

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

1. OBJETIVO

Recuperar el normal funcionamiento de los servicios informáticos en el menor tiempo posible, a través de diagnóstico, investigación y escalamiento de incidentes para mantener la calidad y la disponibilidad del servicio.

2. ALCANCE

Este proceso cubre las actividades asociadas a la detección, registro, clasificación, diagnóstico de cualquier tipo de incidente que genere acciones correctivas/preventivas, finaliza con su implantación, valoración de su efectividad y cierre de la acción.

3. BASE LEGAL

Decreto número 1985 de Septiembre del 2013 Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se determinan las funciones de sus dependencias.

4. DEFINICIONES

ANS: Sigla para Acuerdo de nivel de servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement.

Aprobador: Aprueba el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él (Matriz RACI).

Cambio: Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los Servicios de TI. El Alcance debería incluir todos los Servicios de TI, Elementos de Configuración, Procesos, Documentación etc.

Configuración de Activos: Término genérico usado para describir un grupo de Elementos de Configuración que actúan o funcionan juntos para proveer un Servicio de TI.

Componente: Término genérico usado para definir una parte de algo más complejo (Infraestructura).

Consultado: Es quien posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información (comunicación bidireccional) (Matriz RACI).

Evento: Es el cambio de estado significativo en un componente de la Infraestructura.

Incidente: Interrupción no planificada de un Servicio de TI o reducción en la Calidad de un Servicio de TI. También lo es el Fallo de un Elemento de Configuración que no ha impactado todavía en el Servicio.

Informado: A quien se le transmite información sobre el progreso y los resultados del trabajo. A diferencia del Consultado, la comunicación es unidireccional (Matriz RACI).

Interacción: Es el registro por medio de HP Service Manager de una necesidad manifiesta de un usuario, a la cual se le asigna un número (Call).

KDB: Knowledge Data Base – Base de Datos de Conocimiento.

REVISO	APROBO
 Nombre : Angelica Maritza Salinas Mayorga Cargo : Profesional Especializado Fecha : 15/08/2014	 Nombre : Celenia Lissett Varela Gomez Cargo : Jefe Oficina Tecnologias de la Información y de las Comunicaciones Fecha : 15/08/2014

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01 FECHA EDICIÓN 13-08-2014

Número de Caso: Número asignado a la interacción registrada en la herramienta por el usuario.

Prioridad: La Prioridad se basa en el Impacto y la Urgencia, y es utilizada para identificar los plazos requeridos para la realización de las diferentes acciones.

Problema: Causa de uno o más Incidentes. En el momento en el que se crea el Registro del Problema, no es frecuente conocer su causa, por lo que es necesario realizar su investigación mediante el Proceso de Gestión de Problemas.

Proceso: Conjunto estructurado de Actividades diseñado para la consecución de un Objetivo determinado. Los Procesos requieren de una o más entradas y producen una serie de salidas, ambas previamente definidas.

Requerimiento: Petición que hace un Usuario solicitando información, asesoramiento o Acceso a un Servicio de TI.

Responsable: Tiene a cargo a ejecución de una actividad (Matriz RACI).

SKMS: Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio

Procedimiento: Se trata de una serie común de pasos definidos, que permiten realizar un trabajo de forma correcta.

Queja: inconformidad con el servicio prestado

Usuario: Persona que utiliza un componente o un servicio tecnológico y realiza múltiples operaciones con distintos propósitos.

5. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Todo el personal involucrado en la gestión de Incidentes de servicio de TI, debe referirse al presente documento, conocer las actividades asociadas a la solución de las fallas reportadas, y registrar toda la información y todos los datos del incidente incluyendo la respectiva documentación y evidencia de la solución en la herramienta de gestión Service Manager.
- ✓ Los medios para contactar la Mesa de Servicios son: cuenta de correo electrónico team@minagricultura.com.co, teléfono mediante la Ext. 5555 e Intranet.
- ✓ El propietario del procedimiento deberá, a través de indicadores, medir el desempeño del mismo, con el objeto que sirva para identificar posibles brechas y oportunidades de mejora. Como parte de esta política se debe revisar quincenalmente el progreso de las solicitudes de servicios con base en los estados, grupos y personas responsables, fechas de apertura, y acuerdos de niveles de servicios, con el fin de dictaminar si se les está dando la gestión apropiada.
- ✓ Todo incidente de servicio recibido debe ser procesado apropiadamente, hasta conseguir la adecuada gestión, solución y cierre del mismo. En caso de no encontrarse una solución, este deberá ser escalado a un nivel superior (ya sea jerárquico o funcional) y se deberá realizar el respectivo seguimiento.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

