
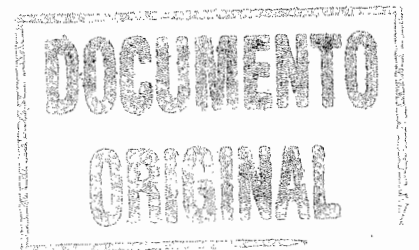
 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código	PG-SASTI-DN-11	 EDOMEX <small>DISEÑAMOS FIRMES, RESULTADOS FUERTES</small>
		Revisión	6	
		Fecha	31/may/2018	
		Página	1 de 28	

ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES



Elaboró/Modificó



Rúbrica
 Ángeles Caballero Vázquez
 Integrante de la SPICP

Revisó

Rúbrica
 Gabriel Rodríguez Sánchez
 Director de Normatividad

Autorizó

Rúbrica
 Fidelmar H. González Barrera
 Director General

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código	PG-SASTI-DN-11	 EDOMEX <small>DECISIONES FIRMESES, RESULTADOS FUERTES.</small>
		Revisión	6	
		Fecha	31/may/2018	
		Página	3 de 28	

Identificar y registrar incidente La o el usuario reporta el incidente vía telefónica a la Mesa de Ayuda de la DGSEI, la o el Agente de 1er Nivel de Soporte de la misma recibe la notificación del incidente, solicita datos generales de la o el usuario y registra la descripción a detalle del incidente en la herramienta automatizada.

Categorizar incidente La o el agente del 1er. Nivel de Soporte de la Mesa de Ayuda selecciona la clasificación del tipo de incidente que está siendo registrado, para que en el futuro pueda agruparse con otros incidentes similares y proporcionar la información que pudieran solicitar otros procesos generales, tales como la Administración de Problemas.

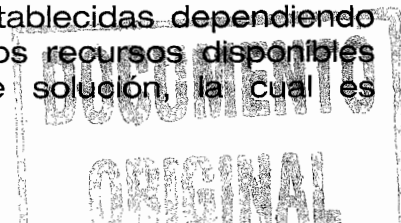
Priorizar incidente. La o el agente del 1er. Nivel de Soporte de la Mesa de Ayuda realiza una evaluación del impacto y la urgencia del incidente para definir la prioridad y dar soporte inicial.

Diagnóstico inicial La o el resolutor revisa los registros de incidentes similares, la base de datos de errores conocidos y/o la base de datos de conocimiento, para proporcionar una solución al incidente. Si no puede proporcionar una solución, entonces deberá realizar una escalación a los grupos de soporte especializados.

Escalar incidente En el caso de que la o el agente de la Mesa de Ayuda no tenga la capacidad para resolver el incidente, turnará a la o al resolutor de 2º y 3er Nivel de Soporte para que diagnostiquen e investiguen el incidente y proporcionen una solución.

Investigación y diagnóstico La o el resolutor de 2º y 3er Nivel de Soporte evalúa los detalles del incidente, recolecta y analiza la información relacionada con el mismo, con el propósito de encontrar una solución permanente y si no es posible, encontrar una solución temporal. Se comunica vía telefónica o correo electrónico con la o el usuario y le informa si existe la posibilidad de contar con los medios necesarios para continuar con sus actividades, aunque exista una degradación en el servicio, es decir que no esté operando al 100%.

Resolver y recuperar Las acciones a realizar son establecidas dependiendo del incidente reportado y de los recursos disponibles para poder atenderlo y darle solución, la cual es



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código	PG-SASTI-DN-11	 EDOMEX DECISIONES FIRMES, RESALTADOS FUERTES.
		Revisión	6	
		Fecha	31/may/2018	
		Página	4 de 28	

registrada en la herramienta automatizada. De ser necesario, se realizan pruebas de restauración del servicio.

Cierre del incidente

Una vez que el incidente ha sido resuelto y se ha documentado el seguimiento en la herramienta automatizada, el resolutor realiza el cierre del incidente, confirma con la o el usuario la solución satisfactoria del mismo, da el cierre del incidente y la herramienta envía de manera automática la encuesta de satisfacción para evaluar el servicio.

Monitoreo y seguimiento

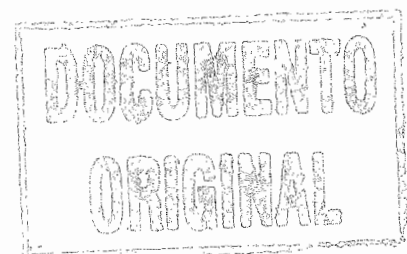
Durante el ciclo de vida del incidente el resolutor mantiene la pertenencia del mismo, aun cuando otros grupos de soporte hayan sido involucrados, mediante tickets vinculados. El dueño del servicio será responsable del monitoreo y seguimiento del estado del incidente, vigilando el cumplimiento de los SLAs, así mismo dará seguimiento para que se realicen apropiadamente las escalaciones.



Objetivo del Proceso/Propósito

Asegurar que todos los incidentes son resueltos y restaurar los servicios lo más rápido posible acorde a la definición de prioridades y dentro de los tiempos establecidos en los SLAs, con un mínimo de interrupción al negocio.

Los objetivos específicos del Proceso General Administración de Incidentes de la DGSEI son:

- Registrar todos los incidentes que se presenten.
- Registrar todas las actividades ejecutadas relacionadas con los incidentes, que han sido reportados.
- Resolver los incidentes y restaurar el servicio lo más pronto posible dentro de los tiempos acordados en los SLAs.
- Proporcionar información al Proceso General Administración de Problemas para tomar acciones y prever futuras recurrencias.



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código	PG-SASTI-DN-11	 EDOMEX <small>DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES</small>
		Revisión	6	
		Fecha	31/may/2018	
		Página	5 de 28	

Alcance

Aplica para todos los servicios proporcionados por la DGSEI, así como al personal involucrado en la resolución de los incidentes presentados dentro de los servicios.

Referencias

La información utilizada para este documento proviene de las siguientes fuentes de información:



- Libros de ITIL® v3, en específico Operación del Servicio (Service Operation).
- Norma ISO/IEC 20000-1:2011.

