

ANEXO “H-2”
Metodología para la Administración de
Incidentes

Atención de Incidentes	Página 2 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL- código-01	

ANEXO "H-2"

Copia Autorizada y Controlada

Mesa de Servicio y Administración de Incidentes

Responsable de Cambios:
Escriba Nombre

Solicitud de Actualización a:
Escriba Nombre

[Redacted]

[Redacted] Mes, 20Año 

Atención de Incidentes	Página 3 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL- código-01	

**Copia Autorizada y
Controlada**

Atención de Incidentes	Página 4 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL- código-01	

Alineamiento de la Metodología para la Mesa de Servicio y Administración de Incidentes con ITIL y COBIT

ITIL.- La Metodología para la Administración de Incidentes está alineada con las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI contenidas en el proceso de “**Administración de Incidentes**” y la función de la “Mesa de Servicio” de ITIL.

Proceso o función de ITIL	Objetivo	Principales beneficios
Mesa de servicio	Establecer un punto único de contacto entre el departamento de sistemas y sus usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Mejora en la administración y control de las requisiciones de los usuarios al departamento de TI Mejora de la comunicación y por tanto la percepción de TI por parte del negocio
Administración de Incidentes	Restablecer lo antes posible la operación normal del servicio una vez que se interrumpió	<ul style="list-style-type: none"> Resolución oportuna de interrupciones del servicio de TI minimizando la afectación al negocio Mejor organización de los recursos involucrados en restauración del servicio de TI

Copia Autorizada y Controlada

COBIT.- En lo que se refiere a COBIT, la Metodología para la **Administración de Incidentes** ha sido alineada a satisfacer los siguientes Objetivos de Control.

DS8 Administrar la mesa de servicio y los incidentes

- DS8.1 Mesa de Servicios**
 Establecer la función de mesa de servicio, la cual es la conexión del usuario con TI, para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información. Deben existir procedimientos de monitoreo y escalamiento basados en los niveles de servicio acordados en los SLAs, que permitan clasificar y priorizar cualquier problema reportado como incidente, solicitud de servicio o solicitud de información. Medir la satisfacción del usuario final respecto a la calidad de la mesa de servicios y de los servicios de TI.
- DS8.2 Registro de consultas de clientes**
 Establecer una función y sistema que permita el registro y rastreo de llamadas, incidentes, solicitudes de servicio y necesidades de información. Debe trabajar estrechamente con los procesos de administración de incidentes, administración de problemas, administración de cambios, administración de capacidad y administración de disponibilidad. Los incidentes deben clasificarse de acuerdo al negocio y a la prioridad del servicio y enrutarse al equipo de administración de problemas apropiado y se debe mantener informados a los clientes sobre el estatus de sus consultas.
- DS8.3 Escalamiento de incidentes**
 Establecer procedimientos de mesa de servicios de manera que los incidentes que no puedan resolverse de forma inmediata sean escalados apropiadamente de acuerdo con los límites acordados en el SLA y, si es adecuado, brindar soluciones alternas. Garantizar que la asignación de incidentes y el monitoreo del ciclo de vida permanecen en la mesa de servicios, independientemente de qué grupo de

Atención de Incidentes	Página 5 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL- código-01	

TI esté trabajando en las actividades de resolución. DS8.4 Cierre de incidentes Establecer procedimientos para el monitoreo puntual de la resolución de consultas de los clientes. Cuando se resuelve el incidente la mesa de servicios debe registrar la causa raíz, si la conoce, y confirmar que la acción tomada fue acordada con el cliente.

**Copia Autorizada y
Controlada**

Atención de Incidentes	Página 6 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL- código-01	

CONTENIDO

CONTROL DE VERSIONES6
 CONTROL EMISIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN6
 INVENTARIO DE DOCUMENTOS ANEXOS Y/O REFERENCIADOS6
 GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO7
 DIAGRAMA DE PROCESO OPERATIVO (DPO) Y DESCRIPTIVO8
 DEFINICIONES12
 GLOSARIO13
 SIMBOLOGÍA14

CONTROL DE VERSIONES

Número de Versión	Fecha de Versión	Responsable de la Versión	Descripción de modificación

Copia Autorizada y Controlada

CONTROL EMISIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN

(Marcar con una x según sea el caso)

Puesto	Nombre	Elabora	Revisa	Autoriza	Fecha	Firma
Administrador de Incidentes		X				
Director			X			
Gerente de Cuenta				X		
Consultor TI						

