

Familia: Administración de Servicios
Tema: Administración de Incidentes
Estándar: Administración de Incidentes

Dirección General del Sistema Estatal de Informática
Secretaría de Finanzas
Gobierno del Estado de México

Fecha de vigencia: 2014
Revisión programada: Anual
Última actualización: 10/07/2014
Última revisión: 10/07/2014

REVISIÓN.

Fecha	Autor	Versión	Descripción
15/07/2013	Marco A. Reyes G.	0.1	Borrador inicial, se utiliza para fines de revisión y discusión
10/07/2014	Ernesto González G.	0.12	Corregir los links

DESCRIPCIÓN.

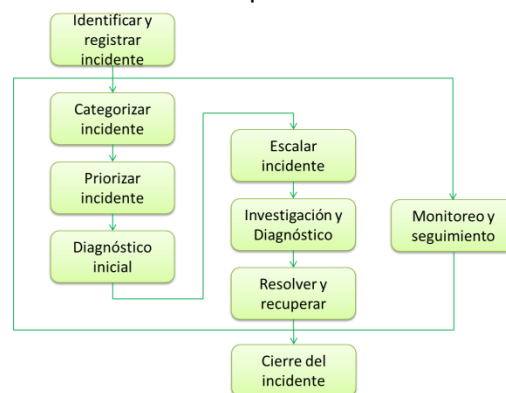
Un incidente se define como cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio, y el cual causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio.

En las Unidades de Tecnología de Información (UTIs) la Administración de Incidentes es provista por la Mesa de Servicio y los grupos de soporte (2º y 3er nivel). Los usuarios contactan a la Mesa de Servicio, el registro del incidente es creado, esta información es actualizada y pasa a los diferentes grupos dependiendo de la especialización requerida. Durante la vida del incidente, son enviados diferentes estados que notifican el progreso y permiten reportar como son manejados los incidentes. Todos los grupos involucrados en el proceso de Administración de Incidentes tienen la responsabilidad de monitorear continuamente y asegurar que los incidentes vayan progresando.

Durante la vida de un incidente, este puede ser asignado a diferentes grupos pero siempre quedará bajo la responsabilidad de la Mesa de Servicio, la cual monitoreará todos los incidentes para asegurar que los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio sean cumplidos.

El presente documento tiene como objetivo presentar el diseño del proceso de Administración de Incidentes, el cual está alineado a las mejores prácticas de ISO 20000-1:2011.

El siguiente diagrama ilustra las macro actividades del proceso de Administración de Incidentes:



OBJETIVO.

Mantener un eficiente registro, seguimiento y control de los incidentes, así como lograr la restauración en una eventual falla o interrupción de alguno de los servicios o componentes de Tecnologías de Información, en el menor tiempo posible, minimizando el impacto adverso sobre las operaciones de la Unidad de Tecnología de Información.

Los objetivos específicos del proceso de Administración de Servicios de la Unidad de Tecnología de Información son:

- Establecer los lineamientos de soporte de los servicios para la atención de fallas.
- Establecer el número de personas requeridas para el Punto Único de Contacto y el 1er nivel de soporte de la atención de los incidentes.
- Definir los niveles de escalamiento del proceso, para cumplir con los niveles de servicio establecidos en los SLAs.

ALCANCE.

El proceso de Administración de Incidentes, aplica al personal involucrado en la administración atención y resolución de los incidentes dentro del contexto operativo de la Unidad de Tecnología de Información.

Para la implementación del proceso de Administración de Incidentes, el alcance inicial para la habilitación serán los servicios:

- Trámites y servicios
- Sitios web
- Conectividad voz, datos e internet
- Plataforma tecnológica

AUTORIDAD Y EXCEPCIONES

Este estándar ha sido emitido por la DGSEI de conformidad con el Artículo 34 fracciones XII y XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas; Artículos 35 y 36 fracción II del Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México.

Si hay razones funcionales de peso para que una dependencia u organismo auxiliar no pueda cumplir con esta arquitectura o estándar, la DGSEI podrá autorizar una excepción.

MÉTRICA Y APLICACIÓN.

La intención de la DGSEI es anunciar y promover este estándar como obligatoria para todo el gobierno. En la página de Internet <http://dgsei.edomex.gob.mx/estandar> se encuentra publicada la ficha técnica del estándar, y una encuesta de satisfacción que deberá ser llenada por cada visitante, con la finalidad de obtener retroalimentación sobre la usabilidad y contenido del documento.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Incidente

Un incidente se cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio, y el cual causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio.

ISO 20000-1:2011.

Estándar en gestión de servicios de Tecnología de Información (TI). Esta primera parte define los requerimientos necesarios para realizar una entrega de servicios de TI alineados con las necesidades del Negocio, con calidad y valor agregado para el ciudadano, asegurando una optimización de los costos y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento.

ITIL.

Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información, abreviada ITIL, por sus siglas en inglés (Information Technology Infrastructure Library). Es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnología de información, el desarrollo de tecnologías de información y las operaciones relacionadas con las mismas.

SLA.

Acuerdo de nivel de servicio, abreviado SLA, por sus siglas en inglés (Service Level Agreement), es un contrato escrito entre un proveedor de servicios y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

REFERENCIAS.

1. Base normativa.
 - [Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas](#)
 - [Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México](#)
 - [Normas Administrativas](#)
2. El desarrollo del presente estándar se encuentra en:
 - [Proceso de Administración de Incidentes](#)
3. Libros de ITIL® v3, en específico Operación del Servicio (Service Operation).
4. Norma ISO/IEC 20000-1:2011.

INFORMACIÓN ADICIONAL.

La Dirección de Gobierno Electrónico de la DGSEI es la propietaria del estándar.

CONTACTO.

Dueño del estándar: Dirección de Gobierno Electrónico del DGSEI

Correo: gobierno.electronico@edomex.gob.mx

Departamento de Nuevas Tecnologías y Estándares de TIC

Correo: estandares@edomex.gob.mx