

# **SLAC SOFTWARE**

## **GESTIÓN INCIDENCIAS PROCEDURE**

Document Revision Draft 1.0  
Date of Issue: 27/09/2023

Process: Eduardo Ezponda Igea

PROC-[DEPT]-00#



# Table of Contents

<b>1. Introduction .....</b>	<b>3</b>
1.1 Purpose.....	3
1.2 Scope.....	3
1.3 Roles.....	3
1.4 Definitions and Acronyms.....	4
1.5 References .....	4
1.5.1..Traceability .....	4
1.5.2..Policies .....	4
1.5.3..Standards .....	4
1.5.4..Processes .....	4
1.5.5..Procedures .....	4
1.5.6..Guidelines.....	4
1.5.7..Templates .....	4
1.5.8..Checklists .....	4
1.5.9..Training.....	4
1.5.10 Tools .....	4
1.6 Inquiries .....	4
<b>2. Procedure (Steps) .....</b>	<b>6</b>
2.1 Begin a list of steps beginning at the number one .....	6
2.2 Begin a list of steps that restart at the number one.....	6
<b>3. Process/Procedure (Mapping) .....</b>	<b>7</b>
3.1 Entry Criteria.....	7
3.2 Process/Procedure Map .....	7
3.3 Inputs .....	7
3.4 Activities.....	7
3.5 Outputs .....	8
3.6 Verification and Validation .....	9
3.7 Exit Criteria .....	9
3.8 Metrics .....	9
3.9 Records Control Table.....	9
3.10 Controlled Documents Table .....	9
<b>Appendix A – Dictionary of Terms.....</b>	<b>11</b>
<b>Appendix B – Acronyms .....</b>	<b>12</b>
<b>Appendix C – Flowcharting Symbols .....</b>	<b>13</b>

Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by	Date <b>10/02/2023</b>	Version <b>1.0</b>	Page <b>1</b>	

<b>Appendix D – Bibliography.....</b>	<b>14</b>
<b>Appendix E – Document Change Control.....</b>	<b>15</b>

Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by	Date <b>10/02/2023</b>		Version <b>1.0</b>	Page <b>2</b>

# 1. Introduction

## 1.1 Purpose

El objetivo del documento de modelo de proceso es controlar el flujo de datos del proceso de la gestión de incidencias.

El proceso facilita al cliente la solución de distintos problemas que se pueda encontrar, para resolverlos lo antes posible y de forma sencilla.

## 1.2 Scope

El proceso se aplica en el momento en el que un usuario con un problema tecnológico contacta con la organización para resolver la incidencia.

Se le aplica el proceso a todo el personal del Departamento de Software de la organización (incluido el jefe).

Por lo tanto, se ve afectado tanto los clientes, como el departamento de la organización.

El área afectada es el Departamento de Software, encargado de resolver las incidencias, y el primer nivel de soporte.

Las actividades involucradas son las siguientes:

- Recibir la incidencia
- Evaluar la incidencia
- Buscar la respuesta a la incidencia en la base de datos
- Determinar las tareas
- Comunicar las tareas al usuario
- Añadir la respuesta a la incidencia compleja en la base de datos
- Cerrar la incidencia
- Negociar la indemnización

El límite para aplicar el proceso es el plazo, que en este caso serán tres días como máximo para resolver el problema.

## 1.3 Roles

- Primer nivel de soporte
- Personal del departamento de software
- Jefe del departamento de software

Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by	Date <b>10/02/2023</b>	Version <b>1.0</b>	Page <b>3</b>	

## 1.4 Definitions and Acronyms

N/A

## 1.5 References (referencias para poder localizar el proceso)

### 1.5.1 Traceability

N/A

### 1.5.2 Policies

N/A

### 1.5.3 Standards

N/A

### 1.5.4 Processes

Proceso-GestionIncidentes-017.docx-C:/Gestion/Procesos/INCIDENCIAS/

### 1.5.5 Procedures

- Procedimiento de evaluación de incidencias
- Procedimiento de determinación de tareas para las incidencias complejas
- Procedimiento de negociación de indemnización

