Proceso de Gestión de Incidentes

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43920

Elaboró
Dueño y Gestor del proceso de Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio.

Revisó
Gestor del proceso de Gestión de la Documentación.

Aprobó
Representante de la Dirección.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43921

Control de Cambios.

Página	Revisión	Descripción del Cambio.

Datos de Control	
Fecha de Emisión:	01 Junio de 2011.
Fecha de Próxima Revisión:	Durante el 2do. Semestre de 2016.
Estado de Revisión:	Décimo quinta

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43922

CONTENIDO

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43923

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos para restablecer la operación normal del servicio lo antes posible, y minimizar el impacto de las interrupciones del servicio sobre las operaciones del negocio, buscando las causas de la afectación, real o potencial determinando la solución para futuros eventos asegurando el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA).

2. Alcance.

El presente proceso cubre la atención a los incidentes ofrecido por MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3.

3. Definiciones Clave.

De acuerdo a las prácticas utilizadas por Mainbit SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, los siguientes son conceptos clave que se requieren para hacer una interpretación adecuada de este documento.

Servicio de TI. Medio por el cual MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, facilitará a sus clientes/usuarios el cumplimiento de sus actividades o tareas.

Herramienta. Software (CA Service Desk 14.1) Utilizado para la administración de la Mesa de Servicio.

Incidente. Es cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio de y que causa o puede causar una interrupción del servicio la reducción en la calidad de éste.

Incidente Mayor. Es todo incidente con nivel de prioridad uno, es decir, alto impacto y urgencia alta. Un Incidente Mayor tiene como consecuencia una interrupción importante en el Negocio.

Incidente de Seguridad. Es un evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseado o inesperado que pone en peligro las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.

Nuevo Servicio. Nuevo medio por el cual, MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, facilita a sus clientes/usuarios el cumplimiento de sus actividades o tareas. El nuevo servicio se tiene que agregar en el Catálogo de Servicios de Mainbit.

Solicitud de Servicio. Es todo requerimiento de un cliente/usuario solicitado a MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, que implica el consumo de recursos. Normalmente es para solicitar algún tipo de apoyo, soporte o duda de alguno de los servicios ya existentes.

Problema. Es causa raíz de uno o más incidentes.

Error conocido. Es un problema que ha sido diagnosticado de manera exitosa y para el cual se conoce una solución temporal (Workaround) o una solución definitiva.

Solicitud de Cambio. Requerimiento para realizar un cambio en cualquier componente de la infraestructura que dé soporte a un servicio.

Hoja de Servicio: Es el documento donde se registra la información del Incidente o Solicitud y es firmado por el usuario y este fungirá como evidencia de aceptación de la entrega del servicio.

Elemento de Configuración (Configuration Item – CI). Componente de la infraestructura que participa en la provisión del servicio y el cual está bajo el control de Gestión de Configuración.

Categoría. Grupo nominal de cosas que tienen algo en común. Las Categorías se usan para agrupar distintos contenidos. Por ejemplo, los Tipos de costo se usan para agrupar clases similares de Costos. Las Categorías de Incidente son usadas para agrupar tipos similares de Incidentes. Los Tipos de Elementos de Configuración (CI), se usan para agrupar distintas clases de Elementos de Configuración.

Clasificación. Es el proceso de agrupar formalmente elementos de configuración y cambios por tipo. El proceso de identificar formalmente Incidentes, Problemas y Errores Conocidos por origen, síntoma y causa. Acción de asignar una categoría a algo. La clasificación se usa con el objeto de asegurar la calidad de la información y una Gestión consistente. Típicamente se clasifican los CI, Incidentes, Problemas, Cambios, etc.

Configuration Management Data Base (CMDB). Base de Datos usada que contiene todos los detalles de cada Elemento de Configuración (CI) y detalla las relaciones entre estos

Base de Conocimiento (**KEDB**) base de datos para la gestión del conocimiento, provee los medios para la recolección, organización y recuperación de conocimiento.

Escalamiento: Ocurre cuando se involucra a personal de más autoridad y experiencia, en el momento que un Incidente no puede ser solucionado dentro del tiempo acordado.

Mesa de Servicio. Principal punto de contacto desde donde los clientes y usuarios de los servicios, inician/levantan Solicitudes de Servicio (incluye incidentes), así también se les mantiene informados sobre el progreso en la atención de dicha Solicitud de Servicio. Punto en el cual se gestionan las Solicitudes de Servicio desde su inicio (su registro) hasta su solución final (cierre).