Responsabilidades

La o el Administrador del Proceso General de Incidentes deberá:

- Ser el titular y responsable del Proceso General Administración de Incidentes.
- Planear la estrategia para la implementación del Proceso General Administración de Incidentes dentro de la organización.
- Implementar y mantener en ejecución el Proceso General Administración de Incidentes, incluyendo su documentación.
- Generar las acciones necesarias para asegurar y mantener la mejora continua dentro del Proceso General Administración de Incidentes.
- Monitorear las métricas del Proceso General Administración de Incidentes y generar los reportes correspondientes.
- Tomar decisiones cuando el Proceso General Administración de Incidentes interactúe con otros procesos generales.
- Generar las acciones necesarias para asegurar y mantener la mejora continua dentro del Proceso General Administración de Incidentes.
- Revisar anualmente la vigencia del Proceso General Administración de Incidentes.
- Vigilar el cumplimiento de los SLAs y OLAs relacionados con los incidentes.
- Mantener una comunicación abierta con los agentes de la Mesa de Ayuda.
- Vigilar la atención de las y los usuarios y su satisfacción



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código	PG-SASTI-DN-11	 EDOMEX <small>DECISIONES FINALES, RESULTADOS PERMANENTES.</small>
		Revisión	6	
		Fecha	31/may/2018	
		Página	6 de 28	

La o el **Agente de Mesa de Ayuda (1er Nivel de Soporte)** deberá:

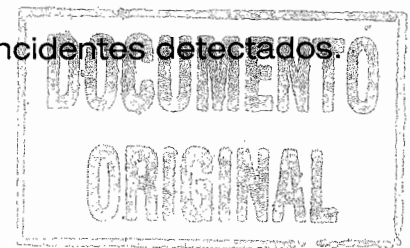
- Recibir las llamadas de servicio de acuerdo al protocolo de atención telefónica.
- Registrar las llamadas de servicio en la herramienta automatizada.
- Realizar el seguimiento a los casos creados.
- Resolver las llamadas de servicio que están dentro de su competencia.
- Asignar llamadas de servicio.
- Mantener una comunicación abierta con el Administrador del Mesa de Ayuda.



La o el **Resolutor (Ingeniero de Operación, Analista) de 2º Nivel de Soporte y 3er Nivel de Soporte (Especialista)** deberá:

- Atender los requerimientos de incidentes de servicio.
- Revisar la categorización de los tickets y modificarlos en caso de que no sean correctos.
- Investigar y diagnosticar los incidentes.
- Evaluar y atender los requerimientos de servicio.
- Solicitar requerimientos de cambio cuando es necesario.
- Escalar al proveedor y comunicar los Incidentes que no pueden ser resueltos.
- Restaurar los servicios afectados.
- Probar las soluciones.
- Mantener una comunicación abierta con el Administrador de Mesa de Ayuda.
- Resolver el incidente y validar la solución con la o el usuario, conforme lo estipulado en los SLAs firmados con las Dependencias.
- Documentar las soluciones de las llamadas de servicio.
- Solicitar a la Mesa de Ayuda la vinculación de un nuevo ticket con el ticket original, cuando para la resolución se requiera soporte de otra área, éste podrá un cambios o un incidente.
- Cerrar los tickets recibidos.

La o el **Usuario**, deberá:

- Detectar los incidentes de la infraestructura que utiliza para sus actividades del día a día.
- Llamar a la Mesa de Ayuda para reportar los incidentes detectados.



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código	PG-SASTI-DN-11	 EDOMEX <small>DECISIONES RÁPIDAS, RESULTADOS FUERTES.</small>
		Revisión	6	
		Fecha	31/may/2018	
		Página	7 de 28	


- Proporcionar la información que le requiera el Agente de la Mesa de Ayuda, para el registro del Incidente.

Definiciones

- **Administración de Incidentes:** Se ocupa de la restauración del servicio lo antes posible una vez que este se interrumpió y trata únicamente la restauración del servicio, no la determinación y sus causas.
- **Administrador(a) de proceso:** Persona responsable de la implementación, seguimiento y control del presente documento.
- **Agente de Mesa de Ayuda:** Persona adscrita a la Mesa de Ayuda responsable de atender y registrar los tickets relacionados con incidentes.
- **CI:** (Elemento de Configuración). Es el componente de la infraestructura que está o estará bajo el control de la administración de configuraciones. Pueden variar en complejidad, tamaño y tipo desde un sistema entero hasta un módulo o un componente menor de hardware, software y documentación.
- **CMS:** (Sistema de Administración de Configuraciones). Conjunto de herramientas y bases de datos que se usan para gestionar los datos de configuración de una proveedora o proveedor de servicios de TI, incluye información sobre incidentes, problemas, errores conocidos, cambios y versiones; y puede contener datos sobre los empleados, proveedores, ubicaciones, unidades de negocios, usuarias y usuarios. La CMS cuenta con herramientas para recopilar, almacenar, gestionar, actualizar y presentar datos sobre todos los elementos de configuración y sus relaciones, es mantenido por la administración de configuraciones y es usado por todos los procesos generales de la administración del servicio de TI.
- **Escalamiento funcional:** Escalamiento de tipo horizontal, el cual se refiere esencialmente a la acción de dirigir y asignar los incidentes.
- **Escalamiento jerárquico:** Escalamiento de tipo vertical, el cual se refiere a la necesidad de encontrar mayor autoridad, poder y/o recursos. Usualmente se lleva a cabo bajo el escenario de circunstancias como incidentes mayores y/o probable incumplimiento de tiempos acordados.
- **Impacto:** Es el nivel hasta donde se interrumpe la provisión de los servicios dentro de la organización, puede indicarse a través del número de CIs afectados y/o la cantidad de interrupciones de los

DOCUMENTO

ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código	PG-SASTI-DN-11	 EDOMEX <small>DECISIONES FIRMES, REGULACIONES FUERTES.</small>
		Revisión	6	
		Fecha	31/may/2018	
		Página	8 de 28	

servicios clave de la organización; se basa en la escala del daño potencial a las o los usuarios. Se usa para asignar la prioridad.

- **Incidente Mayor:** Es aquel donde el grado de impacto a la o al usuario es extremo, o bien la suma de incidentes menores, dado el porcentaje de usuarias y/o usuarios afectados o el tiempo de interrupción del servicio, que lo convierten en incidente mayor.
- **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.
- **ISO/IEC 20000:2011:** Norma internacional para la administración de servicios de TI que promueve la adopción de un enfoque de procesos integrados para la entrega de los servicios administrados. La norma está alineada y es totalmente compatible con el esquema ITIL.
- **ITIL:** (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información) Establece un marco de trabajo de las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de TI.
- **KPI:** (Indicador clave de desempeño). Medida que se usa para ayudar a gestionar el desempeño o mejoras en un proceso, servicio de TI o una actividad. Las medidas deben ser mensuradas y alcanzables, pero sólo las más importantes son definidas como KPIs y usadas activamente para gestionar e informar el desempeño. Los KPIs deben ser seleccionados para asegurar que se gestionen eficiencia, eficacia, y rentabilidad.
- **Mejorar:** Tomar las acciones necesarias para lograr un progreso continuo en el desempeño de los procesos.
- **OLA:** (Acuerdo de Nivel Operacional). Acuerdo entre una proveedora o proveedor de servicios de TI y otra parte de una misma organización. Un OLA da soporte a la prestación por parte del proveedor de servicios de TI de los servicios de TI a los usuarios. El OLA define los bienes o los servicios que serán prestados y las responsabilidades de ambas partes.
- **Prioridad:** Categoría usada para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio. La prioridad se basa en el impacto y la urgencia, y se usa para identificar los plazos requeridos para tomar medidas.
- **Resolutor 2º y 3er Nivel de Soporte:** Se entiende como resolutor o resolutor a la o al ingeniero de operación, la o el analista o especialista responsable de atender y dar solución a los incidentes.