- ✓ Toda solicitud de servicio escalada a un nivel superior (ya sea a nivel jerárquico o funcional) debe tener una persona asignada que realizará el debido seguimiento y documentar los resultados de la solución en la herramienta o en los formatos destinados para tal fin.
- ✓ Toda solicitud de servicio deberá estar asociada al menos a un servicio definido en el Catalogo de Servicios del OTIC de la institución.
- ✓ El horario de operación para la atención y registro de Incidentes es de lunes a viernes desde las 7:00 a. m. hasta las 19:00 p.m.
- ✓ Solamente para atención de usuarios VIP, es permitido recibir y atender Incidentes por fuera del horario de operación definido anteriormente. El escalamiento debe hacerse mediante la marcación de un número celular que se informará periódicamente mediante la Matriz de Escalamiento (Ver Anexo 6.3) al área de OTIC. El registro del incidente se realizará al siguiente día hábil.
- ✓ El presente proceso cubre usuarios únicamente de la ciudad de Bogotá, con cualquier tipo de vinculación y/o contratación ante el MADR, que tengan bajo su responsabilidad activos o cuentas en Directorio Activo, y para el caso de cuentas genéricas, los usuarios deben estar autorizados y designados como responsables de las respectivas cuentas asignadas.
- ✓ La gestión de Incidentes solamente tiene alcance y competencia para todo activo, dispositivo e ítem de Configuración propiedad del MADR y registrado en el inventario de la entidad.
- ✓ El registro y atención de Incidentes para los usuarios es personal e intransferible, no siendo permitido que otros usuarios registren y soliciten atención a nombre de otro usuario.
- ✓ Todo incidente deberá ser catalogado bajo una prioridad la cual estará asociada a su respectivo nivel de servicio.

5.1 PARÁMETROS PARA DEJAR INCIDENTES EN ESTADO PENDIENTE

A continuación se describen los motivos por los cuales se puede dejar un incidente en estado pendiente en la herramienta:

- a) Se realiza la visita y el usuario no está disponible, no se encuentra en su puesto de trabajo ni por teléfono.
- b) El usuario solicita que el servicio sea atendido en un día y hora específico.
- c) Pendiente por confirmación del usuario en periodo de pruebas de funcionamiento de la solución del incidente reportado.

Según aplique el incidente, se dejará pendiente por:

Cliente: Cuando la entrega de la solución está detenida por el usuario final.

Proveedor: Cuando la entrega de la solución depende de un tercero.

Nota: Para dejar un incidente en estado pendiente se debe documentar completamente la causa de dicha acción. Ningún incidente se debe dejar en estado pendiente si no cumple las condiciones antes mencionadas.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

5.2 PARÁMETROS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES VIP.

Para los incidentes registrados por usuarios VIP se deben seguir los parámetros de atención que se describen a continuación:

- a) El usuario canaliza su incidente a través de los medios de comunicación establecidos dentro del horario hábil. Para solicitudes críticas fuera del horario hábil el usuario debe escalarlo al celular de soporte que se encuentra referenciado en la Matriz de escalamiento (Ver Anexo 6.3).
- b) Todos los incidentes registrados por usuarios VIP se deben atender de forma inmediata, independiente del tipo de servicio.
- c) La atención es dentro de las sedes Edificio Pedro A. López, Edificio Bancol y del Centro Internacional de Bogotá
- d) Existirá un listado de personas VIP actualizado, el cual deberá ser actualizado por el Auxiliar Administrativo de la OTIC.
- e) La herramienta de gestión mostrará de forma automática cuando el cargo corresponda a un usuario VIP.

5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Analista Mesa de servicios:

- Realiza análisis de primer nivel.
- Realiza el análisis de la información del incidente, investiga y restablece el servicio.
- Documenta las acciones realizadas para el restablecimiento del servicio
- Escala los incidentes en el momento adecuado
- Realiza el seguimiento pertinente tanto para los especialistas, operadores y usuario final.
- Da cierre a los incidentes.

