

PANGEACO**PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3)
Gestión de incidencias masivas IT****Código**

V.0X

Versión

14.07.2025

Fecha

1 de 8

PáginaMacro
Proceso
(N1):*Gestión de IT*Proceso
(N2):
*Soporte y
Operación de IT***1. OBJETIVO**

Identificar las incidencias masivas detectadas durante el monitoreo, así como garantizar su resolución en función a los tiempos determinados

2. ALCANCE

Desde la identificación de una masiva hasta la comunicación de la solución y el cierre del ticket de incidencia al cliente ISP

Elaboró / Modificó**Revisó****Aprobó**

Nombres y apellidos

Nombres y apellidos

Nombres y apellidos

Cargo

Cargo

Cargo

Firma:

Firma:

Firma:

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de “DOCUMENTO NO CONTROLADO”

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Gestión de incidencias masivas IT				Código	
	Macro Proceso (N1):	<i>Gestión de IT</i>	Proceso (N2):	<i>Soporte y Operación de IT</i>	Versión	V.0X
					Fecha	14.07.2025
					Página	2 de 8

3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

Ítem	Actividad	Responsable	Detalle AS-IS	Tipo de cambio en TO-BE	Detalle TO-BE con cambio
01	Revisar información sobre incidencia masiva	Analista de incidencias masivas	En paralelo a la actividad 05 "Solicitar autorización para informar al cliente", el Analista de incidencias masivas revisa información registrada sobre la incidencia masiva mediante el JIRA	Actividad sin cambios	-
02	Determinar participantes requeridos en mesa	Analista de incidencias masivas	El Analista de incidencias masivas determina los participantes requeridos en mesa, dado el tipo de incidencia masiva, resoluciones anteriores realizadas satisfactoriamente, etc.	Actividad modificada	<p>El Analista de incidencias masivas determina los participantes requeridos en mesa, dado el tipo de incidencia masiva, resoluciones anteriores realizadas satisfactoriamente, etc.</p> <p>Se asegura que asistan todos los responsables determinados según la incidencia (TI, N1 o N1+N2, N3).</p> <p>Esta determinación se debe afinar con un KEDB (Base de datos de errores conocidos).</p>
03	Convocar la mesa para solucionar incidencia	Analista de incidencias masivas	El Analista de incidencias masivas convoca la mesa para solucionar incidencia y considera a todos los participantes requeridos. Ej: N1, N2, N1+N2, Especialistas de TI, etc.	Actividad sin cambios	

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Gestión de incidencias masivas IT				Código	
	Macro Proceso (N1):	<i>Gestión de IT</i>	Proceso (N2):	<i>Soporte y Operación de IT</i>	Versión	V.0X
					Fecha	14.07.2025
					Página	3 de 8

04	Enviar información sobre incidencia masiva	Analista de incidencias masivas	El Analista de incidencias masivas envía información que puede ser relevante para tener mayor contexto sobre la incidencia masiva	Actividad sin cambios	-
05	Solicitar autorización para informar al cliente	Analista de incidencias masivas	El Analista de incidencias masivas solicita autorización para informar al cliente sobre la incidencia masiva, mediante comunicación al Líder de incidencias	Actividad sin cambios	
06	Validar si se debe escalar al cliente	Líder de incidencias	<p>El Líder de incidencias valida si se debe escalar al cliente, mediante revisión del ticket</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si se debe escalar, continuar con la actividad 07 "Solicitar autorización al Líder de TI" - Si no se debe escalar, continuar con la actividad 12 "Iniciar tratamiento en mesa" 	Actividad sin cambios	
07	Solicitar autorización al Líder de TI	Líder de incidencias	El Líder de incidencias solicita autorización al Líder de TI	Actividad sin cambios	-

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Gestión de incidencias masivas IT				Código	
	Macro Proceso (N1):	<i>Gestión de IT</i>	Proceso (N2):	<i>Soporte y Operación de IT</i>	Versión	V.0X
					Fecha	14.07.2025
					Página	4 de 8

08	Revisar solicitud	Líder de IT	<p>El Líder de IT revisa la solicitud, según los criterios definidos de comunicación hacia el cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si se rechaza solicitud, continuar con la actividad 10 "Rechazar solicitud" - Si se aprueba solicitud, continuar con la actividad 09 "Aprobar solicitud" 	Actividad sin cambios	
09	Rechazar solicitud	Líder de IT	El Líder de IT rechaza solicitud, de acuerdo con los lineamientos de comunicación al cliente definidos	Actividad sin cambios	
10	Aprobar solicitud	Líder de IT	El Líder de IT aprueba solicitud, de acuerdo con los lineamientos de comunicación al cliente definidos	Actividad sin cambios	
11	Notificar al cliente	Analista de incidencias masivas	El Analista de incidencias masivas notifica al cliente con todo el detalle especificado en el lineamiento de comunicación al cliente	Actividad sin cambios	

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Gestión de incidencias masivas IT				Código	
	Macro Proceso (N1):	<i>Gestión de IT</i>	Proceso (N2):	<i>Soporte y Operación de IT</i>	Versión	V.0X
					Fecha	14.07.2025
					Página	5 de 8