INVENTARIO DE DOCUMENTOS ANEXOS Y/O REFERENCIADOS

Tipo de Documento	Nombre	Codificación

Atención de Incidentes	Página 7 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL- código-01	

GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Dueño del proceso:	Responsable de la mesa de servicio
Propósito :	Restablecer lo antes posible la operación normal de los servicios contratados una vez que se interrumpió.
Clientes internos:	Niveles de Soporte
Clientes externos:	Proveedores de Servicios
Requerimientos o expectativas de los clientes del proceso respecto al producto o servicio:	Resolución oportuna de los incidentes presentados y reportados a la Mesa de Servicio
Actividad inicial del proceso	Notificación de incidente por el usuario a la Mesa de Servicio Análisis del incidente
Actividad final del Proceso	Cierre del Incidente en la Mesa de Servicio

Entradas	Características de las entradas
----------	---------------------------------

Detalles de los incidentes	Registrados en la <i>herramienta informática</i>
Detección monitoreo	Vía remota por la <i>herramienta informática</i>
Errores conocidos / Work-around	Salida de administración de problemas

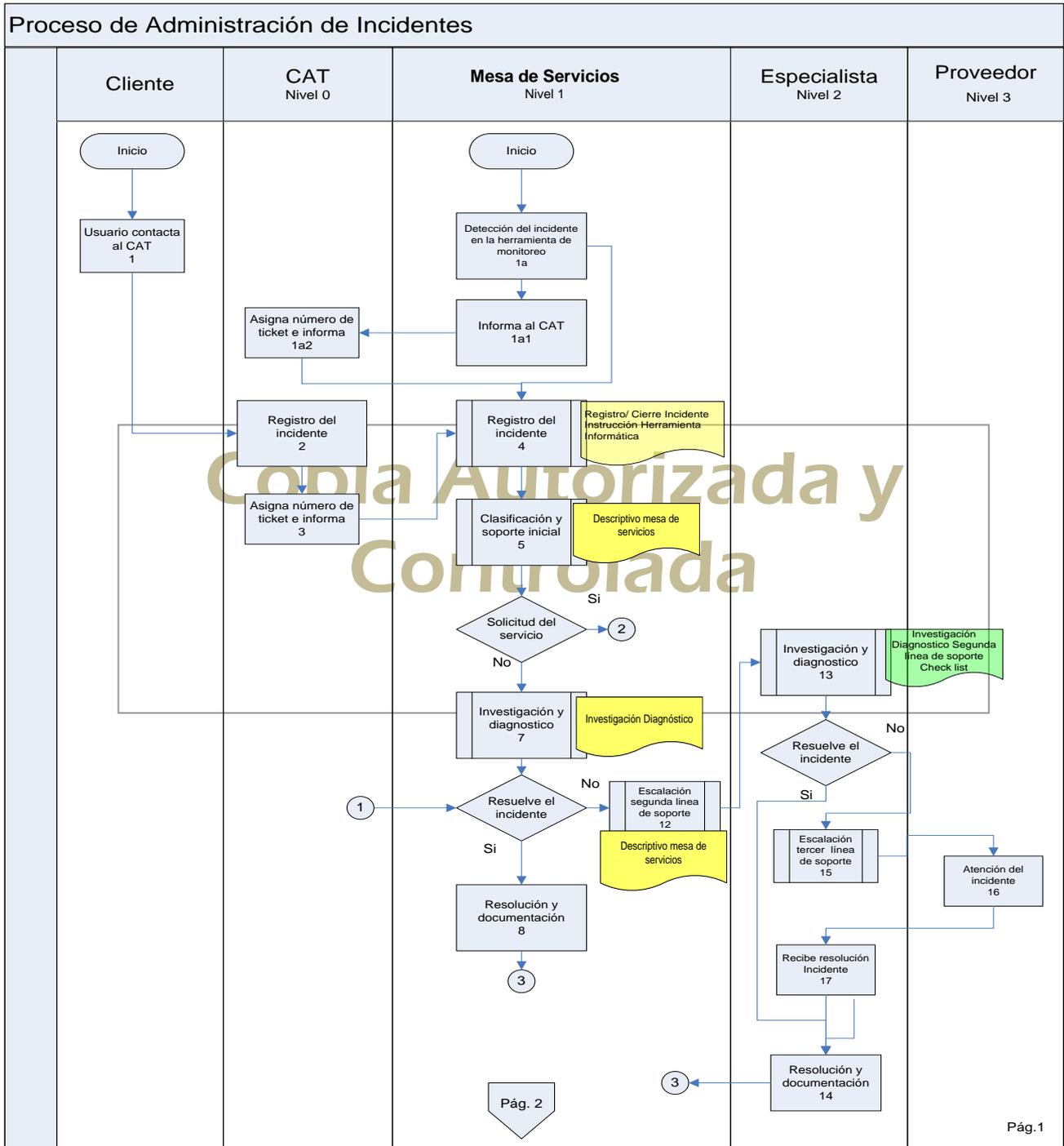
Salidas	Características de las salidas
---------	--------------------------------