Grupo de soporte. Especialista o grupo de especialistas en un área de conocimiento requerida para la operación y/o soporte de los servicios.

Impacto. Una medida del efecto de un Incidente, Problema o Cambio en los Procesos de Negocio. El Impacto está a menudo basado en cómo serán afectados los Niveles de Servicio. El Impacto y la Urgencia se emplean para asignar la Prioridad.

Urgencia: Es la velocidad necesaria de solución. Un impacto alto no tiene necesariamente que ser resuelto de inmediato.

Prioridad: Representa el tiempo objetivo y los esfuerzos fijados para ofrecer una solución y es obtenida de la siguiente fórmula:

Prioridad = Impacto + Urgencia

Tiempo de Atención: Tiempo que el agente de la Mesa de Servicio se tarda en contactar al usuario para Iniciar el diagnóstico o atención de una Solicitud de Servicio.

4. Descripción del Procedimiento de Incidentes.

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
01	Solicitud de orientación	Usuario	Por Evento	El usuario solicita orientación al SADCTI para generar reporte		Correo Electrónico Llamada Telefónica	Correo Electrónico Llamada Telefónica
01	Levanta Incidente	Usuario	Por Evento	El usuario reporta Incidente a Mesa de Servicio.	Incidente	Correo Electrónico Llamada Telefónica	Correo Electrónico Llamada Telefónica
02	Recibir Incidente	Mesa de Servicio	Por Evento	Recibir todos los Incidentes.	Correo Electrónico Llamada Telefónica	Incidente Recibido	Incidente Recibido
03	¿El Incidente contiene toda la información Completa?	Mesa de Servicio	Por Evento	Validar que todos los Incidentes recibidos contengan la información completa para ser atendido, Si es "**NO**" ir a la actividad 16. Si es "**SI**" ir a la actividad 04.	Incidente Recibido	Incidente Completo/ Incompleto	Incidente Completo/ Incompleto

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43927

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
04	Analizar Incidente	Mesa de Servicio (Analistas)	Por Evento	Realizar análisis de todos los Incidentes recibidos por Mesa de Servicio a través de los canales definidos que son: • Teléfono • Correo Electrónico Y determinar si se registra como Incidente o Solicitud de Servicio, para su correcta gestión.	Incidente Completo	Incidente Analizado.	Incidente Analizado.
05	Registra Incidente	Mesa de Servicio (Analistas)	Por Evento	MS registra el incidente en el sistema para su atención.	Incidente Analizado	Incidente Registrado	Incidente Registrado en Sistema **(Estatus Registrado)**
06	Clasificar Incidente	Mesa de Servicio (Analistas)	Por Evento	Todos los incidentes registrados serán clasificados con base en los siguientes criterios: **Incidente.** Es cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción del servicio la reducción en la calidad de éste.	Incidente Registrado	Incidente Clasificado	Incidente Clasificado en Sistema

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43928

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
				Incidente Mayor. Es todo incidente con nivel de prioridad uno, es decir, alto impacto y urgencia alta. Un Incidente Mayor tiene como consecuencia una interrupción importante en el Negocio. **Incidente de Seguridad**. Es un evento que afecta adversamente el procesamiento de la información. Esto incluye pérdida de confidencialidad de la información, poner en peligro la integridad de la información, negación de servicio, acceso no autorizado a los sistemas, mal uso de los sistemas de información, robo y daño a los sistemas. Otros incidentes incluyen ataques de virus, intrusiones por personal dentro o fuera de la Organización. Este tipo de incidente llevará dicha clasificación en sistema. Nota. - Los incidentes reportados serán clasificados de acuerdo a lo establecido en la sección 12 denominada “Categorías para Incidentes y Solicitudes de Servicio”.			

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43929

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
07	Priorizar Incidente	Mesa de Servicio (Analistas)	Por Evento	Una vez que el incidente ha sido clasificado se asigna una prioridad (Sección 11 Asignación de Prioridades), la prioridad es una categoría empleada para identificar la importancia de un Incidente, Problema o Cambio. Representa el tiempo objetivo y los esfuerzos fijados para ofrecer una solución y es obtenida de la siguiente fórmula: **Prioridad = Impacto + Urgencia**	Incidente Clasificado	Incidente Priorizado	Incidente Priorizado en Sistema
08	Asignar Incidente	Mesa de Servicio (Analistas)	Por Evento	Realizar la asignación del Incidente al Grupo de Soporte correspondiente.	Incidente Priorizado	Incidente Asignado	Incidente Asignado en Sistema **(Estatus Asignado)**
9	Recibir Incidentes	Grupo de Soporte (2do Nivel)	Por Evento	Recibir, todos los incidentes asignados.	Incidente Priorizado	Incidente Recibido	Incidente Recibido en Sistema