**DOCUMENTO
 ORIGINAL**

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código	PG-SASTI-DN-11	 EDOMEX <small>DIRECCIONES FINANZAS, RESULTADOS FIDUCIARIOS</small>
		Revisión	6	
		Fecha	31/may/2018	
		Página	9 de 28	

- **RFC:** (Solicitud de cambio). Formato de petición formal que realiza la o el usuario para que se realice un cambio. Un RFC incluye detalles del cambio propuesto y debe ser registrado en papel o en herramienta automatizada.
- **SLA:** (Acuerdo de Nivel de Servicio). Acuerdo entre una proveedora o proveedor de servicios de TI y un cliente o usuario. El SLA describe el servicio de TI, documenta las metas de niveles de servicio y especifica las responsabilidades de la o el proveedor de servicios de TI y del usuario. Un único SLA puede cubrir varios servicios de TI o múltiples usuarios.
- **TI:** Tecnologías de la Información.
- **Ticket:** Número que se asigna a la solicitud de soporte, que se abre cuando la o el usuario reporta a la Mesa de Ayuda un incidente o realiza una solicitud de servicio y se registra a través de la herramienta automatizada, el cual es asignado a un resolutor para su atención.
- **Urgencia:** Velocidad con la que se tiene que atender y resolver el incidente, problema o cambio derivado del impacto sobre la organización. Se usa para asignar la prioridad.
- **Usuaría(o):** Persona que reporta el incidente (áreas de soporte del SEI, UTIs o Dependencias del GEM)
- **UTI:** Unidad de Tecnología de la Información de las Dependencias del Gobierno del Estado de México.

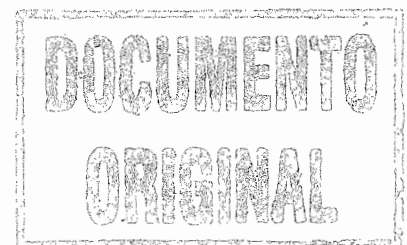
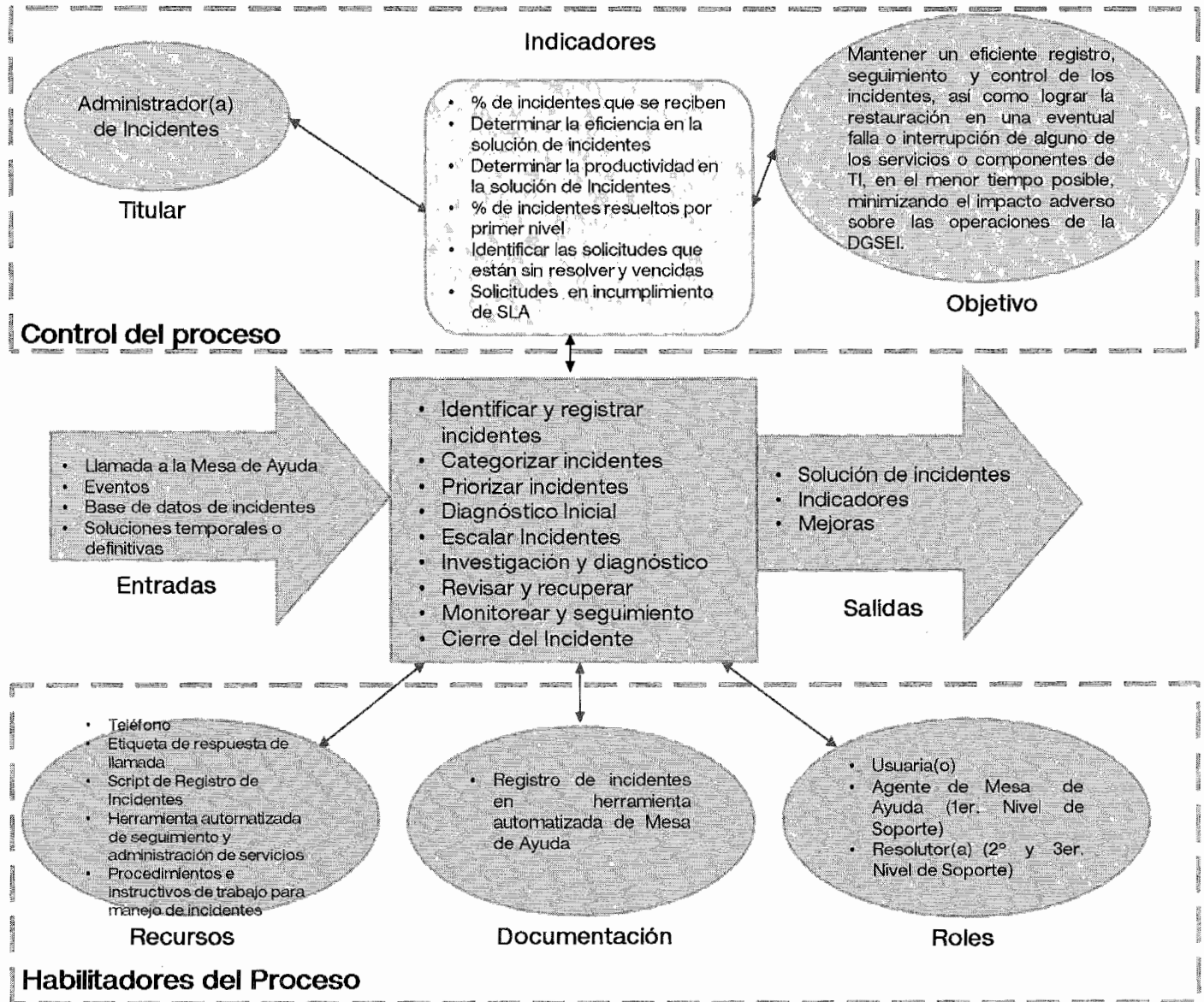


