

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	P.A.IT-01 Edición 02
	<b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>	1 de 3

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la Gestión de incidencias: Detectar cualquier alteración en los servicios de TI, registrar y clasificar estas alteraciones, asignar el personal encargado de restaurar el servicio; para resolver de manera eficaz cualquier incidencia en el servicio.

## 2. ALCANCE

Aplica únicamente para la gestión de incidencias, no incluye requerimientos de cambios ni proyectos.

## 3. RESPONSABILIDAD

Todo el personal del Departamento de Informática tiene la responsabilidad de aplicar el presente procedimiento.

## 4. DEFINICIONES

Para la mejor comprensión del presente documento se plantean las siguientes definiciones:

**Cliente:** Es la persona, Unidad Administrativa u Operativa que solicita el servicio.

**Incidencia:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. El objetivo es reiniciar el funcionamiento normal tan rápido como sea posible con el menor impacto para el negocio y el usuario con el menor coste posible.

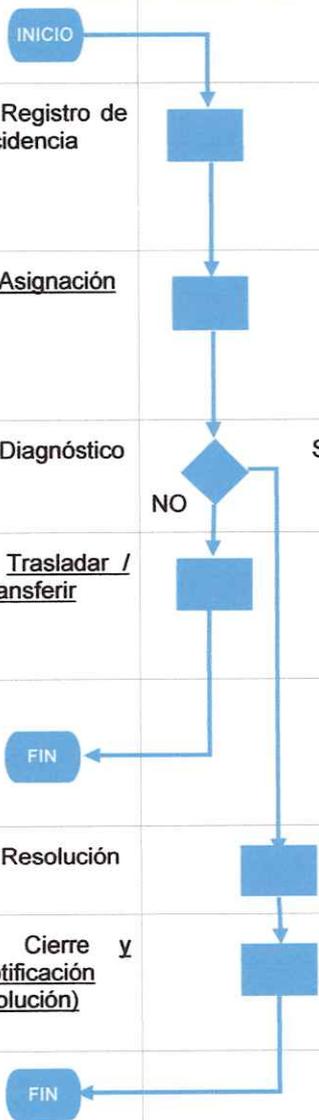
**Sistema de Control:** Es el sistema de información para control de incidencias y requerimientos de cambios de las diferentes áreas del Departamento de Informática.

**Técnico de Soporte:** Personal interno o externo (consultor contratado) que presta soporte para los servicios de TI.

**Usuario:** Usuario se refiere al usuario final (personal del INTECAP, instructores y consultores) de un servicio de TI.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	P.A.IT-01 Edición 02
	<b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>	2 de 3

## 5. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DIAGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO GENERADO	DESCRIPCIÓN
				
1. Registro de incidencia	[Rectángulo]	U/ TS /DA	Sistema de control	Interrupción de los servicios TI (o petición de servicio). a) comunicación por el usuario. b) generada automáticamente por aplicaciones. Creación de un registro de incidencia
2. <u>Asignación</u>	[Rectángulo]	ASA / AIS / AST / <u>TS / DA</u>	Sistema de control	a) <u>Prioridad (La determina el gestor de cambios, TS, DA o JT)</u> b) <u>Complejidad (La determina el gestor de cambios, TS, DA)</u> c) <u>Recurso Humano</u>
3. Diagnóstico	{Rombo}	SI NO	TS / DA	Análisis y diagnóstico <u>de la incidencia para la atención, y evaluación de traslado y transferencia ¿se puede atender?</u>
4. <u>Trasladar / Transferir</u>	[Rectángulo]	ASA / AIS / AST / <u>DA</u>	Sistema de control	<u>Si es trasladado a otra área o transferido a otro TS/DA se realizan actividades de cierre de esta incidencia y registro de la nueva incidencia.</u>
	[Rectángulo]			
5. Resolución	[Rectángulo]	TS / DA		Implementación de la solución de la incidencia.
6. <u>Cierre y notificación (solución)</u>	[Rectángulo]	<u>TS / DA</u>	Sistema de control	<u>Registro del proceso en el sistema y notificación a través del sistema.</u>
	[Rectángulo]			

### Referencia del Diagrama de Despliegue

NO.	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	N/A	Sistema de control

	<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD</b>	P.A.IT-01 Edición 02
	<b>GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>	3 de 3

#### Catálogo de Abreviaturas Utilizadas en el Diagrama

No.	ABREVIATURA	DEFINICIÓN
1	U	Usuario
2	TS	Técnico de servicio
3	DA	Desarrollo de aplicaciones
4	ASA	Administrador área de sistemas y aplicaciones
5	AIS	Administrador área de infraestructura y seguridad
6	AST	Administrador área de servicio técnico
7	TI	Tecnología de la información
8	JTI	Jefe Departamento de Informática

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Sección del Documento	Cambio
02	Alcance	Se especifica que la gestión de incidencias no aplica a los cambios.
02	6. Descripción	Se especifica quien determina la prioridad y la complejidad de las incidencias reportadas. Se incluye la evaluación de la incidencia para atenderla. Se agrega la actividad de traslado/transferencia.

Aprobado por:	Fecha	Firma
Subgerencia	16-09-2020	