Gestor de Incidentes:

Funciones generales:

- Garantiza la eficiencia y efectividad de los procesos de la Gestión de Incidencias.
- Presenta los informes del proceso.
- Gestiona el trabajo del personal de soporte de incidentes (Mesa de Servicios).
- Monitorea la efectividad de la Gestión de Incidencias y hace recomendaciones para mejorar.
- Desarrolla y mantiene los sistemas de la Gestión de Incidencias.

 MinAgricultura <small>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural</small>	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

- Gestiona los incidentes graves.
- Desarrolla y mantiene los procesos y procedimientos de la Gestión de Incidencias.
- Gestiona el restablecimiento temprano del servicio, con alguna solución temporal de ser necesaria de acuerdo con los ANS.
- Valida el escalamiento cuando el primer nivel no puede resolver el incidente o cuando se exceda el periodo límite propuesto para dicho nivel.
- Si no es posible corregir la raíz del problema, crea un Registro de Problema y lo transfiere a la Gestión de Problemas.
- Si la solución del Incidente reportado es requerido cambio de un ítem de configuración el Gestor de Incidentes debe escalar al Proceso de Gestión de Configuración.

Grupo de Resolutores:

- Realiza análisis de segundo nivel.
- Realiza el análisis de la información del incidente, investiga y restablece el servicio.
- Documenta las acciones realizadas para el restablecimiento del servicio
- Escala los incidentes en el momento adecuado
- Da cierre a los incidentes

Operador de Monitoreo:

- Recibir, registrar, analizar, hacer seguimiento y solucionar los eventos en la plataforma de gestión
- Resolver en primera instancia los eventos que correspondan a atención de primer nivel y realizar los escalamientos del requerimiento a la instancia que deba dar la solución, de acuerdo con los procedimientos definidos, en caso de ser de segundo o tercer nivel y/o proveedores que presten servicios a la infraestructura del MADR.
- Asignar la prioridad de atención a los eventos según los ANS establecidos
- Documentar el servicio, cambios y nuevas configuraciones
- Análisis de eventos presentados
- Recomendación de mejora del servicio
- Reportes de la operación y generación de informes de disponibilidad de los servicios configurados.
- El centro de gestión y monitoreo debe operar 7X24X365.
- Presenta los informes que requiera la entidad.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

5.4 MATRIZ RACI.

La definición de la matriz de responsabilidades se constituye como una herramienta práctica y útil cuando se establecen las obligaciones que tiene cada uno de los actores del proceso.

Cuando se diseña un proceso o un servicio es imperativa la definición clara de los roles que hacen parte de estos y las responsabilidades que cada uno tiene en su ciclo de vida, por esto se hace necesaria la conformación de una matriz RACI que represente la asignación de estas responsabilidades. RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

R - Responsable (Ejecutor): La persona o personas responsables por la ejecución de la actividad.

A - Accountable (Dueño): Este es el rol encargado de aprobar el trabajo realizado y a partir de este momento es quien responde a las directivas o instancias superiores por el trabajo.

C - Consulted (Consultado): Son las personas que son consultadas y en quienes se busca una opinión.

I - Informed (Informado): Son los grupos de personas a quienes se informa sobre el progreso y resultados del trabajo.

	Gestor de Incidentes	Analista Mesa de Servicios	Resolutores	Operador Monitoreo	Usuario
Detección	I/A			R	R
Registro	I/A	A/R		R	I
Categorización	A/C	R			I
Clasificación	A/C	R			I
Priorización	A/C	R			
Asignación	A/C	R			I
Escalamiento	A/C	R	R	I	I
Diagnóstico	A	R	R	I/C	I/C
Solución	A	R	R	I/C	I/C
Cierre Incidente	A	C	R	I	I

6. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
----	-----------	-------------	-----------

