



PROCESO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES

1.0 Control del proceso

1.1 Objetivos

- Restablecer la normalidad de las operaciones del servicio afectado tan rápido como sea posible.
- Minimizar el impacto adverso sobre las operaciones de los servicios de Tecnologías de Información en la UACH.
- Cumplir con los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

1.2 Propietario del proceso

El Jefe del Departamento de Atención a Usuarios, quien a su vez asumirá el rol de Gestor de Incidentes.

1.3 Políticas

- 1.3.1 Todos los incidentes deberán ser registrados y documentados en el sistema Mesa de Servicios TI.
- 1.3.2 La Mesa de Servicios es responsable de monitorear y dar seguimiento al progreso manteniendo a los usuarios informados del estatus y cierre del incidente.
- 1.3.3 Los procedimientos de escalamiento/asignación y escalas de tiempo deberán ser definidos en los acuerdos y políticas de los servicios de TI.

1.4 Detonador/iniciadores del proceso

Cualquier evento que interrumpa o que disminuya la calidad del servicio, o que pueda interrumpir o disminuir la calidad de un servicio incluyendo:

- Los reportados directamente por los usuarios.
- Los detectados por las herramientas de monitoreo.
- Los reportados y/o registrados por el personal de la CGTI.

1.5 Retroalimentación

La retroalimentación para la mejora continua del proceso se obtendrá de las siguientes fuentes:

- Análisis de indicadores de la Gestión de Incidentes

1.6 Documentación asociada (Referencias y Formatos)

- Proceso para la Atención a Usuarios
- Proceso de Gestión de Problemas
- Acuerdos y Políticas de Servicios de TI

2.0 Proceso

2.1 Definiciones y terminología

Servicio de Tecnologías de Información

Es un medio para entregar valor a los usuarios al facilitarles los resultados que desean conseguir mediante el uso de las tecnologías de información, y que es administrado y/o proporcionado por la Coordinación de Tecnologías de Información.

Catálogo de Servicios Autorizado	Es la base de datos o un documento estructurado que contiene la información acerca de todos los servicios de Tecnologías de Información vigentes.
Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	Son parte integral de las políticas para la prestación de los servicios de tecnologías de información y describen los mismos y las metas de niveles del servicio. También especifica las responsabilidades de los usuarios del servicio y de la CGTI como prestador del servicio.
Acuerdo de Nivel Operacional (OLA)	Es un acuerdo entre las diferentes unidades administrativas de la CGTI, o entre la CGTI y las unidades administrativas externas a la CGTI para ayudar a proveer y soportar los servicios de tecnologías de información conforme a las políticas y SLA definidos.
Rol	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades definidas en un proceso y asignadas a una persona o equipo de trabajo.
Propietario del Servicio	Es el rol asignado al responsable ante el usuario de la entrega de un servicio en específico.
RACI	Es una matriz de autoridad que es utilizada para indicar las responsabilidades dentro de los procesos y actividades de cada rol en particular.
Mesa de Servicios	Es la unidad funcional que forma parte del DAU con personal dedicado al manejo responsable de una variedad de solicitudes de los usuarios.
Propietario del Proceso	Es la persona o equipo de trabajo de la CGTI responsable por la calidad del proceso, su supervisión y cumplimiento.
Alerta	Es una advertencia de que uno de los umbrales de alguno de los servicios o sus componentes tecnológicos ha sido alcanzado, o un cambio o falla ha ocurrido.
Incidente	Es una interrupción no planeada o una reducción en la calidad de un servicio
Escalamiento	Es la actividad de obtención de recursos adicionales necesarios para poder cumplir con los acuerdos de niveles de servicios, consiste en la transferencia y/o notificación de una solicitud de servicio del usuario a personal adicional dentro de la CGTI.
Evento	Es un cambio del estado de un componente tecnológico de un servicio, el cual es significativo para la gestión de un Elemento de Configuración o del servicio de TI.
Problema	Es la causa de uno o más incidentes. La causa comúnmente es desconocida al momento que el Registro de la Solicitud es realizado
Error Conocido	Es un problema cuya causa raíz y su alternativa de solución han sido documentadas.
Base de Datos de Errores Conocidos (KDB)	Es una base de datos que contiene todos los registros de Errores Conocidos creados por la Gestión de Problemas y utilizados por la Gestión de Incidencias y Problemas.
Alternativas	(Workaround) reduce o elimina el impacto de un incidente o de un problema, para el cual no hay una resolución total disponible.
Petición de Servicio	Es una solicitud de un usuario en la que pide información, asesoría, un nuevo servicio o un cambio estándar.
Impacto	Es la medición del efecto de un incidente, un problema, o un cambio en los procesos del negocio.

