

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer la priorización de las fallas, interrupciones o reducción de la calidad de servicios de TI, registrados a través del catálogo de servicios de TI y parametrizados en la herramienta de gestión, con fin de cumplir los Acuerdos de Niveles de servicio (ANS).

2. ALCANCE

La gestión de incidentes cubre cualquier evento o error que pueda interrumpir un servicio del catálogo de servicios de la Dirección de Tecnología, esto significa que incluye eventos comunicados directamente por los usuarios, ya sea a través del portal web de la mesa de servicios <http://mesadeservicios.icetex.gov.co/usdkv8/> o vía telefónica a la extensión 7777 o línea celular dispuesta como contingencia al no tener acceso o disponibilidad sobre la herramienta de gestión de servicios, o de la misma manera el personal técnico puede comunicar o registrar incidentes, que signifiquen interrupción de algún servicio.

3. DEFINICIONES

- **ANS:** Sigla para Acuerdo de nivel de servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement.
- **Categorización:** Hace parte de la clasificación de una solicitud. Se asigna una categoría que puede estar a su vez subdividida en más niveles y que referencian el servicio afectado.
- **Definición de escalamiento funcional:** Si al identificar en la Mesa de servicios, que no puede dar solución a la solicitud del usuario, escale el incidente al siguiente grupo de soporte de mayor conocimiento "Especialistas de Nivel 2 o Nivel 3".
- **Definición de escalamiento jerárquico:** Debe seguir la cadena ascendente gerencial según el caso
 - Ø Asegurar que la jefatura o coordinación esté al tanto de la situación y pueda estar preparada para tomar cualquier acción necesaria.
 - Ø Asignar el incidente en caso de desacuerdos a quién debería poder brindar una alternativa de solución.
 - Ø Resolver el incidente en caso de que se esté excediendo con los tiempos de investigación y diagnóstico, resolución, o el incidente parece muy difícil de manejar.
- **Especialistas Nivel 2:** Grupo de personas que se encarga de gestionar incidentes de mayor complejidad. Si no es posible resolver la incidencia en Mesa de Servicios Nivel 1, la mesa de servicios procede a escalar el caso a los especialistas de nivel 2.
- **Herramienta de Gestión de Servicios:** Aplicación de tecnología adquirida para el registro de incidentes de servicio.
- **Gestor de incidentes:** es el rol encargado de velar porque los incidentes tecnológicos presentados tengan el debido tratamiento y seguimiento hasta el cierre definitivo.
- **Incidente:** evento que genera indisponibilidad parcial o total o que genera degradación en uno o más servicios.
- **Incidente Mayor:** Es aquel que genera una interrupción significativa al negocio.
- **Investigación y Diagnóstico:** Es el análisis realizado por todos los grupos de soporte involucrados en el manejo de incidentes. Los grupos de soporte corresponden a la mesa de servicios, soporte aplicaciones, infraestructura, telecomunicaciones y seguridad de la información.
- **Ítem de configuración:** Es cualquier componente de servicio que se haya definido como activo dentro del proceso de activos y configuración y que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TI.
- **Mesa de Servicios:** Grupo de personas que se encarga de recibir todas las solicitudes de los usuarios para la prestación del servicio.
- **Nivel 3:** Grupo de personas que se encarga de gestionar incidentes de mayor complejidad. Si no es posible resolver la incidencia por los especialistas de nivel 2, procederán a escalar el caso a Nivel 3.
- **Servicio:** Un medio de entregar valor a los clientes facilitando resultados que los mismos quieren lograr.
- **Solución:** Todas las actividades genéricas que se realizan junto con el usuario para asegurar que el incidente ha sido resuelto totalmente. La solución de una incidente queda referenciado en la herramienta de gestión de servicios TI.
- **TI:** Tecnologías de la información.