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

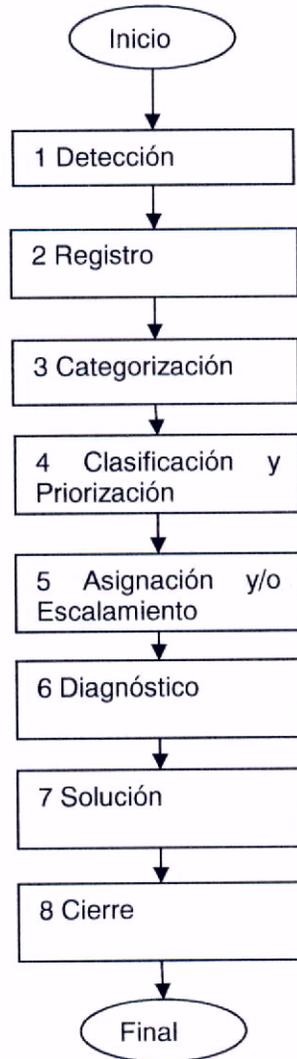
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Detección: Se realiza la detección de un incidente cuando un usuario identifica que el funcionamiento de un componente o aplicación se ha reducido su funcionalidad, no es operativo, o cuando se genera una alarma en el sistema de monitoreo de la infraestructura.	Usuarios -Operadores de monitoreo	Políticas de seguridad de la información Sistema de Monitoreo
2	Registro: Cada contacto que realiza el usuario a la Mesa de Servicios es registrado en el sistema de gestión como una interacción. Se registra la aparición de la alarma generada por el sistema de monitoreo.	Usuarios -Operadores de monitoreo	Catálogo de Servicios – Proceso Script telefónico Registro de la interacción (número de caso) en el aplicativo de Mesa de Servicios HP Service Manage
3	Categorización: Según el análisis realizado se categoriza en la herramienta la interacción como incidente ó requerimiento. También se validan privilegios e identificación del usuario, junto con sus datos, y toda la información relacionada y documentada en el registro.	Analista de Mesa de Servicios	Catálogo de Servicios Clasificación como incidente en el aplicativo de Servicio HP Service Manager
4	Clasificación y Priorización: Se define la prioridad del incidente teniendo en cuenta la urgencia y el impacto.	Analista de Mesa de Servicios	Catálogo de Servicios Priorización en el aplicativo de Mesa de Servicios
5	Asignación y/o Escalamiento: Determina si la solución está en Primer Nivel para asignar a Mesa de Servicios o escalar al Segundo Nivel (Especialistas) mediante la Matriz de Escalamiento (Ver Anexo 6.3). La notificación de la asignación llega vía correo al responsable de la solución del caso y al usuario solicitante con la documentación requerida para atender la solicitud. El usuario puede solicitar el estado actual de su caso a la Mesa de Servicios mediante el número de	Analista de Mesa de Servicios	Matriz de escalamiento. Asignación en el aplicativo de Mesa de Servicios HP Service Manager

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	<p>registro asignado automáticamente por el aplicativo de servicio. Si el incidente es alto o crítico se requiere realizar, evidenciar y documentar el caso como complemento a la asignación y/o escalamiento del incidente.</p> <p>La Mesa de Servicios es responsable por el seguimiento e información actualizada del incidente.</p>		
6	<p>Diagnóstico: Se realiza una revisión del incidente para identificar su causa, se realizan consultas en la Base de Datos de Conocimientos y/o fuentes adicionales o necesarias (Cabe soporte técnico de proveedores, recambios de partes o tramites de garantías). El solucionador como asignado y/o escalado es responsable por la gestión y el progreso del caso.</p> <p>Si la causa del incidente dio lugar a un cambio, se procede a realizar la Gestión de Cambios, de lo contrario se continúa en procedimiento de implementación, prueba y documentación de solución.</p>	Grupo de resolutores	<p>Matriz de escalamiento – KDB</p> <p>Documentación en el aplicativo de Mesa de Servicios</p> <p>HP Service Manager</p>
7	<p>Solución: Se da inicio al procedimiento de implementación, prueba y documentación de la solución. Si la ejecución de solución se ve detenida por algún motivo, remitirse a los parámetros para dejar un incidente en estado pendiente detallados en el punto 9 de este documento. La documentación de la solución debe estar relacionada con niveles altos de calidad, ortografía, y con lenguaje entendible, ya que hace parte de la notificación y comunicado al usuario final.</p>	Grupo de resolutores	<p>Matriz de escalamiento – KDB</p> <p>Documentación en el aplicativo de Mesa de Servicios</p> <p>HP Service Manager</p>
8	<p>Cierre: Se cierra el incidente con la aprobación del usuario que realizó la detección y registro. El resolutor cierra el incidente y es enviada automáticamente la encuesta de satisfacción para calificar el servicio</p>	Grupo de resolutores	<p>Políticas de seguridad de la información.</p> <p>Documentación y cierre en el aplicativo de Mesa de Servicios</p> <p>HP Service Manager</p>

