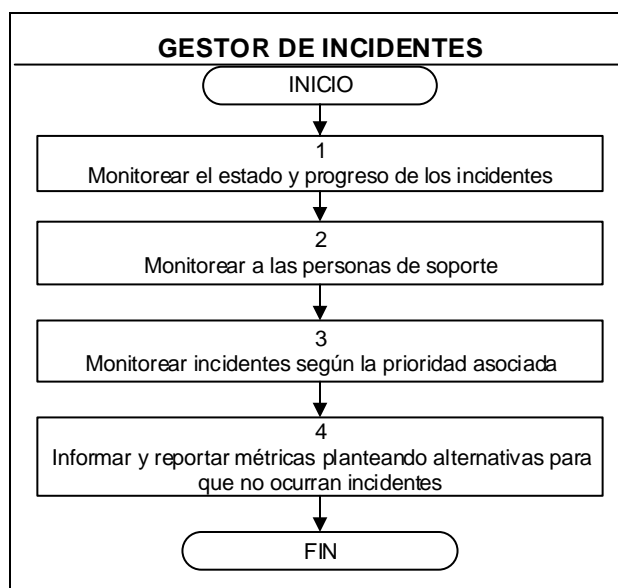
PRO-GINC01-5

2.11.2 Controles de Entrada

Para dar inicio a la práctica de gestión de Seguimiento y Verificación del proceso se requiere:


- a. Que existan incidentes registrados.

2.11.3 Diagrama de la Práctica de Gestión



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	INS-GTI-000	Página 30 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 0

2.11.4 Tabla de Descripción de la Práctica de Gestión

ID Actividad	Actividad	Entrada	Descripción de la Actividad	Salida
1	Monitorear estado y progreso de los incidentes	Incidentes registrados	Monitorear el tiempo de SLA asignados contra los progresos y estados de los incidentes abiertos. Escalar los incidentes no resueltos que han sobrepasado los tiempos del SLA a través del envío de un correo electrónico al Gestor del CSTI (según el cuadro de escalamiento)	Reporte de incidentes vs. SLA clasificados por prioridad
2	Monitorear a las personas de soporte	Incidentes registrados	Monitorear a las personas de soporte que atienden y solucionan los incidentes desde que toman control hasta sus posibles requerimientos de cambio y solución de problemas	Personas de soporte supervisadas
3	Monitorear incidentes según la prioridad asociada.	Incidentes registrados	Cambiar la prioridad de atención en forma inmediata si la urgencia está deteniendo la continuidad del negocio y comunicar al área de soporte correspondiente el encolamiento de atención.	Incidentes priorizados
4	Informar y reportar métricas planteando alternativas para que no ocurran incidentes.	Incidentes registrados	Generar mensualmente métricas e informes ejecutivos y presentarlos al Líder del Equipo de Operación y Soporte TI para su análisis, incluyendo recomendaciones	Informes Ejecutivos mensuales.


2.11.5 Controles de Salida

La práctica de gestión de Seguimiento y Verificación del proceso se considera finalizada cuando:

- El Gestor de Incidentes envía Informes Ejecutivos sobre la Gestión de Incidentes al Líder del Equipo de Operación y Soporte TI.
- Se debe confirmar con los líderes de procesos de negocio que el incidente haya sido resuelto, ésta confirmación se debe realizar para los incidentes clasificados como de impacto Alto.
- Salida para el gestor de problemas.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCESO GI	Página 31 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 1

2.12 Herramientas de Soporte

Para la ejecución del Proceso de Gestión de Incidentes se han utilizado las siguientes herramientas:

- Procedimiento de uso CA Service Desk para la Gestión de Incidentes.
- Plantilla de Informe Gerencial.
- Formato de escalamiento de incidentes.
- Reporte de incidentes.

2.13 Controles de Salida

El Proceso de Gestión de Incidentes se considera finalizado cuando:

- Un incidente llega al estado “CERRADO”.
- El Gestor de Incidentes envía Informes Ejecutivos mensuales sobre la Gestión de Incidentes al Líder del Equipo de Gestión de Operación y Soporte TI.
- Se confirma con los líderes de procesos de negocio y colaboradores que el incidente haya sido resuelto.

2.14 Guías de Adaptación

- Para todo incidente que sea derivado directamente a un Proveedor de Servicios de TI, los Agentes del Centro de Servicios de TI realizarán seguimiento del incidente hasta que la solución definitiva sea informada por el Proveedor por medio del Gestor de Soporte.