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43930

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
10	Investigar y Diagnosticar Incidentes	Mesa de Servicio (Analistas) Grupos de Soporte (2do Nivel)	Por Evento	Investigar y diagnosticar todos los incidentes asignados El grupo de soporte tendrá acceso a la Base de Datos de Gestión Conocimiento (**KEDB**) para ingresar reportes detallados que informe la causa y el procedimiento para corregir una incidencia, consultar errores conocidos, y la CMDB, con la finalidad de apoyarse en la investigación y diagnóstico. Como parte de las actividades de Investigación y Diagnostico se pueden derivar algunas solicitudes de cambios o problemas que serán gestionadas por el Procedimiento de Gestión de Cambios de Código PR-CfCaGe-01 o por el Procedimiento de Gestión de Problemas Clave PR-PrGe-01, según sea el caso.	Incidente Asignado	Incidente Investigado y Diagnosticado	Incidente Investigado Diagnosticado y Registrado en Sistema **(Estatus En Diagnostico)**
11	Solucionar Incidente	Mesa de Servicio (Analistas) Grupos de Soporte (2do Nivel)	Por Evento	Resolver el incidente y restaurar el servicio tan pronto como sea posible y con el menor impacto al negocio, para esto puede ser necesario la aplicación de uno o más	Incidente Diagnosticado	Incidente Solucionado	Incidente Solucionado, Documentado y Registrado en Sistema

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43931

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
				Workarounds. El Incidente será solucionado por el grupo de 2do.nivel. Para su solución, si este último no puede resolver el incidente se escala al 3er Nivel de solución.			**(Estatus Solución)**
12	¿El Incidente fue resuelto?	Mesa de Servicio (Analistas) Grupos de Soporte (2do Nivel)	Por Evento	Si es "**SI**" ir a la actividad 14. Si es "**NO"** ir a la actividad 11.	Incidente Solucionado	Incidente Solucionado/No Solucionado	Incidente Solucionado/No Solucionado
13	Completar Incidentes	Mesa de Servicio (Analistas) Grupos de Soporte (2do Nivel)	Por Evento	Una vez Solucionado el incidente los Grupos de Soporte deberán documentar las acciones que se ejecutaron como parte de la solución del incidente informando al CLIENTE las causas y soluciones aplicadas. Deberán también anexar la hoja de servicio con la firma de conformidad del usuario, en la herramienta CA Service Desk 14.1. En caso que la Hoja de Servicio no aplique debido al servicio prestado, se deberá obtener vía correo electrónico	Incidente Solucionado	Incidente Completado	Incidente Completado en Sistema **(Estatus Completado)**

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43932

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
				o llamada telefónica la validación de conformidad del Servicio por parte del usuario y deberá documentarlo en la herramienta CA Service Desk 14.1			
14	Cerrar Incidente	Mesa de Servicio (Analistas		Validar que el Incidente contenga adjunta la hoja de servicio correctamente llenada con la firma de conformidad del usuario o correo electrónico con su Vo.Bo. En la herramienta CA Service Desk 14.1 Posteriormente a la validación del visto bueno registrado en el Incidente se procede al cierre del mismo.	Incidente Resuelto.	Incidente cerrado.	Incidente Cerrado en Sistema **(Estatus Cerrado)**
15	Notificar	Mesa de Servicio (Analistas)	Por Evento	Mesa notificará al usuario que su Incidente no cuenta con la información completa y/o Autorización correspondiente, y será el encargado de brindar la orientación necesaria al usuario y se cubran los datos necesarios según sea el caso y posteriormente se genere el Incidente de con la información correcta.	Incidente Completo/ Incompleto	Incidente Incompleto Correo Electrónico Llamada Telefónica	Incidente Incompleto

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43933

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
16	Complementar Información	Usuario	Por Evento	Una vez que el usuario cuente con la información que necesita para que su incidente se atendido, se encargará de trasmitirla a mesa de servicio con la finalidad que se genere el reporte del incidente reportado por el usuario y se brinde la atención a la brevedad por parte de área según corresponda.	Incidente Incompleto Correo Electrónico Llamada Telefónica	Incidente Completo Correo Electrónico Llamada Telefónica	Incidente Completo **(Posterior a cubrir esta actividad el proceso prosigue en la actividad 05)**

5. Roles y Responsabilidades.

Dueño del proceso

- Gestionar y mantener el Procedimiento de Gestión de Incidentes y Solicitudes.
- Garantizar la efectividad y cumplimiento del procedimiento.
- Identificar y corregir las desviaciones del procedimiento.
- Generar las políticas que apoyen a la correcta operación del procedimiento.
- Difundir y comunicar el Procedimiento.
- Seguimiento desde el levantamiento de una Solicitud o Incidente hasta el cierre del mismo.