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

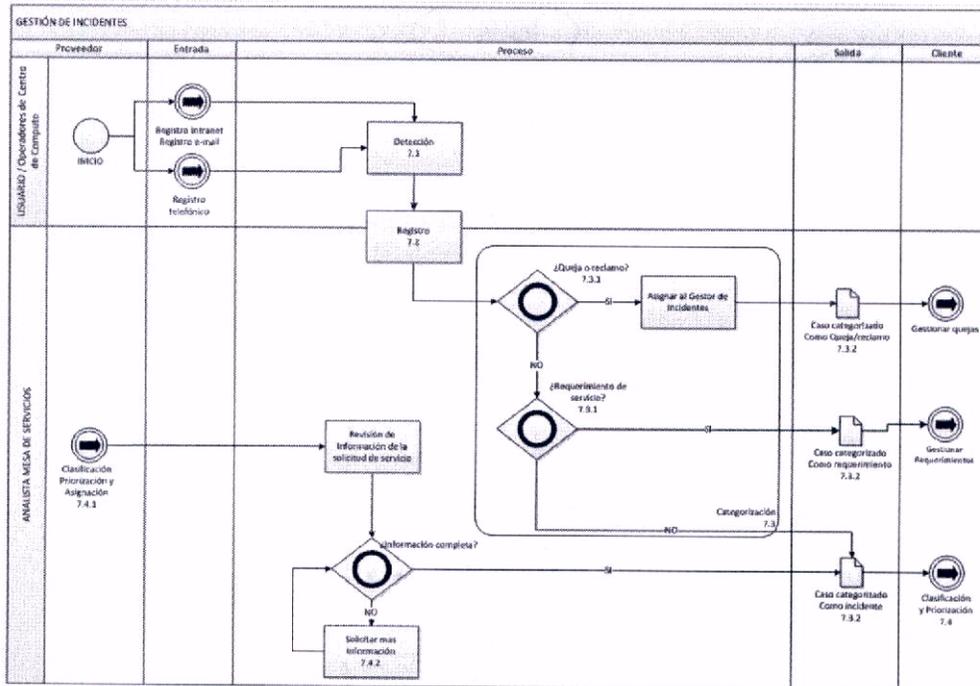
6.1 Anexo1. Flujograma gestión de incidentes



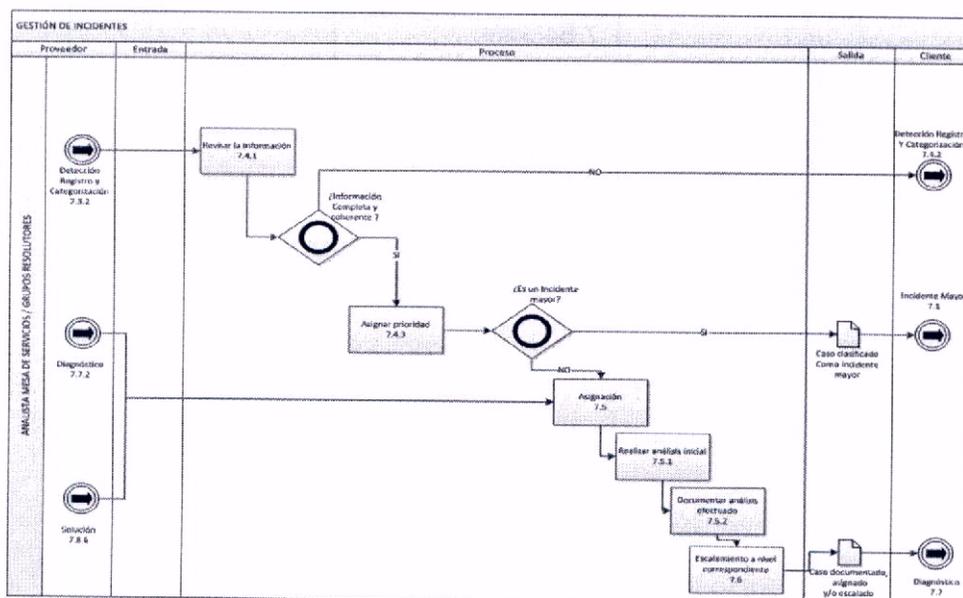
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01 FECHA EDICIÓN 13-08-2014

6.2 Anexo 2. Flujogramas de detalle de las actividades de Gestión de incidentes

a. Flujograma actividades detección Registro y Categorización.