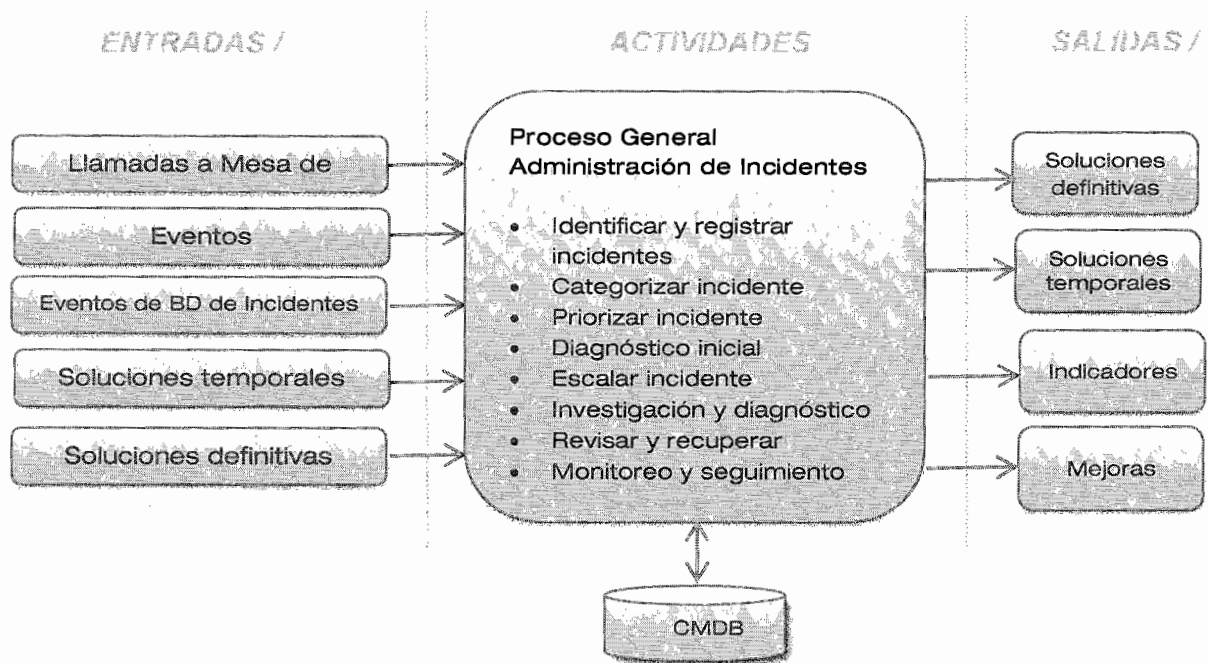
Diagrama de Tortuga



DOCUMENTO ORIGINAL

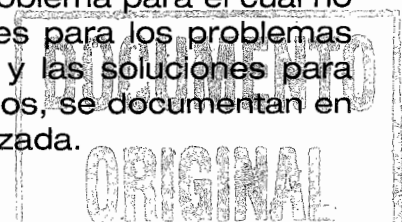
Insumos

La siguiente imagen muestra el resumen del proceso de Administración de Incidentes, definiendo con detalle las entradas y salidas del mismo.



La definición de las entradas o insumos del proceso son:

- **Llamadas a la Mesa de Ayuda:** Llamadas telefónicas realizadas por las o los usuarios que reportan un incidente detectado y será registrado por la Mesa de Ayuda, para su diagnóstico y solución.
- **Eventos:** A partir del monitoreo de la infraestructura de los servicios, las lecturas destacadas de dicho monitoreo serán lanzadas para su registro y atención.
- **Base de datos de incidentes:** Serie de incidentes registrados en la base de datos de la herramienta automatizada, que serán utilizados como apoyo para la solución de incidentes nuevos, ya que pueden existir incidentes similares resueltos, donde la solución puede ser utilizada para resolver los nuevos incidentes.
- **Soluciones temporales:** Eliminación de un incidente o problema para el cual no hay disponible aún una solución definitiva. Las soluciones para los problemas se documentan en los registros de errores conocidos y las soluciones para incidentes que no tienen registros de problemas asociados, se documentan en los registros de incidentes en la herramienta de automatizada.



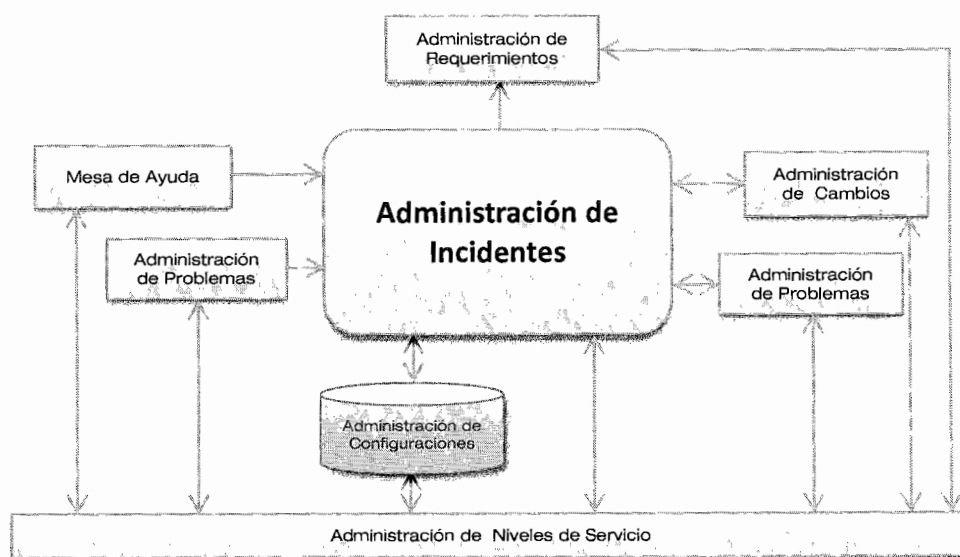
- **Solución definitiva:** Eliminación total de un incidente o problema al identificar su causa raíz. Las soluciones para los problemas se documentan en los registros de errores conocidos y las soluciones para incidentes que no tienen asociados registros de problemas se documentan en los registros de incidentes en la herramienta automatizada.

Resultados

- **Soluciones definitivas:** Actividades realizadas para subsanar de manera final el incidente.
- **Soluciones temporales:** Actividades realizadas para subsanar de manera transitoria el incidente.
- **Indicadores:** Mediciones generadas por el proceso para mostrar su desempeño.
- **Mejoras:** Acciones propuestas para subsanar las inconsistencias detectadas dentro de los servicios de TI.

Interacción con otros procesos

El siguiente diagrama muestra las principales relaciones del Proceso General Administración de Incidentes con otros procesos generales del SASTI.



DOCUMENTO ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código	PG-SASTI-DN-11	 EDOMEX <small>OPERACIONES FINANCIERAS, RESULTADOS FINANCIEROS</small>
		Revisión	6	
		Fecha	31/may/2018	
		Página	13 de 28	

Políticas

Las políticas definidas a continuación son para regular al Proceso General Administración de Incidentes, las cuales están basadas en las necesidades de la organización y las buenas prácticas, quedando a validación y mejora permanente por su Administrador(a).

- El proceso de Administración de Incidentes debe ser revisado cada seis meses para realizar la mejora continua del mismo.
- La integridad y verificación de la información de la base de datos de incidentes deberá ser revisada mensualmente por la o el Administrador de incidentes.
- La o el Administrador de incidentes gestiona ante la o el administrador de la herramienta automatizada, los perfiles de acceso al módulo de incidentes.
- Las claves de acceso al módulo de incidentes en la herramienta automatizada son personales, únicas, intransferibles y responsabilidad de las y los usuarios.
- Todos los incidentes deben ser reportados a la Mesa de Ayuda lo más pronto posible para llevar a cabo las acciones de análisis y diagnóstico para su solución.
- Los medios válidos y autorizados para reportar los incidentes son:
 - Vía telefónica
 - Oficio
 - Correo Electrónico
- Horario de atención de la Mesa de Ayuda es: Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs. en días hábiles.
- Todo incidente registrado dentro del módulo de incidentes de la herramienta automatizada debe ser documentado.
- La urgencia se califica en alta, media o baja, basada en la o el usuario que solicita el servicio, el nivel jerárquico que ocupa, el tiempo en que es detectado el incidente, el servicio que está siendo afectado y el tiempo máximo acordado en el SLA.
- La o el resolutor debe revisar constantemente la herramienta, para consultar los incidentes que le fueron turnados y darles atención conforme a los SLAs acordados.
- El incidente no se podrá cerrar a menos que se haya reestablecido el servicio, con la validación del cliente.
- Todo incidente mayor será atendido de manera inmediata bajo la supervisión del Administrador de Incidentes.
- Se considera un incidente mayor cuando el impacto y/o urgencia se califica de manera automática como alto dentro de la herramienta.
- Un Incidente será cancelado cuando la o el usuario no sea localizado en tres ocasiones, durante un periodo de 3 días hábiles. De requerir el servicio la o el usuario, deberá generar una nueva solicitud.