### 1.5.6 Guidelines

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAU4531.pdf>

### 1.5.7 Templates

N/A

### 1.5.8 Checklists

N/A

### 1.5.9 Training

N/A

### 1.5.10 Tools

N/A

## 1.6 Inquiries

- incidentsmanagement@gmail.com

Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by	Date <b>10/02/2023</b>	Version <b>1.0</b>	Page <b>4</b>	

- Software department: +34 941 76 34 21

- [www.incidentsmanagement.com](http://www.incidentsmanagement.com)

Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by		Date <b>10/02/2023</b>	Version <b>1.0</b>	Page <b>5</b>

## 2. Procedure (Steps)

### 2.1 Begin a list of steps beginning at the number one

- Step 1 Recibir y evaluar la incidencia.** Se recibe la incidencia del cliente y se evalúa determinando si es una incidencia simple o compleja. Una incidencia simple es una incidencia cuya respuesta se encuentra en una base de datos. La respuesta de una incidencia compleja se tiene que resolver específicamente debido a que no se encuentra resuelta ya la incidencia.
- Step 2 Determinar las tareas.** Se analizan las tareas correspondientes para resolver la incidencia compleja. El encargado será el departamento de software.
- Step 3 Gestionar la incidencia.** Se intenta resolver la incidencia al determinarse que se puede resolver.
- Step 4 Comunicar las tareas al usuario y añadir la respuesta a la base de datos.** Se comunican las tareas al usuario al resolverse la incidencia en plazo. A continuación, se introduce la respuesta en la base de datos.
- Step 5 Negociar la indemnización.** Tras cumplirse el plazo de tres días sin resolver la incidencia, se negocia la indemnización directamente entre el jefe del departamento de software y el cliente
- Step 6 Finalizar y cerrar la incidencia.** Se finaliza la incidencia fuera de plazo y se cierra.

### 2.2 Begin a list of steps that restart at the number one

N/A

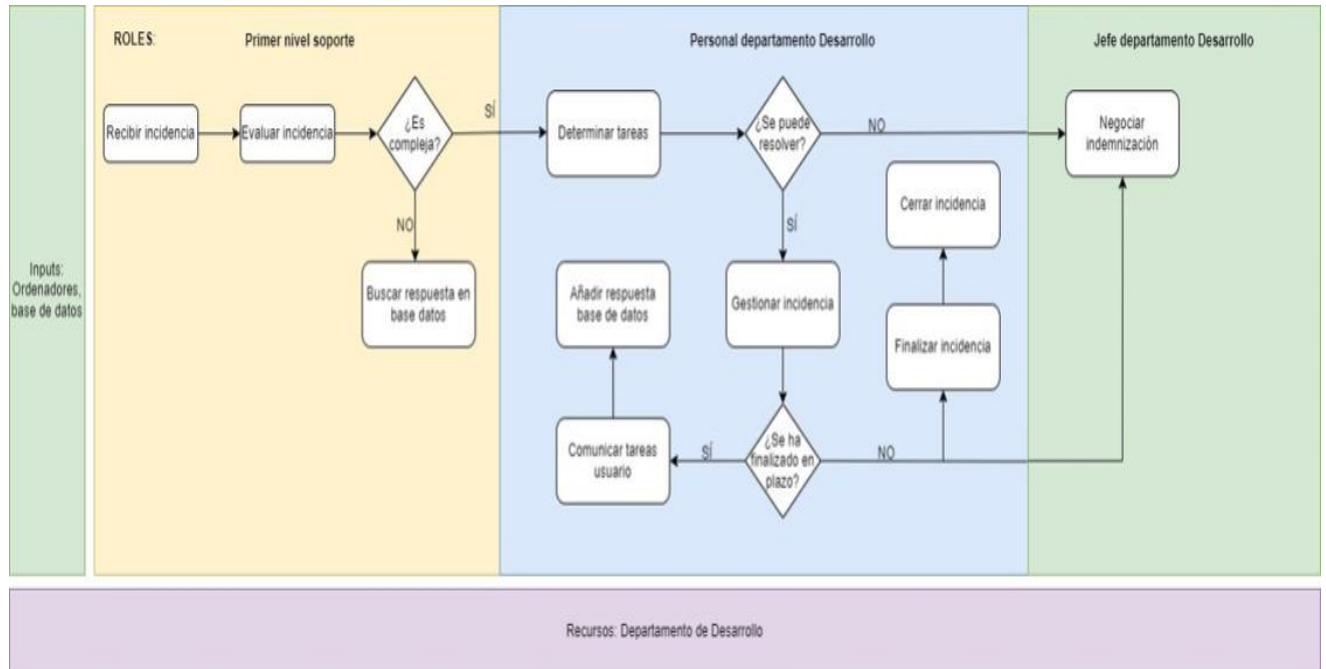
Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by	Date <b>10/02/2023</b>	Version <b>1.0</b>	Page <b>6</b>	