12	Iniciar tratamiento en mesa	Analista de incidencias masivas	El Analista de incidencias masivas inicia el tratamiento en mesa, una vez que se ejecuta este espacio.	Actividad sin cambios	
13	Determinar solución en mesa	Analista de incidencias masivas	El Analista de incidencias masivas determina solución en mesa, dado que se genera un intercambio de ideas con los presentes de la mesa, quienes debaten posibles causas y soluciones y se llegan a consensos.	Actividad sin cambios	
14	Determinar próximos pasos	Analista de incidencias masivas	El Analista de incidencias masivas determina próximos pasos y responsables asignados, en base a la solución acordada a desplegar	Actividad sin cambios	
15	Revisar si el problema sigue ocurriendo	Analista de incidencias masivas	<p>Una vez que la solución ya está implementada, el Analista de incidencias masivas revisa si el problema sigue ocurriendo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el problema sigue ocurriendo, continuar con la actividad 01 "Revisar información sobre la incidencia masiva" - Si el problema no sigue ocurriendo, continuar con la actividad 16 "Cerrar" 	Actividad sin cambios	

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Gestión de incidencias masivas IT				Código	
	Macro Proceso (N1):	<i>Gestión de IT</i>	Proceso (N2):	<i>Soporte y Operación de IT</i>	Versión	V.0X
					Fecha	14.07.2025
					Página	6 de 8

			ticket de incidencia masiva"		
16	Cerrar ticket de incidencia masiva	Analista de incidencias masivas	El Analista de incidencias masivas cierra el ticket de incidencia masiva en el sistema Jira, adjuntando todos los detalles y registros de la solución.	Actividad sin cambios	
17	Comunicar a cliente solución de la incidencia masiva	Analista de incidencias masivas	El Analista de incidencias masivas comunica al cliente que la incidencia masiva fue resuelta, según lineamientos de comunicación al cliente.	Actividad sin cambios	

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de "DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3)
Gestión de incidencias masivas IT

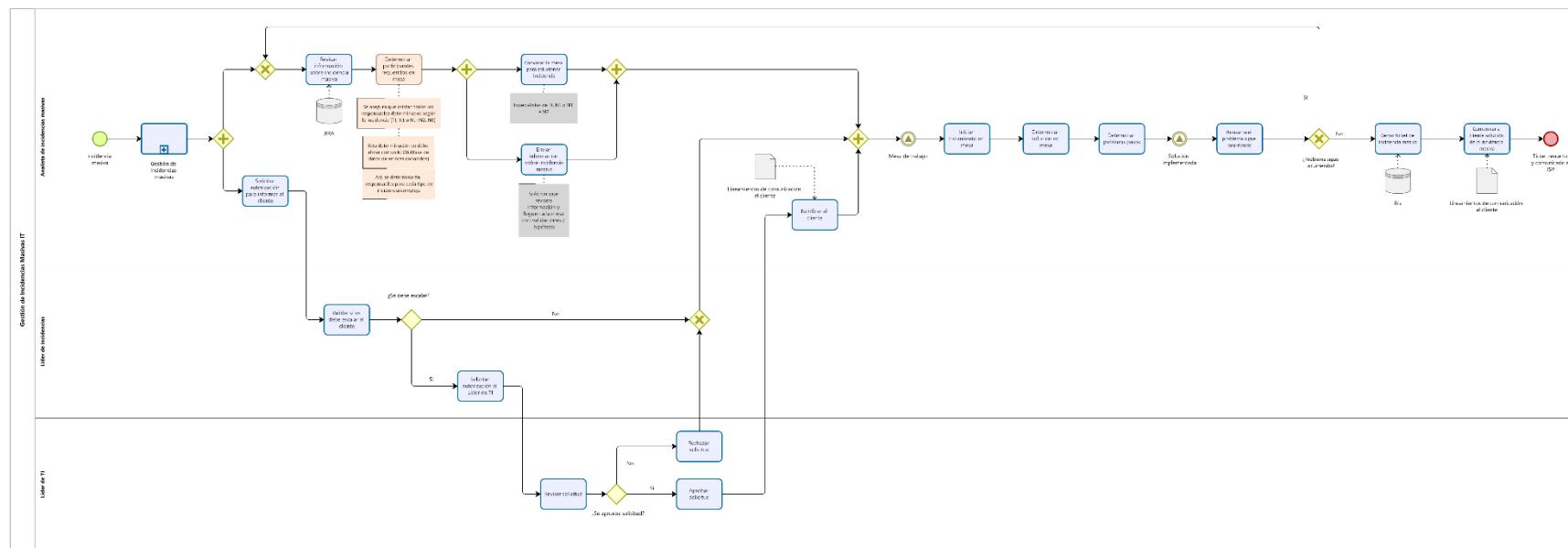
Macro Proceso (N1): *Gestión de IT*

Proceso (N2): *Soporte y Operación de IT*

Código	
Versión	V.0X
Fecha	14.07.2025
Página	7 de 8

4. DIAGRAMA DE FLUJO

ESTÁNDARES DE DOCUMENTACIÓN	
Actividad	Descripción
Verde	Actividad nueva: Actividad que no se realizaba en el flujo AS IS en el flujo TO BE.
Naranja	Actividad modificada: Actividad que no se realizaba en el flujo AS IS y se modifica con modificaciones en el flujo TO BE.
Azul	Actividad sin cambios: Actividad que se realizaba en el flujo AS IS y se incluye sin modificaciones en el flujo TO BE.



La impresión o copia de este documento adquiere el estado de “DOCUMENTO NO CONTROLADO”

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Gestión de incidencias masivas IT		Código	
	Macro Proceso (N1):	<i>Gestión de IT</i>	Versión	V.0X
	Proceso (N2):	<i>Soporte y Operación de IT</i>	Fecha	14.07.2025
			Página	8 de 8

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Nº	Término	Definición
01	ISP	Proveedor de servicios de internet. Es la empresa que conecta a los usuarios finales a internet mediante tecnologías como fibra óptica, cable coaxial, ADSL, etc.

La impresión o copia de este documento adquiere el estado de “DOCUMENTO NO CONTROLADO”