DOCUMENTO
ORIGINAL



ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

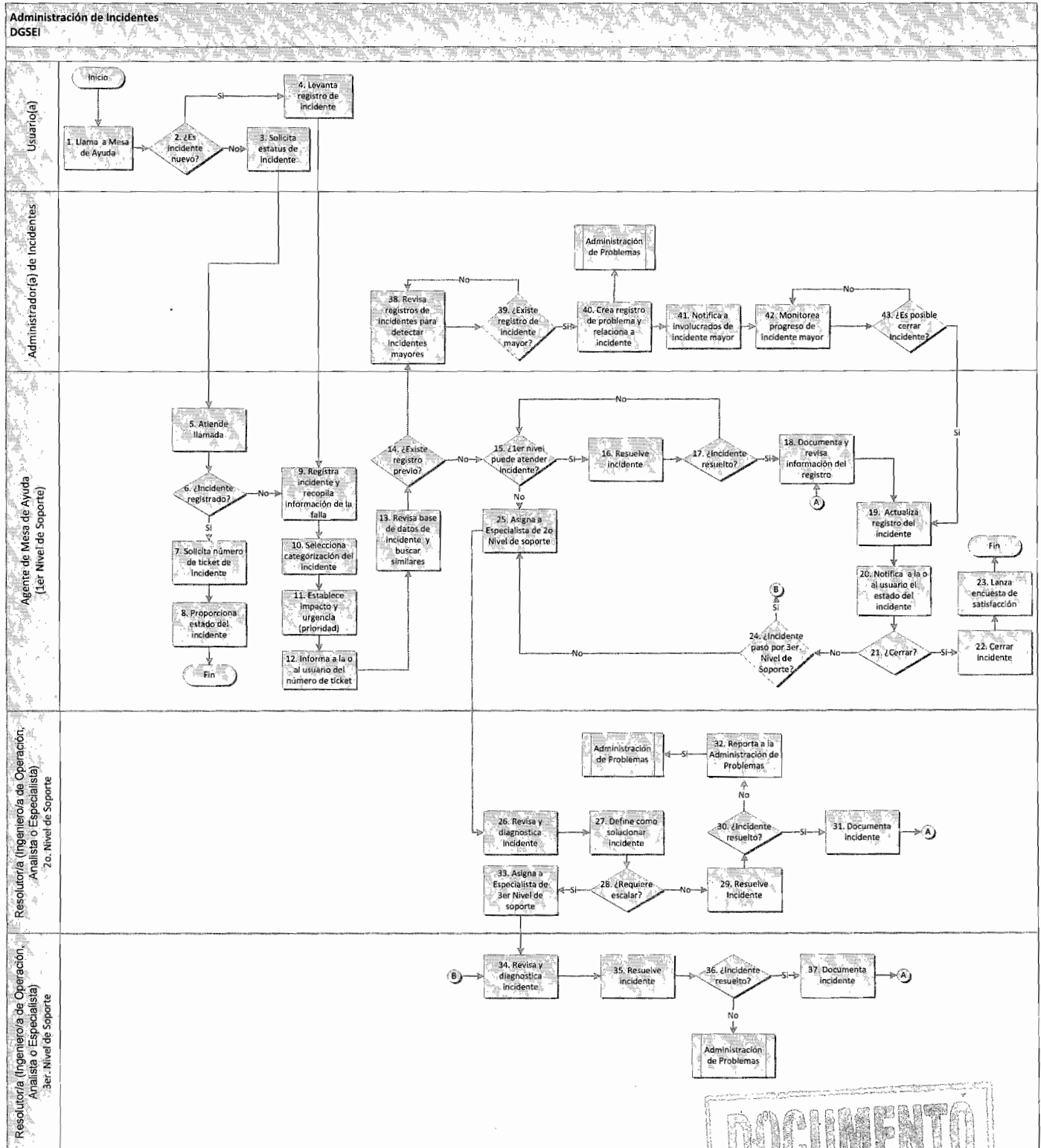
Código	PG-SASTI-DN-11
Revisión	6
Fecha	31/may/2018
Página	14 de 28



- Cuando participe una proveedora o un proveedor en la solución de los incidentes, las actividades desarrolladas por éste deberán ser documentadas por la o el especialista de administración de incidentes o bien, la o el resolutor que tenga a su cargo el incidente en ese momento.
- Todos los involucrados en el Proceso General Administración de Incidentes deberán apegarse a los tiempos y prioridad establecidos para la escalación de los incidentes.
- La o el dueño del servicio deberá monitorear las modificaciones que se realicen en la prioridad de un ticket, la cual debe contar con la debida justificación y estar registrada en la herramienta automatizada.
- La o el resolutor que reciba un incidente que no sea de su competencia, deberá documentar en el sistema la leyenda: "NO CORRESPONDE" justificando la razón y notificar vía telefónica a la Mesa de Ayuda para su reasignación.
- En caso de que la o el resolutor necesite hacer uso de otros servicios de soporte internos para atender y dar solución a la incidencia, deberá: dejar su ticket en estado "Pendiente", notificar a la Mesa de Ayuda vía telefónica y correo electrónico, y levantar una nueva incidencia al servicio de soporte requerido, indicando que dicho ticket quede vinculado; todas estas acciones deberán estar registradas en la herramienta automatizada.