### 3. Process/Procedure (Mapping)

#### 3.1 Entry Criteria

Details of Entry Criteria
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenadores</li> <li>Base de datos</li> </ul>

#### 3.2 Process/Procedure Map



#### 3.3 Inputs

Input	Detail of Inputs and remarks	Ref.
Llamada segura	<ul style="list-style-type: none"> <li>La llamada tendrá que realizarse sin número oculto o privado</li> </ul>	
Tipo de problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>El tipo de problema tendrá que ser tecnológico para que se pueda resolver en la organización</li> </ul>	
Explicación problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>El problema tiene que ser explicado y detallado para su previo análisis</li> </ul>	

#### 3.4 Activities

No.	Activities	Action by	Detail of activities and remarks	Ref.
-----	------------	-----------	----------------------------------	------

Organization <b>DEPT</b>	Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by	Date <b>10/02/2023</b>	Version <b>1.0</b>	Page <b>7</b>



No.	Activities	Action by	Detail of activities and remarks	Ref.
1	Recibir la incidencia	Primer nivel de soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibe la incidencia del cliente a través de la página web o del correo electrónico</li> </ul>	
2	Evaluar la incidencia	Primer nivel de soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se analiza la incidencia para determinar si tiene respuesta en la base de datos, y ser por tanto, simple o compleja</li> </ul>	
3	Buscar la respuesta en la base de datos	Primer nivel de soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se busca la respuesta al determinar que la incidencia es simple</li> </ul>	
4	Determinar las tareas	Personal del departamento de software	Se determinan las tareas para resolver la incidencia compleja	
5	Gestionar la incidencia	Personal del departamento de software	Se gestionan las tareas a realizar por el usuario para resolver la incidencia compleja	
6	Comunicar las tareas al usuario	Personal del departamento de software	Se comunican las tareas al usuario para resolver su incidencia	
7	Finalizar la incidencia	Personal del departamento de software	Se finaliza la incidencia cuando no ha dado tiempo a terminarla en el plazo máximo de tres días	
8	Cerrar la incidencia	Personal del departamento de software	Se cierra la incidencia para darla por finalizada y completada	
9	Añadir la respuesta a la base de datos	Personal del departamento de software	Se incorpora a la base de datos la respuesta resuelta por el departamento a la incidencia compleja	
10	Negociar la indemnización	Jefe del departamento de software	El jefe negocia con el cliente la indemnización por no resolver la incidencia o resolverla fuera de plazo	

### 3.5 Outputs

Output	Detail of Outputs and remarks	Ref.
Incidencia resuelta del cliente	En el caso de que se pueda resolver la incidencia, se comunicarán los pasos al cliente para poder solucionarla	
Indemnización	En el caso de que no se pueda resolver la incidencia o se resuelva fuera de plazo, se recibirá una indemnización	

Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by	Date <b>10/02/2023</b>	Version <b>1.0</b>	Page <b>8</b>	