Gestor de Incidentes.

Las responsabilidades se describen a continuación:

- Dirigir el procedimiento de manera eficiente y efectiva.
- Asegurar que todos los recursos sean asignados
- Generar información de la Gestión de Incidentes.
- Monitorear la efectividad del procedimiento y hacer recomendaciones de mejora.
- Mantener la herramienta CA Service Desk 14.1para la gestión de Incidentes.
- Identificar y remediar la falla.
- Seguimiento al informe sobre cualquier consecuencia de la falla.
- Proporcionar al CLIENTE un reporte detallado que informe la causa y el procedimiento para corregirla, y construir a partir de estos reportes una base de errores conocidos (KEDB).
- Verificar que se tomaron las acciones necesarias para prevenir que la falla no vuelva a repetirse.
- Si el PS en cuestión no puede ser reparado, deberá ser sustituido por otro equipo de características técnicas iguales o superiores.

Mesa de Servicio (Analistas).

- Analizar todos los Incidentes de Servicio recibidas.
- Registrar, Clasificar y Priorizar todos los Incidentes de Servicio
- Asignar los Incidentes de servicio a los grupos de soporte para su atención.
- Dar Seguimiento a todos los Incidentes de Servicio que haya asignado.
- Documentar las soluciones aplicadas en la atención de los Incidentes de Servicio.
- Informar el avance del Incidente de servicios durante su ciclo de vida.
- Validar que todos los Incidentes solucionados tengan el visto bueno del usuario.
- Cerrar todos los Incidentes de Servicio validados.

Grupos de Soporte (2do Nivel).

- Recibir y Atender los Incidentes de Servicio que le sean asignados por la Mesa de Servicio.
- Investigar y diagnosticar los Incidentes de Servicio (incluyendo resoluciones donde sea posible).
- Solucionar todos los Incidentes de Servicio asignadas.
- Documentar las soluciones aplicadas en la atención de los Incidentes.

6. Matriz RACI.

En la matriz RACI se definen e identifican las responsabilidades relacionadas con la ejecución del proceso, Servicio para definir roles y responsabilidades (Matriz de Autoridad).

Clave	Descripción	
R	**R**esponsible	(Encargado) Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución.
A	**A**ccountable	(Responsable) Rol que se encarga aprobar la actividad y asegurarse de que se realice correctamente. Normalmente también se identifica como el Dueño del proceso.
C	**C**onsulted	(Consultado) Rol que posee información para iniciar o para terminar la actividad.
I	**I**nformed	(Informado) Rol que será informado sobre el progreso y resultados la actividad.

Incidentes.

		Rol				
Actividades	**Usuario**	**Dueño del Proceso**	**Administrador del contrato**	**Mesa de Servicio**	**SADCTI**	**Grupo de Soporte**
Solicitud de orientación	R		I	C/I		
Generar solicitud ante la MS SAT.	R		I	C/I	I	
Recibir Requerimiento		A	I/C	R		
¿Verificar que la información esté completa?		A	I/C	R		
Analizar		A	I/C	R	I	
Registrar en la Base de Errores conocidos.		A	I/C	R	I	I
Clasificar		A	I/C	R		
Priorizar		A	I/C	R		
Asignar		A	I/C	R		
Asignar a Grupo de soporte 2do. Nivel		A	I/C	R		
Recibir		A	I/C			R
Investigar y Diagnosticar		A	I/C	R		R
Solucionar		A	I/C	R		R
¿El Incidente fue resuelto?		A	I/C	R		R

Completar		A	I/C			R
Cerrar		A	I/C	R		
Notificar		A	I/C	R	I	
Completar Información	R					

7. . Políticas.