Requerimientos de cambios	Un RFC para solución del Incidente
Entradas a administración de problemas	Detalles de incidentes, solución temporal
Resolución y Cierre de Incidente	Registrados en la <i>herramienta informática</i>
Método Work-around	Aplicable a la solución de incidentes
Actualización del registros Incidentes	Actualización del registro de incidentes en la base de conocimiento
Información gerencial	Generación de reportes
Puntos de seguimiento:	Monitoreo Registro de incidentes Resolución y documentación Recepción de confirma de cierre Cierre en la <i>herramienta informática</i> de mesa de servicio

Indicadores de desempeño		
Nombre de indicador	Unidad de medida	Periodicidad
Número de incidentes resueltos	Eventos	Mensual
Tiempo medio transcurrido en la resolución del incidente	Minutos	Mensual
Porcentaje de incidentes cerrados sin escalación de nivel	%	Mensual
Número de incidentes manejados en tiempo en SLA's	Eventos	Mensual

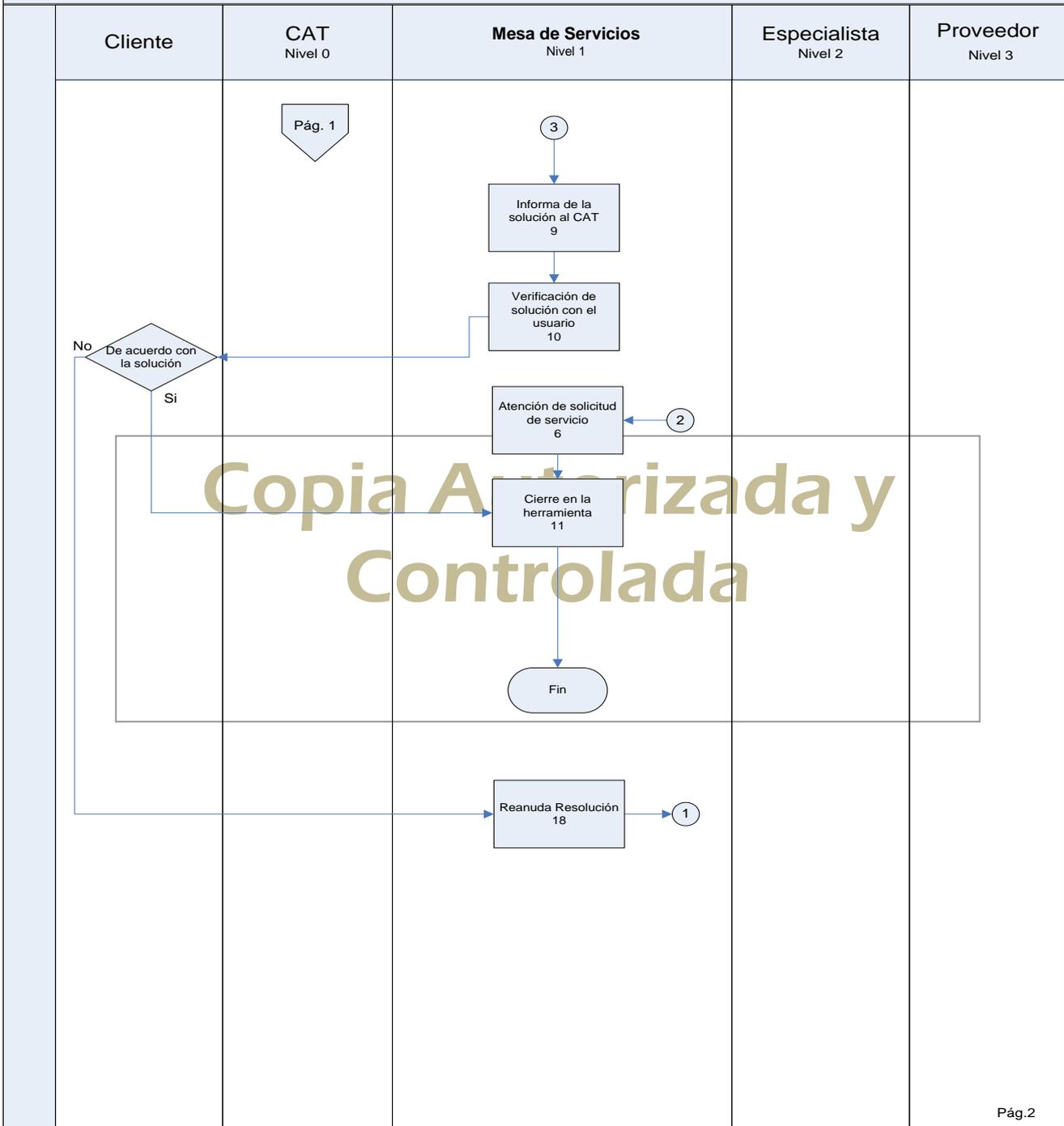
Atención de Incidentes	Página 8 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL-código-01	

