

Semana 15: Taller de Práctica de Gestión de Incidentes

Curso: Gestión de Tecnologías de la Información

Docente: Dr. Oscar Jimenez Flores

[CTI Vitae Concytec](#)

[LinkedIn](#)

Objetivo

Aplicar la práctica de **Gestión de Incidentes** de ITIL 4 para garantizar la restauración eficiente de servicios TI ante interrupciones, mediante el diseño de un procedimiento de atención, priorización y documentación de incidentes relacionados con el servicio TI desarrollado en clase.

- **Duración:** 90 minutos
 - **Modalidad:** Presencial (X) Virtual ()
 - **Integrantes por grupo:** 4 estudiantes
 - **Producto final:** Informe académico + presentación oral
-

Fases del Taller

1. Identificar posibles incidentes

A partir del servicio TI trabajado, plantear al menos 6 situaciones que impliquen interrupciones o degradación del servicio.

2. Clasificar y priorizar incidentes

Usar criterios como impacto, urgencia y frecuencia para definir prioridad.

3. Diseñar el proceso de atención

Describir cómo será registrado, asignado y atendido cada tipo de incidente. Incluir flujos, responsables y herramientas.

4. Proponer medidas de mejora

Con base en los incidentes, sugerir acciones para prevenir su recurrencia o disminuir su impacto.

Informe Académico

El informe debe mostrar cómo la gestión de incidentes contribuye a mantener el valor y disponibilidad del servicio. Debe tener un **mínimo de 4 páginas** y ser subido por un integrante al aula virtual.

⚠ No se aceptarán informes sin vínculo directo con el servicio TI del grupo.

Estructura sugerida del informe

1. Carátula

Título del taller, nombre del servicio TI, carrera, docente y nombres completos de los integrantes.

2. Descripción del servicio TI

Breve descripción del proceso o sistema trabajado.

3. Listado y análisis de incidentes

Tabla con al menos 4 incidentes posibles según el servicio de TI que viene desarrollando.

4. Procedimiento de gestión de incidentes

Incluir flujograma o descripción detallada de pasos desde la detección hasta la resolución, con tiempos estimados.

5. Propuesta de mejora

Acciones preventivas o correctivas basadas en el análisis de los incidentes.

6. Conclusión

Reflexión sobre la importancia de gestionar incidentes de forma estructurada.



Consideraciones

1. Se espera que el grupo diseñe un proceso **claro y aplicable**.
2. Incluir gráficos (flujos, diagramas, etc.) si fortalecen la explicación.



Criterios de Evaluación

Criterio	Puntaje
Identificación y análisis de incidentes	5 pts
Diseño del proceso de atención de incidentes	10 pts
Presentación oral del grupo	5 pts
Total	20



Entrega

- **Informe en PDF:** subir al Aula Virtual hasta la fecha indicada por el docente.
- **Exposición presencial:** 10 minutos por grupo con preguntas del docente.



Ejemplo de Tablas

Tabla 1: Análisis de Incidentes

ID	Incidente Detectado	Causa Probable	Impacto	Frecuencia Estimada	Prioridad	Módulo Afectado
----	---------------------	----------------	---------	---------------------	-----------	-----------------

ID	Incidente Detectado	Causa Probable	Impacto	Frecuencia Estimada	Prioridad	Módulo Afectado
INC-BNK-01	Transferencias interbancarias fallidas	Fallo en API externa del proveedor	Alta: impide operaciones clave	3 veces por semana	Alta	Transferencias
INC-BNK-02	App se cierra al ingresar al módulo de inversiones	Error de memoria en versión Android	Media: afecta solo a cierto perfil	1 vez por semana	Media	Inversiones
INC-BNK-03	Notificaciones push no llegan al usuario final	Configuración errónea del backend	Media: afecta comunicación	Diaria	Media	Notificaciones
INC-BNK-04	Error al escanear DNI para apertura de cuenta	Fallo en reconocimiento OCR	Alta: afecta onboarding de nuevos clientes	2 veces por semana	Alta	Registro de nuevos clientes

Tabla 2: Procedimiento de Gestión de Incidentes

ID de Incidente	Paso	Actividad	Responsable	Herramienta/Tecnología	Tiempo Estimado
INC-BNK-01	1	Registro automático vía monitoreo de logs	DevOps / Infraestructura	Splunk + Jira	Inmediato
	2	Escalamiento a soporte por criticidad del servicio	Coordinador de Incidentes	Jira Workflow	15 minutos
	3	Diagnóstico de integración API y verificación con proveedor externo	Soporte Nivel 2	Postman + Telnet	1 hora
	4	Aplicación de hotfix o enrutamiento alternativo	Dev Backend	Docker / Git	2 horas
INC-BNK-02	1	Registro del ticket por usuario desde la app	Mesa de Servicio	Canal App / Helpdesk	10 minutos
	2	Clasificación como incidente funcional (nivel medio)	Mesa de Servicio	Formulario ITIL	15 minutos
	3	Pruebas de replicación en Android	QA	Emulator + Firebase Test Lab	45 minutos

ID de Incidente	Paso	Actividad	Responsable	Herramienta/Tecnología	Tiempo Estimado
INC-BNK-03	4	Envío a desarrollo para fix	Dev Mobile	GitHub Pull Request	1 día
	1	Alerta generada desde plataforma de monitoreo de notificaciones	DevOps	Firebase Cloud Messaging Logs	Inmediato
	2	Validación del estado de FCM y backend	Backend	Console + Logs	30 minutos
	3	Reconfiguración de tokens y reinicio de servicios	Backend	Docker / Redis / PM2	1 hora
INC-BNK-04	1	Reporte de usuario al no poder escanear documento	Mesa de Servicio	Portal Web + Captura de pantalla	15 minutos
	2	Validación manual de funcionalidad OCR	QA + Frontend	App Testing / Scanner Module	1 hora
	3	Ajuste en la biblioteca OCR + reentrenamiento del modelo	Dev Frontend + IA Team	Tesseract + Dataset DNI	1 día

Tabla 3: Acciones Preventivas

ID	Acción Propuesta	Responsable Técnico	Riesgo Asociado	Indicador de Éxito
INC-BNK-01	Implementar redundancia en la conexión con la API interbancaria	Equipo de Infraestructura	Caída del proveedor externo	0 fallos en transferencias durante 2 semanas seguidas
INC-BNK-02	Optimizar consumo de memoria en módulo de inversiones Android	Líder de Desarrollo Mobile	App cerrada inesperadamente	Crash rate < 0.5% en el módulo
INC-BNK-03	Configurar correctamente el servicio de notificaciones push (FCM)	Dev Backend + DevOps	Desinformación del usuario	+90% de recepción confirmada en dispositivos activos
INC-BNK-04	Integrar motor OCR más robusto + testeo multiplataforma	QA Lead + Dev Frontend	Pérdida de clientes potenciales	95% de éxito en escaneo en la primera prueba