

PROCEDIMIENTO	Atención de Incidentes, Solicitudes y Problemas.	Código: A-PR-037	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
OBJETIVO:	Realizar la gestión de incidentes, requerimientos y problemas de los servicios de TI incluidos en el catálogo de servicios de TI de APC-Colombia, permitiendo restablecer su normal operación conforme a los parámetros definidos en los acuerdos de nivel de servicio y minimizando el impacto adverso de la operación del negocio de APC Colombia.		
ALCANCE	Inicia desde la recepción, registro y clasificación de los eventos o casos de servicios, continúa con el análisis, la gestión necesaria para su solución, documentación de la solución, y termina con el cierre de cada uno de los casos gestionados y/o escalados por el grupo de Servicios TI a otros niveles de soporte.		
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero / Profesional con funciones de sistemas		
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la información.		

No.	ACTIVIDAD	TAREA	AUTOCONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Recibir Caso	Recibir los casos de los usual través de los siguientes medios: - Línea telefónica - Herramienta de gestión (Help Desk)	si el caso se recibe por herramienta se direcciona a la actividad 2; si es por línea telefónica se registra en la herramienta y se le informa al usuario y pasa a la actividad 2.	Profesionales con Funciones de Sistemas	Herramienta de gestión	2 Minuto
2	Identificar el caso	Evaluar el caso reportado para determinar si corresponde a un incidente ,requerimiento o problema.	Si es un incidente: Continúa con la Actividad 5 Si es requerimiento ir a la actividad 3 , Si es un problema ir a la actividad 9.	Profesionales con Funciones de Sistemas	Herramienta de gestión	10 Minutos
3	Categorizar y asignar el Requerimiento al agente	Realizar la asignación de una categoría de acuerdo con el servicio solicitado. (Alto, Medio y Bajo), y asignar al agente correspondiente.	Asegurar que la categoría del requerimiento corresponda con la realidad del mismo.	Mesa de Ayuda	Herramienta de gestión	10 Minutos
4	Ejecutar Requerimiento	Se verifica la disponibilidad de los elementos técnicos u operacionales requeridos	Si hay disponibilidad se ejecuta y pasa la actividad 11 si no se informa al usuario y pasa a la actividad 12.	Mesa de Ayuda y/o Profesionales con Funciones de Sistemas	Herramienta de gestión	Entre 10 minutos y 48 horas según SLA
5	Categorizar el Incidente	Realizar la asignación de una categoría de acuerdo con el servicio afectado. (Alto, Medio y Bajo)	Asegurar que la categoría del incidente corresponde con la realidad del mismo.	Mesa de Ayuda	Herramienta de gestión	10 Minutos
6	Verificar recurrencia del Incidente	Verificar en los registros de las incidencias si es recurrente o no.	Si es recurrente catalogarlo como problema y pasar a la actividad 9. Si no es recurrente seguir tratándolo como una incidencia e ir actividad 7.	Mesa de Ayuda	Herramienta de gestión	10 Minutos
7	Priorizar el incidente	Tarea 1: Acordar y asignar una prioridad adecuada, que permitirá determinar cómo se manejará el incidente y el personal de soporte. Tarea 2: La prioridad normalmente se puede determinar teniendo en cuenta tanto la urgencia del incidente (la rapidez con la que el negocio necesita una resolución), y el nivel de impacto que está causando.	Si no puede ser solucionado por la Mesa de ayuda se escala a los Profesionales con Funciones en Sistemas, pasar a la actividad 8 ; si puede, se inicia el proceso de solución.	Mesa de Ayuda	Herramienta de gestión	10 Minutos
8	Resolver incidente	Identificar y analizar la causa raíz del incidente con el fin de dar la solución, en caso de que el incidente no se pueda resolver, se buscara una solución temporal que permita, la recuperación parcial o total.	Definir si la solución es definitiva o parcial. Si la solución es parcial, ir a la actividad 5. Si es total pasar a la actividad 11	Mesa de Ayuda y/o Profesionales con Funciones de Sistemas	Herramienta de gestión	Entre 10 minutos y 2 horas según SLA
9	Categorizar Problema	determinar la prioridad de los Problemas con la diligencia adecuada, de manera que se viabilice una solución efectiva.	Asegurar que la categoría del problema corresponda con su realidad.	Mesa de Ayuda y/o Profesionales con Funciones de Sistemas	Herramienta de gestión	10 Minutos
10	Resolver el Problema	Identificar la raíz de los Problemas e iniciar las soluciones más adecuadas	Entrar a solucionar el problema, cuando este solucionado pasar a la actividad 11	Mesa de Ayuda y/o Profesionales con Funciones de Sistemas	Herramienta de gestión	N/A
11	Documentar	Alimentar la base de datos de errores conocidos, una vez identificada la causa raíz y el método para resolverlos, junto con los detalles de cualquier solución temporal asociada, fortaleciendo la base de conocimiento al interior de APC Colombia, una vez sea probada la solución temporal por la unidad de servicio TIC. Cuando se trata de incidentes o problemas que constituyen producto no conforme por no cumplir los ANS, el registro y gestión se realizan observando el procedimiento "M-PR-012 Procedimiento Producto Servicio No Conforme", en la herramienta de gestión.	Asegurar la documentación de la solución.	Mesa de Ayuda y/o Profesionales con Funciones de Sistemas	Herramienta de gestión	10 Minutos