### 3.6 Verification and Validation

Output Validation	¿Se entiende la explicación del problema proporcionado por el usuario? ¿La respuesta se encuentra en la base de datos? ¿Se puede resolver la incidencia? ¿Se ha finalizado en plazo?	Reference
-------------------	---	-----------

Process/procedure Verification	¿Se puede resolver la incidencia a partir de las tareas proporcionadas? ¿Se ha negociado la indemnización?	Reference
--------------------------------	---	-----------

### 3.7 Exit Criteria

<b>Details of Exit Criteria</b>
La incidencia ha sido resuelta Se ha negociado la indemnización

### 3.8 Metrics

Process Measures	Se evalúa el proceso mediante dos indicadores. En primer lugar, un ratio para analizar que porcentaje de las incidencias complejas se resuelven para ver si compensa intentar resolverlas o directamente dar la indemnización. En segundo lugar, se utiliza el rango en las indemnizaciones para ver la máxima diferencia entre la mayor y menor indemnización, y así guardar una cantidad de dinero correspondiente por si ocurre algún tipo de desajuste económico al pagar una indemnización muy alta.	Reference
------------------	---	-----------

### 3.9 Records Control Table

Description (no. and name)	Storage Location	Filing / Index	Minimum Storage Period
GestionIncidencias.xlsx	Repositorio INCIDENCIA-GIT		

### 3.10 Controlled Documents Table

Number	Name	Revision Date (or version)	Owner
--------	------	----------------------------	-------

Organization <b>DEPT</b>	Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by	Date <b>10/02/2023</b>	Version <b>1.0</b>	Page <b>9</b>

Number	Name	Revision Date (or version)	Owner
1	Registro de actividad (GestionIncidencias.x lsx)	02/10/2023	Eduardo Ezponda Igea
2	Indicadores (GestionIncidencias.x lsx)	02/10/2023	Eduardo Ezponda Igea
3	Métricas departamento (GestionIncidencias.x lsx)	02/10/2023	Eduardo Ezponda Igea

Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by	Date <b>10/02/2023</b>		Version <b>1.0</b>	Page 10

## Appendix A – Dictionary of Terms

N/A

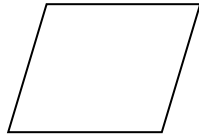
Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by	Date <b>10/02/2023</b>		Version <b>1.0</b>	Page 11

## Appendix B – Acronyms

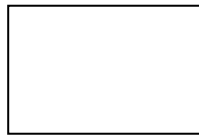
N/A

Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by	Date <b>10/02/2023</b>		Version <b>1.0</b>	Page 12

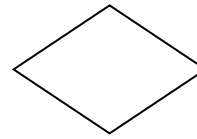
## Appendix C – Flowcharting Symbols



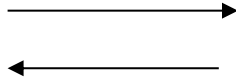
**Parallelograms** represent **inputs** and **outputs** to or from a process/procedure.



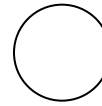
**Rectangles** represent individual process/procedure **activities**.



**Diamonds** represent important **decision points** in the process/procedure.



**Lines** with arrowheads connect symbols to show the progression or direction of the activities.



**Circles** represent connectors when a process/procedure flowchart continues on the next page.

Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by		Date <b>10/02/2023</b>	Version <b>1.0</b>	Page <b>13</b>

## Appendix D – Bibliography

1. Human Resources Development Inc., *Writing Procedures* (example / template), No. 02 1999-06-07.

<https://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiagestionprocesos.pdf>

Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by	Date <b>10/02/2023</b>		Version <b>1.0</b>	Page 14

## Appendix E – Document Change Control

Revision Number	Date of Issue	Author(s)	Brief Description of Change
0.1	10/02/2023	Ezponda Igea, Eduardo	Modelo de Proceso

Organization <b>DEPT</b>		Title/Subject <b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>		Number <b>PROC-DEPT-00#</b>	
Owner <b>EDUARDO EZPONDA IGEA</b>	Approved by		Date <b>10/02/2023</b>	Version <b>1.0</b>	Page 15