

	Procedimiento de Gestión de Incidentes	Código:	Apo.1.Man.6.Pro.2
		Fecha:	01-12-2016
		Versión:	1
		Página:	1 de 7

Contenido

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	2
4.	POLÍTICAS.....	2
5.	DESCRIPCIÓN.....	3
6.	HISTORIAL DE CAMBIOS	7
7.	APROBACIONES.....	7

	Procedimiento de Gestión de Incidentes	Código:	Apo.1.Man.6.Pro.2
		Fecha:	01-12-2016
		Versión:	1
		Página:	2 de 7

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos y las políticas a seguir para gestionar incidentes de servicios TIC.

2. ALCANCE

Inicia con el registro de un incidente en la herramienta de Gestión de servicios TIC, su análisis, solución temporal o definitiva, calificación del caso por parte del usuario y cierre. Cubre las actividades requeridas para gestionar los incidentes registrados en la herramienta de Gestión de Servicios TIC y restaurar la operación normal del servicio lo más pronto posible, con el propósito de minimizar el impacto adverso a la operación del negocio, asegurando la calidad y los niveles de servicios mínimos establecidos por la Dirección de Tecnología.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Incidente Recurrente: Es el que se presenta bajo las mismas condiciones de una manera periódica.

Incidente Mayor: Es la categoría más alta de impacto para un incidente. Un incidente mayor tiene como consecuencia una interrupción importante en una funcionalidad de negocio.

4. POLÍTICAS

- Todo incidente que cumpla los criterios de recurrencia será postulado a la gestión de problemas de acuerdo con el procedimiento de gestión de problemas.
- El análisis preliminar del incidente debe contemplar la consulta de la base de conocimiento para establecer si existe una solución al mismo.
- El manejo de incidentes mayores debe cubrir la ejecución de las siguientes actividades:
 - ✓ Ejecutar el plan de comunicaciones definido para los incidentes mayores.
 - ✓ Asociar al incidente mayor todos los incidentes registrados que se refieran a la misma causa.
 - ✓ Asignar al incidente mayor la prioridad más alta.
- Todo incidente mayor deberá ser postulado como problema.
- Los criterios para declarar un incidente como mayor son:
 - ✓ Se identifica la indisponibilidad total de un servicio.
 - ✓ El elemento de configuración impactado tiene criticidad alta.

	Procedimiento de Gestión de Incidentes	Código:	Apo.1.Man.6.Pro.2
		Fecha:	01-12-2016
		Versión:	1
		Página:	3 de 7

- El equipo solucionador de incidentes mayores debe estar conformado por:
 - ✓ Gestor de Incidentes
 - ✓ Coordinadores de los grupos de infraestructura tecnológica (Plataforma, Bases de Datos, Centro de Computo, Redes y Comunicaciones y Coordinador del Centro de Servicios Tecnológico)
 - ✓ Responsable(s) Técnico(s) del (de los) servicio(s) afectado(s)

5. DESCRIPCIÓN

	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
A. Gestión de incidentes					
1		Registrar Solicitud	Usuario / Agente de Soporte	Reportar falla o degradación de un servicio, a través de los distintos medios de contacto o de notificaciones provenientes de la herramienta de Gestión de eventos.	Herramienta de Gestión de servicios TIC.
2		Validar Solicitud	Agente de soporte	Establecer si la solicitud es un incidente o un requerimiento de servicio TIC. Sí es un incidente Pasa a actividad siguiente. Sí no es incidente consultar el procedimiento de Gestión de Requerimientos.	N/A
3		Registrar Incidente	Agente de Soporte	Crear el incidente de servicio TIC en la herramienta de Gestión de Servicios TIC y el sistema asocia al incidente el número de identificación de la solicitud.	Herramienta de Gestión de servicios TIC.

	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
4		Categorizar y Priorizar	Agente de Soporte	Realizar una revisión de la información registrada en el incidente y determinar la categoría del mismo. Asignar la prioridad del incidente de acuerdo con los criterios establecidos en las políticas del documento AP "Gestión de servicios TIC".	Herramienta de Gestión de servicios TIC.
5		Realizar diagnóstico inicial	Agente de Soporte	Revisar los detalles de la falla reportada y determinar el alcance de la misma.	Herramienta de Gestión de servicios TIC.
6		Verificar si es un Incidente Mayor	Agente de Soporte.	Determinar si se trata de un incidente mayor de acuerdo con los criterios establecidos en las políticas de este documento. Sí , se trata de un incidente mayor, pasa a la parte B. Gestión Incidentes Mayores. Sí , el incidente no corresponde a un incidente mayor Pasa a actividad siguiente.	N/A
7		Establecer la necesidad de escalar el caso	Solucionador	Verificar si se cuenta con la solución al incidente SI , no continuar en la actividad 8. SI , continuar con la actividad número 9.	N/A
8		Ver Matriz de escalamiento	Solucionador	Realizar el escalamiento con base en la Matriz de escalamiento definida por la Dirección de tecnología	Herramienta de Gestión de servicios TIC.