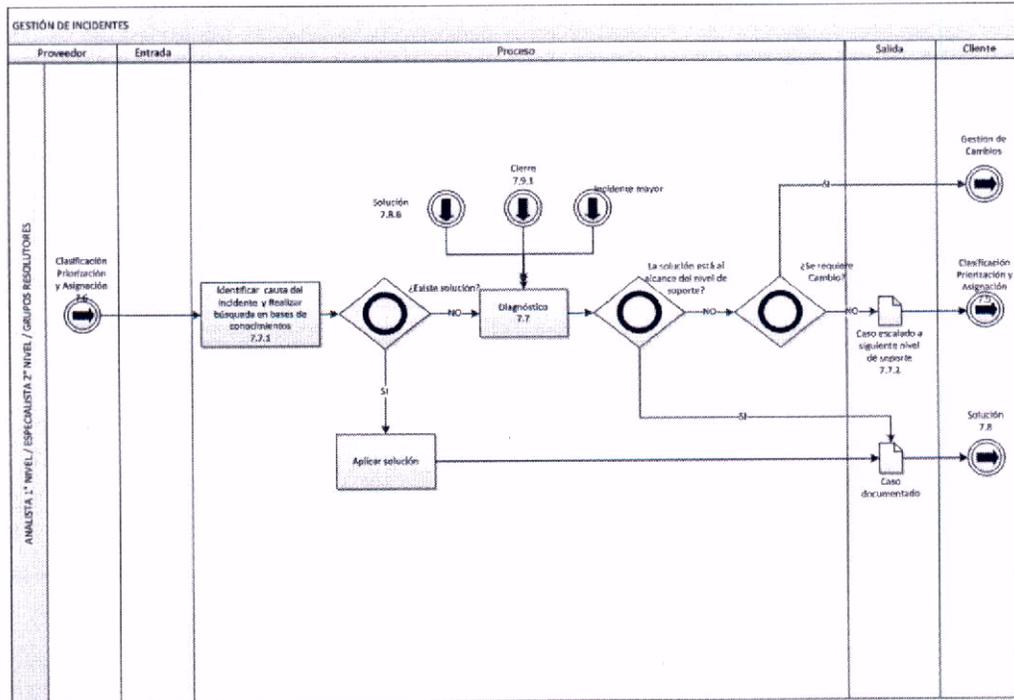


b. Flujograma de Clasificación, Priorización, Asignación y Escalamiento a nivel correspondiente.