DOCUMENTO
ORIGINAL

Diagrama



DOCUMENTO ORIGINAL

Método de trabajo

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Llama a Mesa de Ayuda	<p>Contacta vía telefónica a la Mesa de Ayuda al teléfono: (722) 276 9600 extensión: 60100, donde proporcionará sus datos generales.</p> <p>Continuar en la actividad número 2.</p>	Usuaría o usuario
2	¿Es incidente nuevo?	<p>Identifica si su solicitud está relacionada con un incidente reciente, si es correcto ir a la actividad número 4, de lo contrario ir a la actividad número 3.</p>	Usuaría o usuario
3	Solicita estatus de incidente	<p>Proporciona el número y detalle del incidente reportado con anterioridad.</p> <p>Continuar en la actividad número 5.</p>	Usuaría o usuario
4	Levanta registro de incidente	<p>Registra directamente el incidente detectado a través de la herramienta automatizada en el módulo de incidentes. Esta funcionalidad estará disponible para los especialistas técnicos, quienes pueden detectar incidentes en la operación y tienen acceso a la herramienta automatizada.</p> <p>Continuar en la actividad número 9.</p>	Usuaría o usuario
5	Atiende llamada	<p>Utiliza etiqueta telefónica o scrip de respuesta telefónica, definido para brindar una atención cordial y educada a las y los usuarios de las Dependencias y UTIs.</p> <p>Continuar en la actividad número 6.</p>	Agente de Mesa de Ayuda
6	¿Incidente registrado?	<p>Pregunta si el incidente ha sido registrado previamente; en caso afirmativo, ir a la actividad número 7; en caso contrario, ir a la actividad número 9.</p>	Agente de Mesa de Ayuda

DOCUMENTO ORIGINAL



ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

Código	PG-SASTI-DN-11
Revisión	6
Fecha	31/may/2018
Página	17 de 28



7	Solicita número de ticket de incidente	Solicita el número de registro (ticket) del incidente que le fue proporcionado, busca en la base de datos de la herramienta automatizada, en el módulo de Incidentes, donde se revisa el estado que guarda el incidente y actividades que se han realizado hasta ese momento para dar solución al mismo. Continuar en la actividad número 8.	Agente de Mesa de Ayuda
8	Proporciona estado del incidente	Revisa el estado y actividades del registro del incidente, proporciona a la o al usuario el detalle para que esté enterado del avance en la solución del incidente; como parte de la información que se proporciona, se debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Estado del incidente • Escalación si es que ha subido a niveles superiores de la Mesa de Ayuda, indicando si es escalación jerárquica o funcional. • Cambios relacionados, derivados de la aplicación de la solución al incidente. • Actividades generales que se ha realizado para dar solución al incidente. • Tiempo de transcurrido en el SLA Fin de actividades.	Agente de Mesa de Ayuda Resolutor(a)
9	Registra incidente y recopila información de la falla	Registra en la herramienta automatizada en el módulo de incidentes, el incidente detectado, solicitando la información necesaria para comenzar el tratamiento del incidente, tal como: descripción del incidente, los datos de la o el usuario y el elemento de configuración (CI) afectado. Continuar en la actividad número 10.	Agente de Mesa de Ayuda
10	Selecciona categorización del incidente	Selecciona la categoría correspondiente, de la lista disponible y el servicio afectado. Continuar en la actividad número 11.	Agente de Mesa de Ayuda

DOCUMENTO ORIGINAL

11 Establece impacto y urgencia (prioridad)

Establece la prioridad del incidente, la cual se obtiene al definir y seleccionar el impacto y la urgencia. Agente de Mesa de Ayuda

El impacto es el número de usuarias y/o usuarios afectados.

La urgencia es la rapidez con la que se tiene que resolver el incidente.

Los valores de la prioridad se definen en la siguiente tabla:

IMPACTO	URGENCIA			
	BAJA	MEDIA	ALTA	CRÍTICA
Extenso/Generalizado	Baja	Media	Alta	Crítica
Significativo/Amplo	Baja	Media	Alta	Crítica
Moderado/Limitado	Baja	Media	Alta	Alta
Menor/Localizado	Baja	Media	Media	Alta

Dónde:

Impacto	Descripción
1- Extenso/ Generalizado	Una falla que afecta a un 100% de los usuarios
2- Significativo / Amplo	Una falla que afecta a un 60% de los usuarios
3- Moderado / Limitado	Una falla que afecta a un 30% de los usuarios
4- Menor/ Localizado	Una falla que afecta a un 5% de los usuarios

DOCUMENTO
ORIGINAL

Urgencia	Descripción
Crítico	Una falla que impide la total operación y que soporta una función crítica de negocio.
Alta	Falla crítica a los sistemas, que afecta a varias áreas, pero existe una forma alterna de operar.
Media	Falla a los sistemas que afecta a un grupo de usuarios reducido o que no afecta una función crítica de negocio.
Baja	El proceso tiene un bajo impacto en la operación del negocio y su atención y solución puede ser calendarizada, además existen alternativas de trabajo.

Continuar en la actividad número 12.

12	Informa a la o al usuario el número de ticket	Proporciona a la o al usuario el identificador único asignado por la herramienta automatizada, como parte del registro del incidente. Se le solicitará que tenga presente este número cada vez que llame y haga referencia al mismo, para proporcionarle la información correspondiente el estado y seguimiento del incidente.	Agente de Mesa de Ayuda
----	---	--	-------------------------

Continuar en la actividad número 13.

13	Revisa base de datos de incidente y busca similares	Busca registros de incidentes similares para verificar si pueden ayudar a resolver el presente incidente. Las fuentes, donde se puede buscar información para resolver el incidente son: <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de conocimientos • Incidentes registrados y solucionados • Incidentes que están bajo investigación • Errores conocidos que dan solución a incidentes • Problemas que están bajo investigación 	Agente de Mesa de Ayuda
----	---	--	-------------------------

Continuar en la actividad número 14.

DOCUMENTO ORIGINAL



ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

Código	PG-SASTI-DN-11
Revisión	6
Fecha	31/may/2018
Página	20 de 28



14 ¿Existe registro previo?	<p>Verifica en la base de datos si ya tiene registrado un incidente con las mismas características, con el fin de comprobar si la solución que se dio le es útil en este nuevo incidente y no tenga la necesidad de escalarlo.</p> <p>Si es posible que continúe con la atención del incidente, ir a la actividad número 15; en caso contrario, ir a la actividad número 38.</p>	Agente de Mesa de Ayuda
15 ¿1er nivel puede atender incidente?	<p>Determina con base en la información recolectada, si es posible que pueda continuar con la atención del incidente.</p> <p>Si es posible que continúe con la atención del incidente, ir a la actividad número 16; en caso contrario, ir a la actividad número 25.</p>	Agente de Mesa de Ayuda
16 Resuelve incidente	<p>Realiza las actividades necesarias para dar solución al incidente y documenta en el registro, el detalle de cómo resolvió el incidente, también registra los datos relevantes en los campos por llenar.</p> <p>Es posible que para resolver el incidente utilice procedimientos documentados, que se encuentran en la base de datos de conocimientos.</p> <p>Continuar en la actividad número 17.</p>	Agente de Mesa de Ayuda
17 ¿Incidente resuelto?	<p>Determina si el incidente ha sido resuelto con las actividades realizadas hasta este momento.</p> <p>Si el incidente ha sido resuelto, ir a la actividad número 18; en caso contrario, ir a la actividad número 15.</p>	Agente de Mesa de Ayuda
18 Documenta y revisa información del registro	<p>Registra y documenta el incidente en todo momento, verifica que toda la información de las actividades realizadas han sido completadas y el estado que guarda el incidente estás registrado en la herramienta automatizada.</p> <p>Continuar en la actividad número 19.</p>	Agente de Mesa de Ayuda