4. CONDICIONES GENERALES

La solicitud de los incidentes de servicio será a través de:

- Portal web de la mesa de servicios <http://mesadeservicios.icetex.gov.co/usdkv8/>. En caso de no contar con acceso al portal web de Mesa de Servicios, podrá comunicar su incidente vía telefónica a la línea 7777, celular dispuesto como contingencia al correo soporte@icetex.gov.co.
- La Mesa de Servicios solo atenderá los incidentes registrados por los cuatro canales de atención establecidos
- El proceso inicia con el usuario al registrar su solicitud en el portal web de la mesa de servicios <http://mesadeservicios.icetex.gov.co/usdkv8/>. La mesa de servicios de Tecnología procederá a atender al usuario y dependiendo lo solicitado categorizará el incidente de servicio para ser atendido y solucionado.
- Es necesario destacar la importancia de la utilización por parte del usuario de los canales propuestos para registrar los incidentes de servicio de manera ordenada.
- La prioridad del agente telefónico de Mesa de Servicios es el registro y asignación de los casos teniendo en cuenta para esto la matriz de escalamiento, y cuando sea posible la solución. Este documento está disponible en el módulo de la base de conocimientos que dispone la herramienta de gestión de servicios TI.
- Todos los incidentes serán registrados en la herramienta de gestión de servicios TI para garantizar los acuerdos de niveles de servicio ANS, referenciados en el catálogo de servicios.
- Todos los incidentes tendrán un estado y serán categorizados y tipificados para su análisis y prevención a futuro. Para más detalle ver el documento de Catálogo de Servicios y el documento de Categorías Catálogo de Servicios en el módulo de la base de conocimientos que dispone la herramienta de gestión de servicios TI.
- Todo incidente debe ser priorizado definiendo una urgencia y un impacto y en algunos casos el usuario que lo solicita. Para más detalle ver Hoja de Matriz de Priorización y Usuarios VIP. Este documento está disponible en el módulo de la base de conocimientos que dispone la herramienta de gestión de servicios TI.
- Todo incidente que no pueda ser atendido en mesa de servicios, contará con un diagnóstico básico por este grupo de soporte para ser escalado al siguiente grupo resolutor "Especialistas de nivel 2" de acuerdo con la especialidad. Para más detalle ver el documento de Matriz de Escalamiento ubicado en el módulo de la base de conocimientos que dispone la herramienta de gestión de servicios TI
- Todo incidente asignado a la mesa de servicios para que llegue a estado solucionado, deberá ser validado por la mesa de servicios en conjunto con el usuario y confirmar que si están de acuerdo con la solución brindada.
- Todo incidente que impacte algún ítem de configuración deberá estar asociado en el incidente.