2.15 Factores Críticos de Éxito


- Los incidentes son resueltos según los niveles de servicio acordados.
- Resolver incidentes en el menor tiempo posible y que tengan el mínimo impacto en el negocio.
- Mantener la calidad de los servicios de TI.
- Asegurarse que los procedimientos y estándares aplicados a los servicios de TI, se utilizan para dar una respuesta eficiente, rápida en la notificación de incidentes para mantener la confianza organizacional con las capacidades de TI.
- Mantener la satisfacción de los usuarios respecto a los incidentes presentados con los servicios de TI.

2.16 Métricas del Proceso

- Número y porcentaje de incidentes resueltos dentro de los tiempos acordados.
- Número de incidentes resueltos sin impacto para el negocio.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	INS-GTI-000	Página 32 de 33
	PROCESO GESTION DE INCIDENTES	VERSIÓN 0

- c. Número y porcentaje de incidentes que causan interrupción en los procesos críticos del negocio.
- d. Número y porcentaje de incidentes resueltos de forma remota, sin la necesidad de una visita.
- e. Número y porcentaje de incidentes resueltos por el CSTI sin la necesidad de escalar a un siguiente nivel de soporte.
- f. Número total de incidentes reportados en el mes.
- g. Número y porcentaje de los incidentes reportados por cada ítem de configuración.
- h. Número y porcentaje de incidentes clasificados incorrectamente.
- i. Número y porcentaje de incidentes relacionados con la gestión de cambios.
- j. Porcentaje de encuestas de satisfacción respondidas frente al número total de encuestas enviadas.
- k. Número de encuestas de satisfacción con resultado satisfactorio frente al total de encuestas respondidas.

2.17 Puntos de Control

Para este proceso se considerarán los siguientes puntos de control:

- a. Incidente registrado en el Software de CA Service Desk.
- b. Incidentes en estado detenido.
- c. Incidentes en estado devuelto por mala asignación.
- d. Incidente aceptado por el Soporte de 2do nivel.
- e. Incidente con SLA vencido o por vencer.
- f. Incidente resuelto.

2.18 Gestión de Incidentes Mayores

Los incidentes Mayores son los que se presentan sobre los aplicativos core de negocio y/o los que tienen relación directa con la atención de usuarios, éstos incidentes deben ser escalados inmediatamente al Gestor de Soporte y deben ser atendidos de acuerdo a los ANS definidos, además; se debe realizar la comunicación a los líderes de procesos de negocio que hayan sido impactados en su operación normal.

El Gestor de Incidentes gestionará recursos adicionales, escalamientos jerárquicos y otros requerimientos que ayuden a solucionar el incidente en el menor tiempo posible.

Para la atención de los mismos, el Gestor de Incidentes debe llamar a comité de crisis, éste podría estar conformado por el Líder del Equipo de Operación y Soporte TI, Planificador de la Operación, Arquitecto de la Operación, Gestor de Soporte, DBA y Administrador de Red (Cuando sean requeridos) y Gestor de Incidentes por parte de Consorcio Salud, y del

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

proveedor de Datacenter, todas las personas que intervengan en el servicio afectado, inicialmente el SDM y DSD Premium, se debe establecer teleconferencia y acordar el traslado al Datacenter de acuerdo a la situación presentada.

En el momento de presentarse un incidente de impacto Alto, se debe informar el mismo a través de la línea del Centro de Servicios de TI por medio de un mensaje pre-establecido para el servicio afectado, el Gestor de incidentes es el encargado de informar al Gestor del CSTI este procedimiento.

El Gestor del Centro de Servicios de TI, enviará correo **y/o se comunicará vía telefónica con** los líderes interesados, informando **los detalles, avances y cierre** del incidente presentado.

Los servicios de TI clasificados como de impacto Alto y que se gestionarán como incidentes mayores son los siguientes:

Ambiente	Aplicativo - Urgencia		Usuarios Afectados - Impacto	Criticidad	Tiempo Atención
Producción	SSAS	Alto	6 o más Usuarios Alto	Alto	2 Horas
	Integración				
	Impresión				
	Red				
	Cherwell				

2.19 Anexos

Se anexa el formato de escalamiento de incidentes con los criterios de clasificación.

<p align="center">CONSULTE EL LISTADO MAESTRO</p> <p align="center">VERIFIQUE QUE ESTA ES LA EDICIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO</p>