	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
9		La solución fue identificada	Solucionador.	Verificar si se encuentra una solución al caso. SI se encuentra una solución al incidente Pasa a actividad siguiente. SI no es posible brindar una solución al incidente pasa a actividad 7.	N/A
10		Solucionar y Restablecer el servicio	Solucionador	Ejecutar las actividades necesarias para resolver el incidente.	Herramienta de Gestión de servicios TIC.
11		Notificar Encuesta	Herramienta de Gestión de servicios TIC.	Cuando se realiza la solución del incidente, la herramienta de gestión de servicios TIC envía al usuario la encuesta de satisfacción del servicio prestado, la cual debe ser diligenciada ante de tres (3) días después de ser notificada, de lo contrario la Herramienta de Gestión de servicios TIC procede a realizar cierre automático del incidente.	Herramienta de Gestión de servicios TIC.
12		Cerrar el incidente	Herramienta de Gestión de servicios TIC.	La solicitud de servicio es cerrada luego de que el usuario contesta la encuesta de satisfacción o transcurren tres (3) días sin que el usuario diligencie la encuesta de satisfacción, el estado de cierre de la solicitud la realiza la herramienta de Gestión de Servicios TIC de manera automática.	Herramienta de Gestión de servicios TIC.
B. Gestión incidentes mayores					

	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
13		Informar a usuarios afectados	Gestor de incidentes	Enviar notificación de la falla a los usuarios afectados a través de correo o comunicado en la Intranet y mensaje en línea telefónica del CST.	Correo electrónico / mensaje en la intranet / mensaje telefónico en línea *911
14		Convocar a Equipo solucionador de incidentes mayores	Gestor de incidentes	Convoca al grupo solucionador de incidentes mayores y presenta el diagnóstico del incidente reportado	Correo Electrónico
15		Investigar y diagnosticar	Equipo de incidentes mayores	Consulta fuentes de información asociadas con la falla reportada y define el diagnóstico y solución de la falla.	Herramienta de Gestión de servicios TIC.
16		La solución fue identificada	Equipo de incidentes mayores	Verificar si se encuentra una solución al caso. SI se encuentra una solución al incidente mayor Pasa a actividad siguiente. SI no es posible brindar una solución al incidente pasa a actividad 15.	N/A
17		Solucionar y Restablecer el servicio	Equipo de incidentes mayores	Ejecutar las actividades necesarias para resolver el incidente.	Herramienta de Gestión de servicios TIC.
18		Informar a usuarios afectados	Gestor de incidentes	Enviar notificación de la disponibilidad del servicio a los usuarios afectados a través de correo o comunicado en la Intranet y mensaje en línea telefónica del CST.	Correo electrónico / mensaje en la intranet / mensaje telefónico en línea *911
19		Postular Problema	Gestor de incidentes	Postula incidente para ser evidencia del registro de un nuevo Problema con la información recopilada; con el objetivo de encontrar la causa raíz y se dé solución definitiva.	Herramienta de Gestión de servicios TIC.

	Procedimiento de Gestión de Incidentes	Código:	Apo.1.Man.6.Pro.2
		Fecha:	01-12-2016
		Versión:	1
		Página:	7 de 7

	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
				<p>Sí, es necesario postular el incidente mayor consultar el procedimiento para la Gestión de Problemas.</p> <p>Si no se postula el incidente a la Gestión de problemas consultar la actividad 11.</p>	
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ASESOR SUG
Diciembre 1 de 2016	1.0	Primera versión	Derly Catherine Cifuentes Guerrero

7. APROBACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Paola Martinez-Larry Lozano Cargo: Gestor de Servicios IT Comware Dependencia: Dirección de Tecnología Fecha: 25/07/2016	Nombre: Maria Eugenia Chávez/ Jaime A. Molina S. Cargo: Asesor DT/ Asesor SART Dependencia: Dirección de Tecnología Fecha: 17/11/2016	Nombre: Jorge H. Porras M. / Cargo: Subdirector SART / Dependencia: Dirección de Tecnología Fecha: 28/11/2016