

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3)		Código	
	Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Versión	V.0X
	Macro		Fecha	14.07.2025
	Proceso (N1): <i>Gestión de IT</i>	Proceso (N2): <i>Soporte y Operación de IT</i>	Página	1 de 14

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Desde la recepción de la alerta por el monitoreo automático 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:

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Código	
			Versión	V.0X
	Macro Proceso (N1):	Gestión de IT	Fecha	14.07.2025
		Proceso (N2): Soporte y Operación de IT	Página	2 de 14

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	Realizar monitoreo según umbrales	Equipo de monitoreo (Proveedor A)	<p>De forma automática, utilizando alertas emitidas por la automatización, se realiza un monitoreo bajo los umbrales definidos por Pangeaco:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la alerta emitida por la automatización pasa el umbral, se tipifica como una incidencia y se procede con la actividad 02 "Validar si el error existe" <p>Si la alerta emitida no pasa el umbral, se denomina como un falso positivo y se procede con la actividad 03 "Categorizar como falso positivo y guardar registro"</p>	Actividad sin cambios	
02	Categorizar como falso positivo y guardar registro	Equipo de monitoreo (Proveedor A)		Actividad nueva	En caso exista un falso positivo, de manera automática se categoriza la alerta como falso positivo y se guarda el registro en su sistema, procediendo a darle fin al proceso de Monitoreo y gestión de incidencias IT

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

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Código	
			Versión	V.0X
	Macro Proceso <i>Gestión de IT</i> (N1):	Proceso <i>Soporte y Operación de IT</i> (N2):	Fecha	14.07.2025
			Página	3 de 14

03	Validar si el error existe	Equipo de monitoreo (Proveedor A)	El equipo de monitoreo (Proveedor A), con la alerta recibida que indica que es una incidencia, valida si es que el error existe - Si el error, no existe se procede con la actividad 04 "Registrar evidencia" Si el error, no existe se procede con la actividad 06 "Validar si el error es posible masivo"	Actividad sin cambios	
04	Registrar evidencia	Equipo de monitoreo (Proveedor A)	Con la confirmación de que no existe error, el equipo de monitoreo (Proveedor A), registra la evidencia en la plataforma JIRA.	Actividad sin cambios	
05	Cerrar el ticket y comunicar	Equipo de monitoreo (Proveedor A)	Con las evidencias registradas, el equipo de monitoreo (Proveedor A), cierra el ticket en la plataforma JIRA.	Actividad sin cambios	
06	Validar si el error es posible masivo	Equipo de monitoreo (Proveedor A)	Equipo de monitoreo (Proveedor A), valida si el error es un posible masivo. - Si el error es posible masivo, pasar a la actividad 07	Actividad sin cambios	-

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

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Código	
			Versión	V.0X
	Macro Proceso (N1):	Gestión de IT	Fecha	14.07.2025
		Proceso (N2): Soporte y Operación de IT	Página	4 de 14

			<p>"Categorizar como masivo y guardar registro"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el error no es posible masivo, pasar a la actividad 08 "Categorizar como no masivo y guardar registro" 		
07	Categorizar como masivo y guardar registro	Equipo de monitoreo (Proveedor A)	De forma automática, se detectan los errores masivos, se recopila la información relevante y se registran los detalles de los errores detectados en JIRA. El equipo de monitoreo (Proveedor A) continúa con el subproceso de "Gestión de incidencias masivas" dando fin al proceso de "Monitoreo y Gestión de Incidencias Regulares IT"	Actividad sin cambios	
08	Categorizar como no masivo y guardar registro	Equipo de monitoreo (Proveedor A)	De forma automática, se detectan los que errores no se tratan de una incidencia masiva, lo categoriza como tal y recopila la información relevante y, de forma automática, se registran los detalles en JIRA.	Actividad sin cambios	
09	Notificar al service desk la categorización de la incidencia	Equipo de monitoreo (Proveedor A)	Equipo de monitoreo (Proveedor A), notifica al service desk la categorización de la incidencia para que determine al responsable.	Actividad sin cambios	

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Código	
			Versión	V.0X
	Macro Proceso <i>Gestión de IT</i> (N1):	Proceso <i>Soporte y</i> (N2): <i>Operación de IT</i>	Fecha	14.07.2025
			Página	5 de 14

