	Tecnología	Versión: 1
	Incidentes Tecnológicos	Fecha de Aprobación:06/12/2021
	Elaborado por: Andrés Cataño	Aprobado por: Felipe Gallego Giraldo

1 OBJETIVO

Gestionar la solución de los diferentes incidentes tecnológicos en las diferentes Plataformas de Almacontact

2 ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los servicios y dispositivos tecnológicos de la compañía en los diferentes sitios.

3 DEFINICIONES


Plataforma Tecnológica: Conjunto de Hardware y Software que tiene Almacontact para brindar servicios tecnológicos a las diferentes áreas de la compañía

Servicio: Acciones o prestaciones inmateriales que se brindan para satisfacer una necesidad tecnológica.


Dispositivos: Equipos físicos para la prestación de servicios tecnológicos.

4 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Registro de Incidente: Se realiza la creación del incidente tecnológico en las plataformas establecidas para este proceso	Cualquier persona de Almacontact	Incidente en la plataforma tecnológica
2	Validación del Incidente: Se identifica si se tiene la información necesaria para poder iniciar el análisis del incidente, de no ser así se solicita información adicional necesaria	Personal TI	Registro en Plataforma o WhatsApp
3	Verificación Incidente: Se realizan pruebas iniciales para evidenciar el incidente y su tipo de afectación. Si no se evidencia el incidente se da por finalizado el incidente.	Personal TI	Registro en Plataforma o WhatsApp
4	Realizar Diagnostico de los requerimientos: Se verifican los recursos necesarios (físicos y lógicos) para la solución de este incidente	Personal TI	

	Tecnología	Versión: 1
	Incidentes Tecnológicos	Fecha de Aprobación:06/12/2021
	Elaborado por: Andrés Cataño	Aprobado por: Felipe Gallego Giraldo

5	<p>Solicitud de servicio a proveedor herramientas tecnológicas:</p> <p>Se solicita a proveedor herramienta necesaria para poder continuar con el proceso de solución del incidente</p>	Personal TI	Registro en Plataforma o Whatsapp
6	<p>Ejecución y Cierre:</p> <p>Una vez se cuenten con las herramientas necesarias se procede a ejecutar la solución; si el personal no tiene capacidad para realizar la ejecución de la solución procede a escalar el incidente a persona encargado de Plataforma.</p> <p>Una vez solucionado se deja registro y se informa en la plataforma</p>	Personal TI	Registro en Plataforma o Whatsapp

	Tecnología	Versión: 1
	Incidentes Tecnológicos	Fecha de Aprobación:06/12/2021
	Elaborado por: Andrés Cataño	Aprobado por: Felipe Gallego Giraldo

5 FLUJO DE PROCESO