- Todo incidente asignado a los especialistas de nivel 2 para que llegue a estado solucionado, deberá ser validado en conjunto con el usuario y confirmar que si están de acuerdo con la solución brindada.
- Todo incidente podrá pasar a estado suspendido cuando se requiera validación por parte del usuario funcional, coordinadores de la dirección de tecnología o se dependa de un proveedor externo. Si la respuesta depende del usuario funcional, tendrá máximo 3 días hábiles para brindar respuesta a lo solicitado por el especialista
- Todo incidente que requiera para su solución realizar la ejecución de un script en los sistemas de información sobre los ambientes productivos, deberá tener una tarea creada y asignada por parte del especialista al especialista de base de datos, junto con la aprobación del líder de soporte aplicaciones
- Todo incidente solucionado se detallará completamente por el responsable del caso en la herramienta de gestión de servicios TI, con el ánimo de que el usuario tenga claridad en lo realizado.
- El incidente podrá reabrirse máximo hasta 3 días posteriores en que el incidente haya pasado a estado solucionado y el usuario no esté de acuerdo con la solución brindada por el especialista. Hará parte de la garantía de la solución al incidente, pasado los 3 días, el caso no podrá reabrirse.
- Todo incidente podrá disparar una encuesta de satisfacción que deberá ser respondida por el usuario para poder medir el nivel de satisfacción de la solución brindada. Los incidentes serán cerrados únicamente con la aprobación (visto bueno) del solicitante. Cabe aclarar que, al cabo de 3 días, sin que el usuario confirme estar de acuerdo con la solución brindada, el sistema pasará el caso automáticamente a estado cerrado.
- El usuario podrá ser contactado a través de correo electrónico, chat o teléfono.
- Siempre será notificado por correo electrónico al usuario solicitante el número de solicitud generado.
- De la revisión de incidentes recurrentes o de mayor impacto que se realizará mensualmente, podrá tratarse mediante el procedimiento de gestión de problemas y abordado mediante el gestor del mismo.
- Cualquier incidente que esté afectando la operación por no disponer de una solución inmediata en el especialista de nivel 2, podrá ser escalado al analista de negocio designado por cada área en la organización, para que pueda ser revisado y trabajado mediante las células de desarrollo (para incidentes relacionados con sistemas de información) Esta solicitud será trabajada mediante lo establecido en el procedimiento de Gestión de Requerimientos de Desarrollo Tecnológico A7-1-04. O al líder o coordinador de infraestructura para incidentes relacionados a la infraestructura tecnológica.
- Todo usuario que requiera información de seguimiento debe referirse al número de caso generado a través de los canales de atención de la mesa de servicio
- La prioridad de un caso solo podrá ser cambiada realizando la documentación clara en la solicitud, que indique el motivo por el cual le amerita cambiarla. Esta política tendrá un reporte el cual será generado por la herramienta, que permita tener visibilidad de todas las solicitudes a las que se le cambia la prioridad una vez la mesa de servicios realiza el proceso de escalamiento.
- Todo incidente mayor tendrá dentro de la matriz de impacto vs urgencia una clasificación de prioridad "Crítica".
- En dado caso que la herramienta de gestión de servicios de TI no se encuentre disponible para la radicación de incidentes, el registro y control de casos deberá realizarse en una herramienta alterna por la Mesa de Servicios por el tiempo que sea necesario, mientras se reestablece la operación de dicho sistema.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

5.2. ACTIVIDADES

- ¿El usuario cuenta con acceso para radicar un incidente?
 Si cuenta con accesos, continua con la actividad 5.2.1
 Si no cuenta con acceso, continua con la actividad 5.2.2

Usuario Funcional (funcionarios y/o contratistas) – ICETEX

- 5.2.1. Radica su incidente a través de los canales establecidos por tecnología. Los canales disponibles son:
- El sitio web <http://mesadeservicios.icetex.gov.co/usdkv8/>, y con su usuario y contraseña de dominio podrá acceder.
 - La línea de Mesa de Servicios 7777 o el celular designado como contingencia en horario hábil para la operación normal del día, o por contingencia en horario no hábil únicamente para casos que afecten de manera crítica a la organización..

Mesa de Servicios / Agentes y Técnicos de Soporte - Dirección de Tecnología ICETEX

- 5.2.2. Registra en herramienta de gestión de servicios TI la solicitud por el usuario para iniciar con el proceso de soporte
- 5.2.3. Identifica el incidente y lo categoriza con el servicio afectado.
- 5.2.4. Prioriza el incidente de acuerdo con el impacto vs urgencia. Todo servicio tecnológico que se encuentra establecido en el documento de catálogo de servicio de la Dirección de Tecnología, tiene su impacto definido de cara a la organización. Este documento se encuentra disponible en el módulo de la base de conocimientos que dispone la herramienta de gestión de servicios TI.
- 5.2.5. Investiga y diagnostica el incidente.
- ¿Es un incidente recurrente y tiene solución temporal?
- Si es un incidente recurrente y tiene solución temporal, vaya a la actividad 5.2.6.
 - Si no es un incidente recurrente y no tiene solución temporal, vaya a la actividad 5.2.16.

- 5.2.6. Documenta y suspende el caso para validar con el usuario. la solución brindada.

Usuario Funcional (funcionarios y/o contratistas) – ICETEX

- 5.2.7. Realiza validación de la solución recibida.

¿Valida la solución brindada por la mesa de servicios en los siguientes 3 días hábiles?