Urgencia	Es una medición de cuánto tiempo tarda un incidente, un problema, o un cambio en tener un impacto significativo en el negocio.
Prioridad	Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una incidente, un problema, o un cambio en base a la combinación de Impacto y Urgencia
Escalas de tiempo	Son las etapas por las cuales progresaran los incidentes durante su ciclo de vida.
Incidente Mayor	Es la categoría más alta de impacto para cualquier incidente resultando en una interrupción significativa para la UACH.

2.2 Roles

ROL	PUESTO
Gestor de Incidentes	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
Analista de la Mesa de Servicios (Ayuda primer nivel)	Personal del Departamento de Atención a Usuarios
Analista de Servicio (Ayuda de Segundo Nivel)	Personal de las unidades de la CGTI responsables del servicio.
Usuario	Personas acreditadas como tales conforme a los acuerdos y políticas del servicio.

2.3 Actividades/responsables

(R: Responsable de la ejecución, A: Responsable de la actividad en conjunto; C: Consultado; I: Informado)

ACTIVIDAD	Usuario	Gestor de Incidentes (Jefe DAU)	Analista Mesa de Servicios (ayuda de primer nivel)	Analista de Servicio (ayuda segundo nivel)	Propietario de Servicio	Coordinador General de Tecnologías de Información
(1) Identificar y reportar el incidente	R	R	R	R	R	
(2) Registro del incidente (se debe establecer, mantener y estar disponible un registro histórico completo)		A	R			
(3) Clasificación del incidente (determinar el servicio que esta siendo afectado)		A	R			
(4) Priorización del incidente (establecer una prioridad apropiada: impacto más urgencia)		A	R			
(5) Diagnóstico inicial del incidente (descubrir todos los síntomas del incidente y cómo resolverlo)		A	R	I		

ACTIVIDAD	Usuario	Gestor de Incidentes (Jefe DAU)	Analista Mesa de Servicios (ayuda de primer nivel)	Analista de Servicio (ayuda segundo nivel)	Propietario de Servicio	Coordinador General de Tecnologías de Información
(6) Escalamiento funcional y/o jerárquico del incidente (asignar el incidente a otro grupo debido a la falta de conocimiento o dominio o a que expiró el tiempo acordado de escalamiento)	I	A	R	I	I	
(7) Investigación y diagnóstico (investigar e intentar diagnosticar lo que fallo, pero no el porqué)		I	I	R	A	
(9) Resolución y recuperación (aplicar y probar la solución potencial)		A	R	R	I	
(10) Cierre - El analista de la Mesa de Servicios verifica que el incidente ha quedado completamente resuelto, el servicio ha sido restaurado y los usuarios están satisfechos. - El incidente debe ser totalmente documentado por el analista de la Mesa de Servicios o por los analistas de servicios.	I	A	R	R	I	
(11) Generación de reportes periódicos de indicadores		R				
(12) Análisis de indicadores		R			I	I
(13) Seguimiento a la implementación de actividades de mejora	I	R	R	R	R	I

2.3.1 Incidentes mayores

ACTIVIDAD	Usuario	Gestor de Incidentes (Jefe DAU)	Analista Mesa de Servicios (ayuda de primer nivel)	Analista de Servicio (ayuda segundo nivel)	Propietario de Servicio	Coordinador General de Tecnologías de Información
(1) Identificación del servicio afectado	R	R	R	R	R	

ACTIVIDAD	Usuario	Gestor de Incidentes (Jefe DAU)	Analista Mesa de Servicios (ayuda de primer nivel)	Analista de Servicio (ayuda segundo nivel)	Propietario de Servicio	Coordinador General de Tecnologías de Información
(2) Escalamiento funcional y jerárquico del incidente (informar el incidente a los analistas y propietarios del servicio afectado)		A	R	I	I	I
(3) Investigación y diagnóstico (investigar e intentar diagnosticar lo que fallo, pero no el porqué)		I	I	R	R	
(4) Resolución y recuperación (aplicar y probar la solución potencial)		I	I	R	R	
(5) Registro del incidente (se debe establecer, mantener y estar disponible un registro histórico completo)		A	R	R	R	
(10) Cierre - El analista de la Mesa de Servicios verifica que el incidente ha quedado completamente resuelto, el servicio ha sido restaurado y los usuarios están satisfechos. - El incidente debe ser totalmente documentado por el analista de la Mesa de Servicios y por los responsables de servicios.	I	A	R	R	R	I