DIAGRAMA DE PROCESO OPERATIVO (DPO) Y DESCRIPTIVO



Atención de Incidentes	Página 9 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL- código-01	

Proceso de Administración de Incidentes



Pág.2

Atención de Incidentes	Página 10 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL- código-01	

Descriptivo del DPO de Resolución de Incidentes

Actividad	Responsable	Descripción	Documento de trabajo y/o herramienta
1		Usuario contacta al CAT	Web Service
1a	CAT	Detecta posible incidente en la herramienta de monitoreo	HERRAMIENTA INFORMÁTICA
1a1	MESA DE SERVICIO	Informa vía correo electrónico del incidente al CAT	Mesa de Servicio
1a2	CAT	Asigna el número de incidente monitoreado e informa a la Mesa de Servicio	Herramienta / Mesa de Servicio
2	CAT	Registra el incidente	Herramienta
3	CAT	Asigna el número de incidente e informa a la Mesa de Servicio	Herramienta / Mesa de Servicio
4	MESA DE SERVICIO	Registra el Incidente en su herramienta de trabajo y asigna numero de referencia, el estado del incidente en este punto es "Abierto", en este registro se incluye el número de incidente que asigno el CAT.	HERRAMIENTA INFORMÁTICA
5	MESA DE SERVICIO	Realiza la clasificación del incidente en cuanto a su prioridad y da soporte Inicial a este, el estado del incidente en este punto es "Abierto".	Herramienta SLA's
	MESA DE SERVICIO	Si es una solicitud del servicio realiza actividad 6 y si no lo es realiza la actividad 7	
6	MESA DE SERVICIO	Se atenderá de acuerdo a la atención de solicitudes de servicio	
7	MESA DE SERVICIO	Realiza la investigación y diagnostico del incidente, el estado del incidente en este punto es "en Proceso"	Check list Investigación y Diagnostico
	MESA DE SERVICIO	Si el incidente es resuelto realiza la actividad 8 y si no lo resuelve realiza la actividad 12	
8	MESA DE SERVICIO	Registra la resolución y documenta el incidente en la herramienta de trabajo, el estado del incidente en este punto es "Resuelto"	HERRAMIENTA INFORMÁTICA
9	MESA DE SERVICIO	Informa la solución al CAT	Mesa de Servicio
10	MESA DE SERVICIO	Verifica con el usuario si el incidente está resuelto.	Mesa de Servicio, Teléfono
	MESA DE SERVICIO	Si está resuelto el incidente, realiza la actividad 11 y si no realiza la actividad 18	
11	MESA DE SERVICIO	Cierra el Incidente en la herramienta, el estado del incidente en este punto es "Cerrado"	HERRAMIENTA INFORMÁTICA
12	MESA DE SERVICIO	Escala a segunda línea de soporte (Especialista)	HERRAMIENTA INFORMÁTICA
13	Especialista	Realiza la investigación y diagnostico del incidente, el estado del incidente en este punto es "en Proceso"	Metodología utilizada por especialista
	Especialista	Si el incidente es resuelto realiza la actividad 14 y si no lo resuelve realiza la actividad 15	
14	Especialista	Registra la resolución y documenta el incidente en la herramienta de trabajo, el estado del incidente en este punto es "Resuelto"	HERRAMIENTA INFORMÁTICA