- Si validó la solución en los 3 días hábiles siguientes, evalúe el siguiente condicional.
- Si no validó la solución en los 3 días hábiles siguientes, vaya a la actividad 5.2.15 si la solución fue brindada por la Mesa de Servicios.
- Si no validó la solución en los 3 días hábiles siguientes, vaya a la actividad 5.2.22 si la solución fue brindada por el Nivel 2.

¿Está de acuerdo con la solución brindada?

- Sí, continúe con la actividad 5.2.8.
- No, continúe con la actividad 5.2.14.

- 5.2.8. Documenta el caso a través de una nota indicando estar de acuerdo con la solución brindada. Continúe con la actividad 5.2.9. si la solución fue brindada por la mesa de servicios o vaya a la actividad 5.2.20. si la solución fue brindada por el nivel 2.

Mesa de Servicios / Agentes y Técnicos de Soporte - Dirección de Tecnología ICETEX

5.2.9. Documenta y deja en estado solucionado el incidente.

Usuario Funcional (funcionarios y/o contratistas) – ICETEX

5.2.10. Recibe notificación por correo electrónico para evaluación de la encuesta de satisfacción una vez el caso pasa a estado solucionado.

¿Evaluó encuesta en los siguientes 3 días hábiles de pasar el incidente a estado solucionado?

- Si evaluó la encuesta, ingresará al siguiente condicional.
- Si no evalúa la encuesta de satisfacción máximo al tercer 3 día hábil después de haber pasado el incidente a estado "solucionado", vaya a la actividad 5.2.13.

¿Usuario satisfecho con la solución brindada?

- Si está satisfecho, vaya a la actividad 5.2.11.
- No está satisfecho con la solución brindada por la mesa de servicios, vaya a la actividad 5.2.12.
- No está satisfecho con la solución brindada por el nivel 2, vaya a la actividad 5.2.21.

5.2.11. El incidente pasará a estado cerrado automáticamente con la razón "Se ha validado con el usuario" FIN

5.2.12. El incidente pasará a estado reabierto y se devuelve a la actividad 5.2.5.

Usuario Funcional (funcionarios y/o contratistas) – ICETEX

5.2.13. El incidente pasará a estado cerrado automáticamente con la razón "Por tiempo excedido de los 3 días para que el usuario evalúe la encuesta de servicio" FIN.

5.2.14. Documenta mediante una nota el caso indicando no estar de acuerdo con la solución suministrada. Si la solución fue brindada por la mesa de servicios, la nota llegará para validación de nuevo. Devuelve a la actividad 5.2.5. Si la solución fue brindada por el nivel 2, la nota llegará para validación de nuevo. Continúa con la actividad 5.2.18.

Mesa de Servicios / Agentes y Técnicos de Soporte - Dirección de Tecnología ICETEX

5.2.15. Documenta el incidente y lo deja en estado solucionado con la razón "sin retroalimentación de usuario". Devuelve a la actividad 5.2.10.

5.2.16. Documenta el incidente con el análisis de nivel 1 de mesa de servicios.

5.2.17. Realiza el escalamiento del incidente al especialista de nivel 2 según corresponda.

Especialista Nivel 2 - Dirección de Tecnología ICETEX

5.2.18. Investiga y diagnostica el incidente

¿Puede brindar solución?

- Si, vaya a la actividad 5.2.19.
- No, vaya a la actividad 5.2.23.

5.2.19. Documenta y suspende el incidente para contactar al usuario a través de notificación o llamada y poder confirmar la solución brindada. Devuelve a la actividad 5.2.7.

5.2.20. Documenta y deja en estado "solucionado" el incidente. Devuelve a la actividad 5.2.10.

5.2.21. Incidente pasa a estado reabierto. Devuelve a la actividad 5.2.18.

5.2.22. Documenta el incidente y lo deja en estado solucionado con la razón "sin retroalimentación de usuario". Devuelve a la actividad 5.2.10.