2.4 Seguimiento al estado de incidentes

Para garantizar el manejo y reporte adecuado del estatus de los incidentes, es indispensable que los incidentes sean ubicados en cualquiera de los siguientes estatus:

- 2.4.1 Nuevos:** Identificados pero aún no asignado a un recurso de soporte para su solución.
- 2.4.2 Abiertos:** En el proceso de ser investigado y resuelto.
- 2.4.3 Cerrado con éxito:** El usuario ha acordado que el incidente ha sido resuelto y que el estado normal de las operaciones ha sido restaurado.
- 2.4.4 Cerrada sin éxito:** Solicitudes cerradas SIN solución posible.
- 2.4.5 Cerrada con solución provisional:** Aquellas para las que no hay una resolución total disponible y para las que se ha reducido el impacto de una solicitud.

2.5 Herramientas de gestión de incidentes

- 2.5.1 Base de Datos de Errores Conocidos (KDB)
- 2.5.2 Calendario de cambios y/o mantenimientos
- 2.5.3 Correspondencia con incidentes parecidos

2.6 Entradas y salidas del proceso

2.4.1 Entradas principales

- Incidentes reportados directamente por los usuarios.
- Incidentes detectados por las herramientas de monitoreo.
- Incidentes reportados y/o registrados por el personal de la CGTI.

2.4.2 Salidas principales

- Cierre de los incidentes registrados.
- Registro y/o actualización de la base de conocimientos.
- Encuesta de satisfacción del usuario.
- Reportes periódicos de indicadores de Gestión de Incidentes.

2.7 Indicadores/metras

INDICADOR	META
Número total de incidentes	<= 20% del total de solicitudes
% de incidentes manejados dentro del tiempo de respuesta acordado	>=80% del total de incidentes

2.8 Mejoras/proceso de revisión

- 2.8.1 Los indicadores deberán obtenerse al menos una vez al mes y serán la entrada para realizar un análisis por el Gestor de Incidentes.
- 2.8.2 Una vez realizado el análisis el Gestor de Incidentes presentará los resultados a los propietarios de servicios.
- 2.8.3 Se llevaran a cabo reuniones de la mesa de mejora continua por lo menos 4 veces al año; teniendo como objetivo generar acciones preventivas y correctivas para mejorar el desempeño del Proceso de Gestión de Incidentes.
- 2.8.4 El Gestor de Incidentes es el responsable de otorgar seguimiento a cada una de las acciones concertadas.
- 2.8.5 El Gestor de Incidentes es el responsable de presentar los resultados de la medición del desempeño del Proceso de Gestión de Incidentes en las juntas de revisión de la Dirección.

3.0 Habilitadores del proceso

3.1 Recursos

- Un Gestor de Incidentes
- Espacio físico y mobiliario para la ubicación de la Mesa de Servicios.
- Papelería y suministros para soportar la actividad diaria.
- Al menos dos analistas de tiempo completo asignados para la recepción de solicitudes.

- Equipos de cómputo e impresora para la recepción y registro de incidentes, así como para la impresión de reportes e indicadores.
- Un Fax.
- Sistema para el registro y seguimiento de incidentes.
- Servicio de acceso a Internet y correo electrónico.
- Servicio de Telefonía con extensiones telefónicas dedicadas y con funcionalidades avanzadas (sígueme, transferencia automática, correo de voz, etc.).
- Analistas de ayuda de segundo nivel designados por cada una de las áreas de la CGTI responsables y/o dueños de los servicios.

3.2 Capacidades

- Personal de la Mesa de Servicios que cumpla con el perfil necesario para desempeñar las actividades del proceso.
- Catálogo de Servicios actualizado.
- Herramienta de Mesa de Servicios que satisfaga la Utilidad y Garantía del proceso y sus procedimientos.
- Personal designado como analistas de ayuda de segundo nivel con el perfil y los conocimientos necesarios para desempeñar el rol respectivo conforme al servicio en particular.
- Proceso para la Atención a Usuarios
- Proceso de Gestión de Problemas
- Acuerdos y Políticas de los servicios de TI
- Base de Datos de Conocimiento/Errores Conocidos