- Todos los Incidentes de Servicio se registrarán en la herramienta CA Service Desk 14.1
- Cuando el cliente/usuario lo solicite, se le mantendrá informado sobre el progreso en la resolución de su Incidente de Servicio reportada.
- La Alta Dirección será informada de todos los Incidentes Mayores que se presenten durante la operación. Por medio del Administrador del Contrato.
- Para el caso en específico de sustitución de tarjeta madre (motherboard) a equipos afectados por incidentes, estas se sustituirán por nuevas con el número de serie del equipo en blanco y con la capacidad de modificar el número de serie por la física que tiene el chasis, por lo que la sustitución de accesorios adicionales por incidentes, en todo momento debe ser por un equipo nuevo de características iguales o superiores.
- Los incidentes registrados que estén mal clasificados, priorizados, asignados y/o no detallados, no podrán ser cancelados y serán reasignados por la Mesa de Servicio.
- El servicio de soporte a incidentes será cubierto dentro de un esquema de atención 7 días de la semana, las **24 horas del día, los 365 días del año (7x24x365).**
- Cuando se detecte un incidente repetitivo en un mismo PS o un incidente replicado en varios PS, se canalizará al Gestor de Problemas para su atención. Ver Procedimiento para la Gestión de Problemas de Clave PR-PrGe-01.
- Cuando la solución de un incidente implique un cambio tipificado en el Procedimiento de Gestión de la Configuración y Cambios de Clave PR-CfCaGe-01, este se gestionará de acuerdo a dicho procedimiento.
- Para la atención y soporte de mantenimiento correctivo MAINBIT SA de CV en caso de ser adjudicado para el servicio de APS-3, deberá tomar en cuenta los siguientes alcances y actividades de este servicio proporcionado al CLIENTE:

  1. Asistencia telefónica.
  2. Tiempo de respuesta telefónica para problemas de hardware.
  3. Asistencia en sitio para problemas de hardware y software. La asistencia remota es viable, siempre y cuando se autorice esta modalidad por parte del administrador del contrato.
  4. Tiempo de respuesta en sitio (o remoto de ser el caso).

- Políticas del Ciclo de Vida del Incidente:

Categoría Estatus	Descripción
Registrado	Se recibe la petición para atender un Incidente y está en espera de la revisión.
Asignado	Se le asigna el incidente a un especialista.
En Diagnostico	El Incidente es analizado para determinar su categoría.
En Solución	El Incidente fue Solucionado
En Espera	El Incidente no se puede atender por casusa ajenas a los grupos de soporte.
Atendido	El Incidente fue Atendido
Completado	El Incidente ha sido resuelto.
Cerrado	Incidente resuelto y etapa de monitoreo concluida satisfactoriamente.

- Para todos los incidentes mayores se registrará un problema para la investigación de la causa raíz, que se gestionará mediante el proceso de Gestión de Problemas de Clave PR-PrGe-01.

- El personal implicado en la gestión del incidente tendrá acceso a la CMBD, errores conocidos.

8. Paro de operaciones

Debido al volumen de operaciones que podría presentar el CLIENTE, existirán ocasiones en donde el acceso a las instalaciones del CLIENTE a MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, a ciertos sistemas y/o áreas será restringido, impidiendo el desarrollo sus actividades rutinarias (tales como el mantenimiento preventivo, la atención a fallas, implementación de hardware y software, y configuración de componentes, por mencionar algunas). En estos casos, la caída de nivel de servicio no es imputable a MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, mientras dure esta eventualidad de paro de operaciones, siempre y cuando se demuestre que dicha restricción ocasionó la caída del nivel de servicio. Estas restricciones, sin importar su duración y frecuencia, no deben implicar un ajuste en precios por parte de MAINBIT SA de CV.

MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, coordinará con el Administrador del Contrato el acceso, cuando sea necesario.

9. Asignación de Prioridades a Incidentes y Solicitudes de Servicio.

Asignar la prioridad a un incidente es necesario cuando se presentan dos o más eventos simultáneos y es necesario tener un criterio para su atención.

La mejor práctica de ITIL® definen a la prioridad como la suma de la urgencia y el impacto.

Criterios de Impacto.

A continuación, se establecen los criterios para determinar el impacto de un incidente o una solicitud de servicio:

Tipo	Descripción
Alta	Afecta las actividades que se realizan en todos los departamentos del CLIENTE.
Media	Afecta a la totalidad de un departamento o área del CLIENTE.
Baja	Afecta a menos de la totalidad de un departamento o área del CLIENTE

Criterios de Urgencia.

A continuación, se establecen los criterios para determinar la urgencia de un incidente:

Tipo	Descripción
Alta	El Servicio de TI no está disponible.
Media	El Servicio de TI está disponible pero degradado con respecto al Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).
Baja	El Servicio de TI está disponible.