DOCUMENTO ORIGINAL



ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

Código	PG-SASTI-DN-11
Revisión	6
Fecha	31/may/2018
Página	21 de 28



19	Actualiza registro del incidente	Modifica el registro, esto incluye la información del historial y la solución aplicada.	Agente de Mesa de Ayuda
Continuar en la actividad número 20.			
20	Notifica a la o al usuario el estado del incidente	Informa a la o al usuario el estado que guarda el Incidente y confirma si es posible cerrar el Incidente.	Agente de Mesa de Ayuda
Continuar en la actividad número 21.			
21	¿Cerrar?	Analiza y define. Si es posible cerrar el incidente, ir a la actividad número 22; en caso contrario, ir a la actividad número 24.	Resolutor(a)
22	Cerrar incidente	Recibe autorización de la o el usuario para realizar el cierre del registro, el estado se actualiza en la herramienta automatizada y se establece como Cerrado.	Agente de Mesa de Ayuda
Continuar en la actividad número 23.			
23	Lanza encuesta de satisfacción	Envía automáticamente a la o el usuario que levantó el incidente, la encuesta de satisfacción para evaluar la atención del incidente, a través de la herramienta automatizada	Agente de Mesa de Ayuda
Fin de actividades.			
24	¿Incidente pasó por 3er Nivel de Soporte?	Revisa el tratamiento que se le ha dado al incidente. Si el incidente ha sido tratado por el 3er. Nivel de Soporte, ir a la actividad número 34; en caso contrario, ir a la actividad 15.	Agente de Mesa de Ayuda
25	Asigna a Especialista de 2º. Nivel de Soporte	Selecciona al especialista de 2º Nivel de Soporte apropiado para resolver el incidente, éste será seleccionado de la lista de especialistas relacionados con el servicio y tipo de incidente.	Agente de Mesa de Ayuda
Continuar en la actividad número 26.			

DOCUMENTO ORIGINAL



ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

Código	PG-SASTI-DN-11
Revisión	6
Fecha	31/may/2018
Página	22 de 28



26	Revisa y diagnostica incidente	Revisa el registro del incidente, verifica lo que ha realizado el primer nivel de soporte, revisa bases de datos de conocimiento y utiliza la experiencia técnica para realizar el diagnóstico.	2° Nivel de soporte
		Continuar en la actividad número 27.	
27	Define cómo solucionar incidente	Diagnostica el incidente y determina cómo solucionarlo, si es necesario, hace uso de procedimientos, instructivos o guías de trabajo documentados. La solución que defina es anotada en la herramienta automatizada, en el registro del incidente.	2° Nivel de soporte
		Continuar en la actividad número 28.	
28	¿Requiere escalar?	Determina si es necesaria la experiencia técnica del 3er Nivel de Soporte para atender el incidente, considerando el tiempo transcurrido para solucionarlo.	2° Nivel de soporte
		En caso de que se requiera escalar, ir a la actividad número 33; en caso contrario, ir a la actividad 29.	
29	Resuelve Incidente	Ejecuta las actividades necesarias para dar solución al incidente, documenta el detalle de cómo se resolvió y también registra los datos relevantes de los campos por llenar en la herramienta automatizada.	2° Nivel de soporte
		Continuar en la actividad número 30.	
30	¿Incidente resuelto?	Comprueba si el incidente ha sido resuelto con las actividades realizadas hasta este momento	2° Nivel de soporte
		Si el incidente ha sido resuelto, ir a la actividad número 31; en caso contrario, ir a la actividad número 32.	
31	Documenta incidente	Documenta en el registro cada actividad realizada para resolver el incidente, así mismo actualiza el estado del mismo.	2° Nivel de soporte
		Continuar en la actividad número 18.	



32	Reporta a la Administración de Problemas	<p>Determina si es necesario levantar un registro de problema para apoyar a la solución del incidente, ya que no se tiene una solución y el tiempo de SLA está corriendo.</p> <p>Si es necesario levantar un registro de problema, lanza el incidente al Proceso General Administración de Problemas.</p>	2° Nivel de soporte
33	Asigna a Especialista de 3er Nivel de soporte	<p>Selecciona al especialista de 3er Nivel de Soporte apropiado para resolver el incidente, éste será seleccionado de la lista de especialistas relacionados con el servicio y tipo de incidente.</p> <p>Continuar en la actividad número 34.</p>	2° Nivel de soporte
34	Revisa y diagnostica incidente	<p>Revisa el registro del incidente, verifica lo que ha realizado el 2° Nivel de soporte, revisa bases de datos de conocimiento y utiliza la experiencia técnica para realizar el diagnóstico.</p> <p>Continuar en la actividad número 35.</p>	3er Nivel de soporte
35	Resuelve incidente	<p>Diagnostica y determina la solución del incidente haciendo uso del conocimiento técnico y apoyo de bases de datos de conocimientos, de ser necesario incluye el uso del conocimiento de proveedores externos.</p> <p>Continuar en la actividad número 36.</p>	3er Nivel de soporte
36	¿Incidente resuelto?	<p>Determina si el incidente ha sido resuelto con las actividades realizadas hasta este momento.</p> <p>Si el incidente ha sido resuelto, ir a la actividad número 35; en caso contrario levantar un registro de problema, lanzar el incidente a la Administración de Problemas.</p>	3er Nivel de soporte

DOCUMENTO ORIGINAL



ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

Código	PG-SASTI-DN-11
Revisión	6
Fecha	31/may/2018
Página	24 de 28



37	Documenta incidente	Documenta el registro con cada actividad realizada para resolver el incidente y actualiza su estado. Continuar en la actividad número 18.	3er Nivel de soporte
38	Revisa registros de incidentes para detectar incidentes mayores	Da seguimiento a cada uno de los incidentes registrados para determinar los incidentes mayores, y revisa constantemente la base de datos de la herramienta automatizada. Continuar en la actividad número 39.	Administrador(a) de Incidentes
39	¿Existe registro de incidente mayor?	Verifica en la base de datos si ya tiene registrado un incidente mayor con las mismas características, con el fin de verificar si la solución que se dio le es útil en este nuevo incidente. Si existe registro de atención a incidente mayor, ir a la actividad número 15; en caso contrario, ir a la actividad número 40 para crear registro de problema y relacionar incidente.	Administrador(a) de Incidentes
40	Crea registro de problema y relaciona a incidente	Levantar un registro de problema (el registro del incidente continuará), el cual se relacionará con el incidente mayor; la solución a éste será obtenida a través del Proceso General Administración de Problemas. Continuar en la actividad número 41.	Administrador(a) de Incidentes
41	Notifica a involucrados de incidente mayor	Notifica al equipo de trabajo necesario el incidente mayor, incluyendo al Administrador de Problemas y Directores de Área involucrados. Continuar en la actividad número 42.	Administrador(a) de Incidentes
42	Monitorea progreso de incidente mayor	Monitorea y da seguimiento al progreso de la solución del incidente mayor por medio de la revisión del registro, actividades, eventos relacionados y se asegura que las personas involucradas están siendo informadas. Continuar en la actividad número 43.	Administrador(a) de Incidentes

DOCUMENTO ORIGINAL

43	¿Es posible cerrar incidente?	<p>Verifica el problema relacionado al Administrador(a) incidente mayor y determina si este ha sido solucionado.</p> <p>Si es posible cerrar el incidente mayor, retroalimentar al Proceso General Administración de Problemas e ir a la actividad número 19; en caso contrario, ir a la actividad número 42, para que se siga monitoreando la atención y seguimiento del incidente mayor.</p>
-----------	-------------------------------	--

Matriz de Responsabilidades

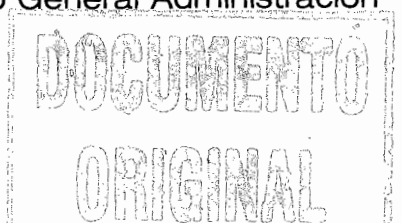
El mapeo de los roles y las responsabilidades, así como su intervención en cada una de las actividades del proceso, se identifica a través de una matriz RACI, donde la letra inicial del nombre indica el nivel de responsabilidad específico de la actividad y quién toma parte en la misma.