5.2.23. Documenta el incidente con el análisis de nivel 2.

5.2.24. Reporta el incidente al analista de negocio designado por cada área de negocio en lo que corresponde a incidentes sobre sistemas de información para que sea revisado y tenga una viabilidad técnica a trabajar en una célula de desarrollo o al proveedor de servicio de nivel 3, según los canales de atención y escalamiento establecido con cada proveedor o al líder y/o coordinador de infraestructura si el incidente está relacionado con la infraestructura tecnológica

Analista de Negocio - Proveedor de Servicio – Fabricante - Nivel 3

5.2.25. Investiga y diagnostica el incidente

- Si realiza validaciones y resuelve el incidente, pasa a la actividad 5.2.26.
- Si realiza validaciones y no resuelve el incidente, continúa con la actividad 5.2.25.

5.2.26. Notifica mediante correo electrónico al especialista de nivel 2 que realizó el escalamiento la solución del incidente. Devuelve a la actividad 5.2.19.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

| ACTIVIDAD A CONTROLAR | COMO EJERCER EL CONTROL | EVIDENCIA DEL CONTROL | RESPONSABLES |
|--|--|---|--|
| Tiempos de atención y solución de incidentes de servicio | Respuesta en la atención y solución de incidentes de servicio a través de la herramienta de gestión de servicios TI. | Cumplimiento de tiempos de atención y solución de los incidentes registrados en la herramienta de gestión de servicios de TI. | Coordinador de Mesa de Servicios / Líder de soporte aplicaciones y Líder de Operación TI |
| Solución de incidentes nivel 1 y nivel 2 | Seguimiento a incidentes abiertos | Incidentes reportados y gestionados en la herramienta de gestión de servicios de TI. | Coordinador de Mesa de Servicios (Gestor del Proceso) |

| ACTIVIDAD A CONTROLAR | COMO EJERCER EL CONTROL | EVIDENCIA DEL CONTROL | RESPONSABLES |
|--|-----------------------------------|---|---|
| Solución de incidentes de servicio nivel 3 | Seguimiento a incidentes abiertos | Reuniones de seguimiento con el proveedor | Supervisores de contrato de los proveedores de soporte de los aplicativos |

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| NOMBRE DEL DOCUMENTO | CODIGO |
|--|------------------------|
| Catálogo de Servicios TI | N/A |
| Categorías Incidentes | N/A |
| Matriz de Escalamiento | N/A |
| Matriz de Priorización | N/A |
| Usuarios VIP | N/A |
| Diagrama de Flujo Gestión Incidentes | N/A |
| Procedimiento Gestión de Problemas | A7-121 |

COPIA CONTROLADA

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se adiciona en el alcance la línea celular para el reporte de casos
- En las condiciones generales se adiciona la lineal celular para la atención de solicitudes
- Se ajustan las actividades del procedimiento

Historial de Versiones

| Fecha Vigencia (Acto Adtvo) | Versión | Descripción de Cambios |
|-----------------------------|---------|--|
| 2022-05-25 | 3 | <ul style="list-style-type: none"> • Se adiciona en el alcance la línea celular para el reporte de casos • En las condiciones generales se adiciona la lineal celular para la atención de solicitudes • Se ajustan las actividades del procedimiento <p>Se actualiza el procedimiento de acuerdo a la solicitud en Inprocess. Cambia el nombre a Gestión de Incidentes, el procedimiento cambia la gestión para la ejecución del procedimiento, por ende se actualiza el procedimiento en los puntos de:</p> |
| 2019-11-14 | 2 | <ol style="list-style-type: none"> 1. OBJETIVO: Cambio del objetivo de acuerdo con la implementación de gestor de servicios 2. ALCANCE: Cambia el alcance 3. DEFINICIONES: Cambian las definiciones de acuerdo con el Gestor de servicios 4. CONDICIONES GENERALES: Las condiciones generales cambian de acuerdo con el Gestor de servicios, establecer los tiempos de escalamiento de solicitudes 5. ACTIVIDADES: Se ajustan las actividades de acuerdo con la herramienta Gestor de servicios, se adicionan actividades 5.2.10 a 5.2.26 |
| 2015-07-22 | 1 | - |