Atención de Incidentes	Página 11 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL- código-01	

15	Especialista	Escala tercera línea de soporte (Proveedor)	Mesa de Servicio, Teléfono
16	Proveedor	Atención del incidente por parte de la tercera línea de soporte	Orden de Servicio
17	Especialista	Recibe la solución del incidente por parte de la segunda línea de soporte.	Mesa de Servicio, Teléfono
18	MESA DE SERVICIO	Reasigna incidentes a la Mesa de Servicio	Mesa de Servicio, Teléfono

ESPACIO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

**Copia Autorizada y
Controlada**

Atención de Incidentes	Página 12 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL- código-01	

DEFINICIONES

Abierto: Periodo de tiempo desde que la Mesa de Servicio registra el incidente, clasifica y da soporte inicial al incidente.

En Proceso. Periodo de tiempo desde que es atendido para su posible solución y hasta su resolución con el fin de resolver el incidente lo más pronto posible.

Resuelto. Periodo de tiempo desde que es resuelto y documentado el incidente hasta su verificación con el cliente.

Cerrado. Cuando el usuario está de acuerdo con la solución del incidente.

Herramienta Informática. Herramienta utilizada para administración de sus servicios de TI.

CAT. Centro de atención telefónica para la Mesa de Servicio

**Copia Autorizada y
Controlada**
ESPACIO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Atención de Incidentes	Página 13 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL- código-01	

GLOSARIO

Administración de Incidentes

Detección, registro, atención y seguimiento de incidentes, con el objetivo de reestablecer cuanto antes la operación normal de la infraestructura de hardware y software, para minimizar así el impacto que estos puedan causar a los servicios que la infraestructura soporta.

Administración de Problemas

Encargada de buscar las causas raíz desconocidas de incidentes, para entonces determinar las soluciones permanentes, e inclusive generar Cambios.

Centros de Trabajo

Ubicaciones físicas, dispersas por toda la república, dónde se encuentran los usuarios y/o clientes

Cliente

Dueño del Servicio; por lo regular es el responsable del costo, el cual se carga directa o indirectamente a alguna Unidad de Negocio, porque sea una necesidad inherente a la misma. El Cliente es quien define los requerimientos del Servicio

Gestión de Soporte a los Servicios

Área de ITIL que encamina los esfuerzos para que los Servicios a los que accedan los Usuarios y Clientes sean de calidad y soporten las operaciones del negocio. Contempla los procesos de Administración de Incidentes, Administración de Problemas, Administración de Cambios, Administración de Liberaciones y Administración de Configuraciones.

Incidente

Todo aquel evento no planeado que interrumpe o puede interrumpir la operación normal de un servicio, es decir los niveles acordados de operación.

Ingeniero Especialista en Sitio

Personal de Nivel 1 que acude físicamente al Centro de Trabajo para el análisis y diagnóstico del incidente o problema.

Mesa de Servicio

Contacto único y centralizado de atención y ayuda a usuarios de servicios de TI dentro de la organización,

Problema

Causa raíz desconocida de uno o varios incidentes

Servicio

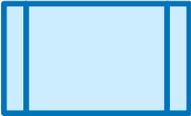
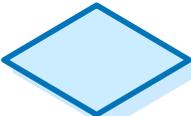
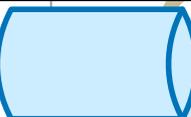
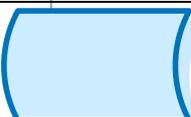
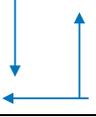
Uno o más sistemas de TI que habilitan procesos de negocio

Usuarios

Persona (s) que usa el servicio día a día

Atención de Incidentes	Página 14 de 14	REVISIÓN: 1
	CÓDIGO: ITIL- código-01	

SIMBOLOGÍA

	Simboliza
	Proceso / Subproceso
	Proceso / Mesa de Servicio Proceso
	Decisión
	Documento / Emisión de
	Base de Datos
	Despliegue en Pantalla / Captura o Ingreso
	Conecta o Continúa en x Documento
	Inicia / Finaliza
	Conectores en la en o con distintas páginas
	Flujos

Copia Autorizada y Controlada