La nomenclatura a utilizar dentro de la matriz RACI definida para el Proceso General Administración de Incidentes es la siguiente:

	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
R	Responsable	Persona responsable de ejecutar la actividad.
A	Aprueba	Persona que aprueba el cumplimiento y la calidad en la ejecución de la actividad.
C	Consultado	Persona que aporta conocimiento y/o información para que el responsable ejecute la actividad.
I	Informado	Persona a la que se informa una vez que la actividad ha finalizado,

La tabla RACI definida para el Proceso General Administración de Incidentes está conformada por los siguientes rubros:

- **No:** Número correspondiente a la secuencia de actividades del diagrama de flujo del Proceso General Administración de Incidentes.
- **Actividad:** Nombre de la actividad del diagrama de flujo del Proceso General Administración de Incidentes.
- **Roles:** Nombre de los roles participantes en el Proceso General Administración de Incidentes.





ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

Código	PG-SASTI-DN-11
Revisión	6
Fecha	31/may/2018
Página	26 de 28



No.	Actividad	Usuario (a)	Administrador (a) de Incidentes	1er. Nivel de soporte Agente de Mesa de Ayuda	2º Nivel de soporte Resolutor(a)	3er. Nivel soporte Especialista
1	Llama a Mesa de Ayuda	R				
2	¿Es incidente nuevo?	R				
3	Solicita estatus de incidente	R				
4	Levanta registro de incidente	R	A			
5	Atiende llamada			R		
6	¿Incidente registrado?		A	R		
7	Solicita número de ticket de incidente		A	R		
8	Proporciona estado del incidente			R	C	
9	Registra incidente y recopila información de la falla		A	R		
10	Selecciona categorización del incidente		A	R	R	
11	Establece impacto y urgencia (prioridad)		A	R		
12	Informa a la o al usuario el número de ticket			R		
13	Revisa base de datos de incidente y busca similares					R
14	¿Existe registro previo?					R
15	¿1er nivel puede atender incidente?		A	R		
16	Resuelve incidente			R		
17	¿Incidente resuelto?			R		
18	Documenta y revisa información del registro		A	R		
19	Actualiza registro del incidente		A			R
20	Notifica a la o al usuario el estado del incidente					R
21	¿Cerrar?		A			R
22	Cerrar incidente		A			R
23	Lanza encuesta de satisfacción		I/R			
24	¿Incidente pasó por 3er Nivel de Soporte?					R
25	Asigna a Especialista de 2º. Nivel de Soporte			R		
26	Revisa y diagnostica incidente		A			R
27	Define cómo solucionar incidente					R
28	¿Requiere escalar?					R
29	Resuelve Incidente					R
30	¿Incidente resuelto?					R
31	Documenta incidente		A			R

DOCUMENTO ORIGINAL

32	Reporta a la Administración de Problemas		R
33	Asigna a Especialista de 3er Nivel de soporte		R
34	Revisa y diagnostica incidente		R
35	Resuelve incidente		R
36	¿Incidente resuelto?		R
37	Documenta incidente	A	R
38	Revisa registros de incidentes para detectar incidentes mayores	A	R
39	¿Existe registro de incidente mayor?	A	R
40	Crea registro de problema y relaciona a incidente	A	R
41	Notifica a involucrados de incidente mayor	A	R
42	Monitorea progreso de incidente mayor	A	R
43	¿Es posible cerrar incidente?	A	R

Medición

Los indicadores proveerán los datos estadísticos sobre el comportamiento del Proceso General Administración de Incidentes, a través de éstas mediciones se busca la optimización y mejora continua del proceso.

La tabla con los indicadores definidos está conformada por los siguientes rubros:

- **Indicador:** Nombre de la métrica.
- **Descripción:** Propósito del indicador.
- **Fórmula:** Ecuación o regla que relaciona objetos matemáticos o cantidades.
- **Unidad:** Unidad de medición que se obtiene al generar el indicador.
- **Frecuencia:** Lapso de tiempo específico para generar el indicador.
- **Responsable:** Rol responsable de generar el indicador.

Indicador	Descripción	Fórmula	Unidad	Frecuencia	Responsable
% de solicitudes recibidas	Identificar el porcentaje de incidentes que se reciben, tomando en cuenta todas las solicitudes.	$(\text{Incidentes recibidos} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$	%	Mensual	Administrador(a) de Incidentes
% de solicitudes cerradas	Determinar la eficiencia en la solución de incidentes	$(\text{Total de tickets de incidentes cerrados} / \text{tickets de incidentes recibidos})$	%	Mensual	Administrador(a) de Incidentes

DOCUMENTO
ORIGINAL

<p>% incidentes cerrados por servicio</p>	<p>Determinar la productividad por cada servicio en la solución de Incidentes, identificando los servicios que tienen movimiento dentro de la herramienta.</p>	<p>(Total de incidentes cerrados por servicio/ incidentes recibidos por servicio)</p>	<p>%</p>	<p>Mensual</p>	<p>Administrador(a) de Incidentes</p>
<p>% incidentes resueltos por Mesa de Ayuda</p>	<p>Identificar el porcentaje de incidentes resueltos por primer nivel</p>	<p>(Total de Incidentes resueltos por mesa de ayuda/ Total de incidentes recibidos)*100</p>	<p>%</p>	<p>Mensual</p>	<p>Administrador(a) de Incidentes</p>
<p>Solicitudes sin resolver por servicio con más de 30 días transcurridos</p> <p>% de solicitudes de incidentes vencidas por servicio</p>	<p>Obtener la cantidad de solicitudes sin resolver (vencidas), y conocer el número de días de vencimiento de la petición más antigua.</p> <p>Solicitudes vencidas por servicio de acuerdo al SLA, y que no se han cerrado</p>	<p>Suma total de solicitudes abiertas, pendientes, resueltas, asignadas, resueltas que haya en este momento. Suma total de los días que han transcurrido desde el día de vencimiento de la solicitud más antigua.</p> <p>(Número de solicitudes vencidas/Total de solicitudes)*100</p>	<p>Número</p> <p>%</p>	<p>Mensual/ acumulativo</p> <p>Mensual</p>	<p>Administrador(a) de Incidentes</p> <p>Administrador(a) de Incidentes</p>