10	Analizar severidad y asignar prioridad la incidencia	Service desk (Tercerizado)	El service desk analiza la severidad y asigna la prioridad de la incidencia según lo indicado en la plataforma JIRA.	Actividad sin cambios	
11	Determinar responsable de tratamiento de la incidencia	Service desk (Tercerizado)	El service desk deriva la resolución de incidencia al Soporte N1 (Proveedor A)	Actividad modificada	<p>En base a criterios definidos, el service desk determina quién será el responsable de resolver la incidencia y por lo tanto, a quién se monitoreará esa resolución, según los plazos vigentes. Ej de criterios: Complejidad, tipos de incidencia, recurrencia, etc.</p> <p>Esta determinación se debe afinar con un KEDB (Base de datos de errores conocidos). Así, se determinarán responsables para cada tipo de incidencia compleja.</p>
12	Derivar ticket de acuerdo con criterios	Service desk (Tercerizado)		Actividad nueva	El service desk, de acuerdo con la determinación del responsable del tratamiento de la incidencia, deriva el ticket con el detalle, para su resolución. Posteriormente, se realizan las siguientes actividades en paralelo:

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Código	
			Versión	V.0X
	Macro Proceso (N1):	Gestión de IT	Fecha	14.07.2025
		Proceso (N2): Soporte y Operación de IT	Página	6 de 14

					<ul style="list-style-type: none"> - Monitorear el tratamiento de la incidencia - Dependiendo de que nivel de soporte realice el tratamiento, se procederá a las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> o Si el tratamiento lo realiza Soporte N1 (Proveedor A), continuar con la actividad 12 "Realizar el tratamiento del caso" o Si el tratamiento lo realiza Soporte N2 (Proveedor B), continuar con la actividad 14 "Realizar el tratamiento del caso" o Si el tratamiento lo realiza Soporte N3 (Proveedor B - Subcontratado por N2) continuar con la actividad 16 "Realizar el tratamiento del caso"
--	--	--	--	--	---

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

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Código	
			Versión	V.0X
	Macro Proceso <i>Gestión de IT</i> (N1):	Proceso <i>Soporte y</i> (N2): <i>Operación de IT</i>	Fecha	14.07.2025
			Página	7 de 14

13	Realizar monitoreo del tratamiento de incidencia	Service desk (Tercerizado)	El Service desk realiza analiza la severidad y la prioridad de la posible incidencia y comunica al N1 que debe resolverla.	Actividad modificada	El Service desk (Tercerizado), realiza el monitoreo en Jira del tratamiento de incidencia, para luego cerrar el proceso de "Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT"
14	Realizar el tratamiento del caso	Soporte N1 (Proveedor A)	El Soporte N1 (Proveedor A), realiza el tratamiento del caso, según su especialidad y disponibilidad	Actividad sin cambios	
15	Registrar evidencia de solución y causa	Soporte N1 (Proveedor A)	El Soporte N1 (Proveedor A) registra la evidencia con solución y causa de la incidencia y continúa con la actividad 18 "Validar si resolución de la incidencia es adecuada "	Actividad sin cambios	
16	Realizar el tratamiento del caso	Soporte N2 (Proveedor B)	El Soporte N2 (Proveedor B), realiza el tratamiento del caso	Actividad sin cambios	

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

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Código	
			Versión	V.0X
	Macro Proceso <i>Gestión de IT</i> (N1):	Proceso <i>Soporte y Operación de IT</i> (N2):	Fecha	14.07.2025
			Página	8 de 14

17	Registrar evidencia de solución y causa	Soporte N2 (Proveedor B)	El Soporte N2 (Proveedor B) registra la evidencia con solución y causa de la incidencia y continúa con la actividad 18 "Validar si resolución de la incidencia es adecuada "	Actividad sin cambios	
18	Realizar el tratamiento del caso	Soporte N3 (Proveedor B - Subcontratado por N2)	El Soporte N3 (Proveedor B - Subcontratado por N2), realiza el tratamiento del caso	Actividad sin cambios	
19	Registrar evidencia de solución y causa	Soporte N3 (Proveedor B - Subcontratado por N2)	El Soporte N3 (Proveedor B - Subcontratado por N2), registra la evidencia con solución y causa de la incidencia y continúa con la actividad 18 "Validar si resolución de la incidencia es adecuada "	Actividad sin cambios	
20	Validar si resolución de la incidencia es adecuada	Analista de incidencias masivas	<p>El Analista de incidencias masivas valida si la resolución de la incidencia es la adecuada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la resolución de la incidencia no es la adecuada continuar con la actividad 19 "Precisar aspectos a corregir" - Si la resolución de la incidencia es la adecuada continuar con la actividad 	Actividad sin cambios	