Matriz Impacto vs Urgencia .

De acuerdo a los criterios para determina el impacto y la urgencia de los incidentes se presenta a continuación la matriz para determinar la prioridad.

Impacto		Urgencia		
		Alto	Medio	Bajo
	Alto	Se determinará en las mesas de planeación con el CLIENTE		
	Medio			
	Bajo			

Código de Prioridad y Tiempos Compromiso

INCIDENTES			
Código	**Prioridad**	**Tiempos Compromiso Atención**	**Tiempo Compromiso Solución**
1	Alta	Se determinará en las mesas de planeación con el CLIENTE	Se determinará en las mesas de planeación con el CLIENTE
2	Media		
3	Baja		

Nota: El Tiempo de Atención y Solución se tomará dentro del horario de soporte de 24x7x365 horas.

SOLICITUDES DE SERVICIO		
Código	**Prioridad**	**Tiempo Compromiso Atención**
1	Alta	Se determinará en las mesas de planeación con el CLIENTE
2	Media	
3	Baja	

Nota: El Tiempo de Atención y Solución se tomará dentro del horario de soporte de 24x7x365 horas.

10. Categorías para Incidentes de servicio.

Los Incidentes de Servicio serán categorizados en el sistema informático de gestión de Incidentes de Servicio de acuerdo a las siguientes categorías mínimas en base al apéndice 8 de especificaciones técnicas.

	INCIDENTES
1	Fijo Operativo
2	Fijo Proyectos
3	Fijo Funcional
4	Móvil Funcional
5	Móvil Ejecutivo
6	Móvil Ligero Ejecutivo
7	Móvil Ligero Operativo
8	Móvil Ligero Servicio Social
9	Servicio de Proyección
10	Servicio de Almacenamiento

11	Servicio de Unidad de disquete de 3 1/2", externa USB v2
12	Servicio de Adaptador USB 2.0 (o superior) para puertos DB9 (COM)
13	Servicio de Monitor externo de 22”
14	Módulo de RAM (8 GB)
15	Pantalla

11. . Reportes del Proceso.

Indicadores.

Código de Reporte	Reporte	Frecuencia de Obtención
RE-InGe-01	Total de Incidentes.	Se definirá en las mesas de planeación
RE-InGe-01	Incidentes Abiertos.	
RE-InGe-01	Incidentes Cerrados con Vo.Bo. del Usuario	
RE-InGe-01	Total de Incidentes de Seguridad	
RE-InGe-01	Total de Incidentes Mayores	
RE-InGe-01	Incidentes Atendidos en Tiempo	
RE-InGe-01	Incidentes Atendidos fuera de Tiempo	
RE-InGe-01	Incidentes a Conciliar	
RE-InGe-01	Incidentes Solucionados en Tiempo	
RE-InGe-01	Incidentes Infringidos	
RE-InGe-01	Porcentaje de Atención de Incidentes	

12. . Puntos de Control y Mejora (PCM).

A continuación, se muestran los criterios para la identificación de un PCM y la corrección inmediata que se dará:

Criterio	Corrección inmediata	Responsable
Los incidentes no son atendidos en los tiempos establecidos.	Acción correctiva	Dueño y Gestor de incidentes
Los incidentes son atendidos en tiempo, pero con un riesgo alto de no cumplirse con el compromiso	Acción preventiva	Dueño y Gestor de incidentes
Hacer más eficaz y eficiente la gestión de incidentes e Incidentes Mayores	Acción de mejora	Dueño y Gestor de incidentes

13. . Medición/Análisis.

Dirigido a:

El Gestor de Incidentes

Documentos utilizados

Insumo
Reportes del proceso
Puntos de Control y Mejora

Actividades de Mejora Continua para la Gestión de Incidentes.

Concepto	Frecuencia	Actividad a desarrollar
Revisión del procedimiento	Se definirá en las mesas de planeación con el CLIENTE	Identificar, discutir y proponer mejoras al procedimiento de Gestión de Incidentes y Solicitudes Temas a tratar: - Revisión del Proceso. - Reportes e Indicadores. - Planes futuros y mejoras.
		Participantes: • Dueño del proceso de Incidentes • Gestor de Incidentes. • Dueño del Servicio. • Cualquier participante que aporte mejoras al proceso de Gestión de Incidentes.

14. . Registros.

Código	Nombre	Descripción del Registro
S/C	Hoja de Servicio	Documento de evidencia de actividad.

Fin del Documento