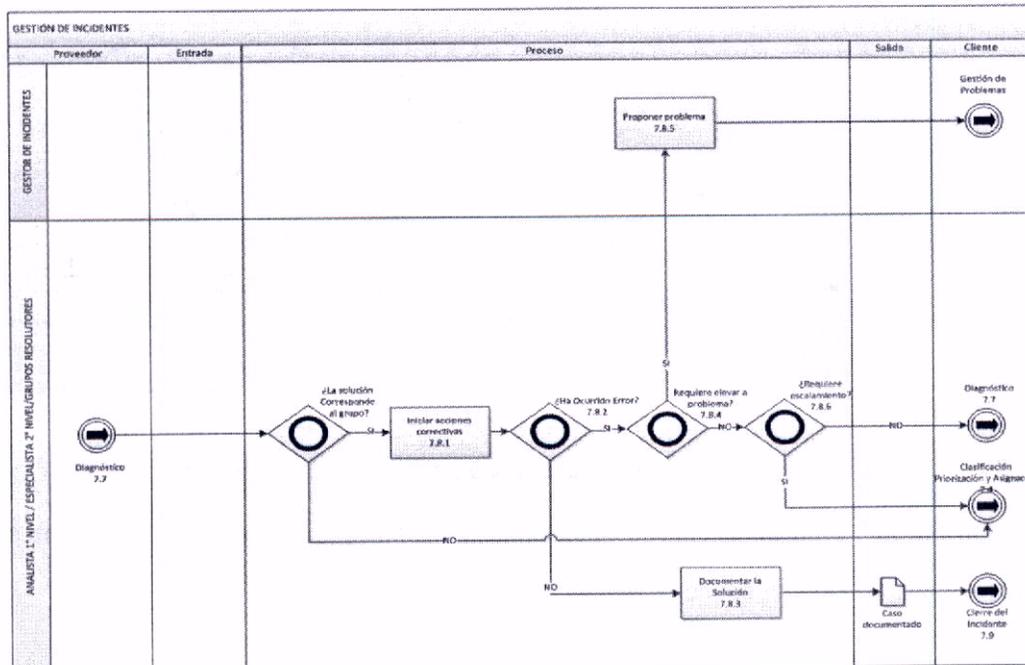


 MinAgricultura Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

c. Flujograma de Diagnóstico

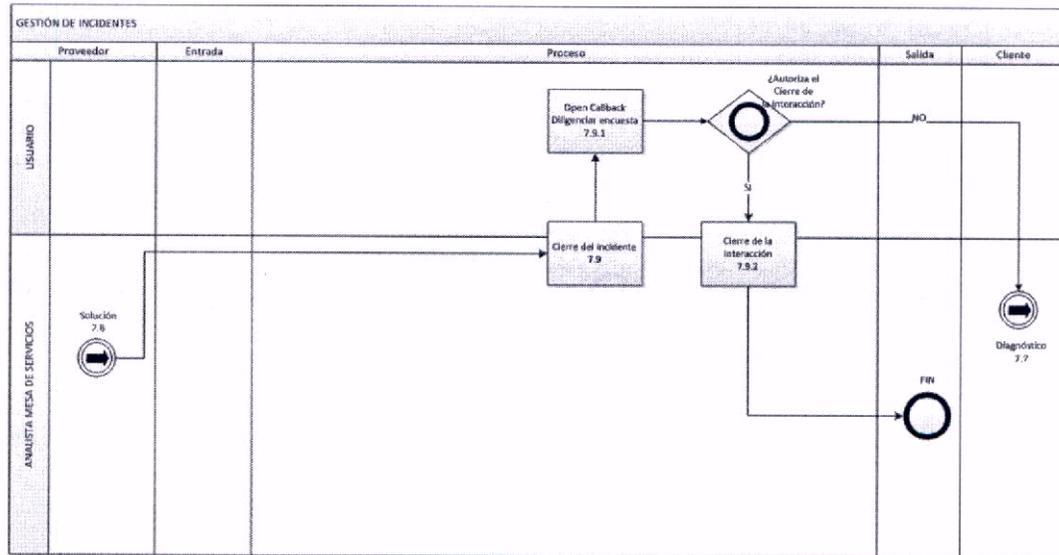


d. Flujograma de solución.



	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

e. Flujoograma de cierre.



6.3 Anexo 3. Matriz de Escalamiento

MATRIZ DE ESCALAMIENTO ATENCION DE INCIDENTES MADR

Nivel de Escalamiento	Temas a escalar	Línea	Funcionario	Cargo
Primer Nivel MADR	Servidores, Correo, Lync, Pagina WEB, Intranet y Caidas de servicios de BD	3157339198	Albinson Badimir Cuelkar Sanguino	Operador Infraestructura
		3157808623	Edgar Alexander Murcia Bernal	Operador Infraestructura
		3165297464	Johnny Alejandro Riveros Perez	Operador Infraestructura
	Caidas de Routers, Switchs y AP's	3175030028	Jair Fernando Cortes Combita	Operador Redes
Segundo Nivel MADR	Servidores, Correo, Lync, Pagina WEB, Intranet	3157410086	Andres Camilo Paez Paez	Especialista Microsoft
		3164725080	Alfredo Aravalo	Especialista Microsoft
	Administracion en Bases de Datos	3157628198	Guillermo Verano Manjarres	Administrador de BD
	Routers, Switchs y AP's	3167428563	Diego Delgado	Especialista en Seguridad y Redes
Tercer Nivel MADR	Almacenamiento y Backup	3164823504	Jorge Elecer Kekhan	Especialista Almacenamiento
	Cualquier caso	3167423093	Yamile Peña	Lider de Operaciones de Infraestructura

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política de construcción, uso y aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones (DE-GGT-01)
- Manual catálogo de servicios MADR (MN-GST-01)

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
13-08-2014	1	Versión inicial