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

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Código	
			Versión	V.0X
	Macro Proceso	<i>Gestión de IT</i>	Fecha	14.07.2025
	(N1):	Proceso (N2): <i>Soporte y Operación de IT</i>	Página	9 de 14

			20 "Comunicar al cliente que problema fue solucionado"		
21	Precisar aspectos a corregir	Analista de incidencias masivas	<p>El analista de incidencias masivas precisa los aspectos a corregir para que el mismo responsable del caso realice los ajustes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si es que el tratamiento lo realiza Soporte N1 (Proveedor A), continuar con la actividad 12 "Realizar el tratamiento del caso" - Si es que el tratamiento lo realiza Soporte N2 (Proveedor B), continuar con la actividad 14 "Realizar el tratamiento del caso" - Si es que el tratamiento lo realiza Soporte N3 (Proveedor B - Subcontratado por N2) continuar con la actividad 16 "Realizar el tratamiento del caso" 	Actividad sin cambios	

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Código	
			Versión	V.0X
	Macro Proceso	<i>Gestión de IT</i>	Fecha	14.07.2025
	(N1):	Proceso (N2): <i>Soporte y Operación de IT</i>	Página	10 de 14

22	Comunicar al cliente que problema fue solucionado	Analista de incidencias masivas	El Analista de incidencias masivas comunica al cliente que problema fue solucionado	Actividad sin cambios	
23	Realizar validaciones	ISP (Cliente)	<p>El ISP (cliente) realiza las validaciones respectivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si está conforme, continua con la actividad 22 "Confirmar a Analista de incidencias masivas conformidad" - Si no está conforme continuar con la actividad 23 "Comunicar al Analista de incidencias masivas inconformidad" 	Actividad sin cambios	
24	Confirmar a Analista de incidencias masivas conformidad	ISP (Cliente)	El ISP (Cliente) confirma conformidad de la resolución de la incidencia. Continuar con la Actividad 26	Actividad sin cambios	

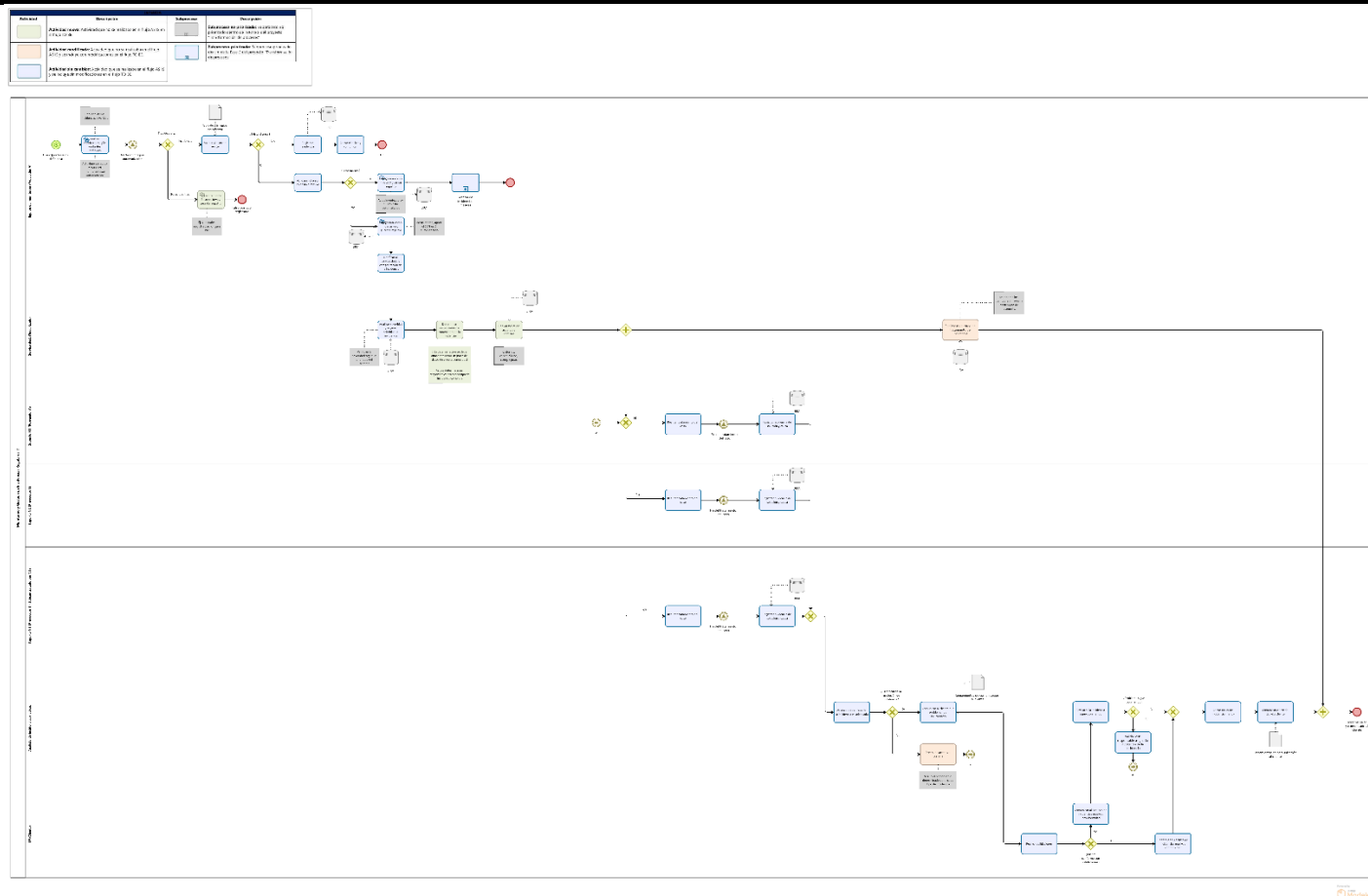
PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Código	
			Versión	V.0X
	Macro Proceso	<i>Gestión de IT</i>	Fecha	14.07.2025
	(N1):	Proceso <i>Soporte y</i> (N2): <i>Operación de IT</i>	Página	11 de 14

25	Comunicar a Analista de incidencias masivas inconformidad	ISP (Cliente)	El ISP (Cliente) señala inconformidad de la resolución de la incidencia con el detalle que requerido para hacer las revisiones correspondientes	Actividad sin cambios	
26	Revisar si la incidencia sigue ocurriendo	Analista de incidencias masivas	El Analista de incidencias masivas, con el detalle obtenido del ISP, revisa si la incidencia sigue ocurriendo y dependiendo del resultado, puede realizar las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> - Si la incidencia sigue ocurriendo, continuar con la actividad 23 "Validar con N asignado a solución de la incidencia" - Si la incidencia ya no ocurre, continuar con la actividad 25 "Cerrar ticket de incidencia masiva" 	Actividad sin cambios	
27	Validar con N asignado a la solución de la incidencia	Analista de incidencias masivas	El analista de incidencias masivas precisa los aspectos a corregir para que el mismo responsable del caso realice los ajustes. <ul style="list-style-type: none"> - Si es que el tratamiento lo realiza Soporte N1 (Proveedor A), continuar con la actividad 12 	Actividad sin cambios	

PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Código	
			Versión	V.0X
	Macro Proceso (N1):	<i>Gestión de IT</i>	Fecha	14.07.2025
		Proceso (N2): <i>Soporte y Operación de IT</i>	Página	12 de 14

			<p>“Realizar el tratamiento del caso”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si es que el tratamiento lo realiza Soporte N2 (Proveedor B), continuar con la actividad 14 <p>“Realizar el tratamiento del caso”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si es que el tratamiento lo realiza Soporte N3 (Proveedor B - Subcontratado por N2) continuar con la actividad 16 “Realizar el tratamiento del caso” 		
28	Cerrar ticket de incidencia masiva	Analista de incidencias masivas	El analista de incidencias masivas cierra e ticket de incidencia masiva, con la conformidad señalada por el ISP.	Actividad sin cambios	
29	Comunicar cierre de ticket a cliente	Analista de incidencias masivas	El analista de incidencias masivas comunica al cliente que su ticket fue cerrado	Actividad sin cambios	

4. DIAGRAMA DE FLUJO



PANGEACO	PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO (N3) Monitoreo y gestión de incidencias regulares IT		Código	
			Versión	V.0X
	Macro Proceso (N1):	<i>Gestión de IT</i>	Fecha	14.07.2025
		Proceso (N2): <i>Soporte y Operación de IT</i>	Página	14 de 14

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

N°	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"