PROCEDIMIENTO		Atención de Incidentes, Solicitudes y Problemas.	Código: A-PR-037	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
OBJETIVO:	Realizar la gestión de incidentes, requerimientos y problemas de los servicios de TI incluidos en el catalogo de servicios de TI de APC-Colombia, permitiendo restablecer su normal operación conforme a los parámetros definidos en los acuerdos de nivel de servicio y minimizando el impacto adverso de la operación del negocio de APC Colombia.			
ALCANCE	Inicia desde la recepción, registro y clasificación de los eventos o casos de servicios, continúa con el análisis, la gestión necesaria para su solución, documentación de la solución, y termina con el cierre de cada uno de los casos gestionados y/o escalados por el grupo de Servicios TI a otros niveles de soporte.			
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero / Profesional con funciones de sistemas			
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la información.			
12	Cerrar Caso	Realizar cierre del incidente, requerimiento o problema, validando igualmente la correcta documentación y actualización de registro en la base de errores conocidos.	Usuarios Finales	Herramienta de gestión 7 días
13	Monitorear	Realizar una constante verificación de como van los servicios que han tenido incidentes	Mesa de Ayuda	Herramienta de gestión 7 días

NORMOGRAMA

#	ACTO	No.	FECHA	DETALLE	EXPEDIDA POR	RESUMEN	VÍNCULO URL
1	Ley	1712	6 Marzo de 2014	Toda la Norma.	Congreso de la república	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información	http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7147_documento.pdf
2	Decreto	2573	12 Dic de 2014	Toda la Norma.	Mintic	Define los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de información y las comunicaciones.	http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-14673_documento.pdf
3	Decreto	1078	26 Mayo de 2015	Lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea. Título 9. Políticas y lineamientos de tecnologías de información.	Mintic	Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.	http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-9528_documento.pdf
4	Decreto	1081	26 Mayo de 2015	Título 1: Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional	Presidencia de la República	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República	http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/dapre/Normativa/Decreto-1081-2015.pdf

PROCEDIMIENTO		Atención de Incidentes, Solicitudes y Problemas.	Código: A-PR-037	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
OBJETIVO:	Realizar la gestión de incidentes, requerimientos y problemas de los servicios de TI incluidos en el catálogo de servicios de TI de APC-Colombia, permitiendo restablecer su normal operación conforme a los parámetros definidos en los acuerdos de nivel de servicio y minimizando el impacto adverso de la operación del negocio de APC Colombia.			
ALCANCE	Inicia desde la recepción, registro y clasificación de los eventos o casos de servicios, continúa con el análisis, la gestión necesaria para su solución, documentación de la solución, y termina con el cierre de cada uno de los casos gestionados y/o escalados por el grupo de Servicios TI a otros niveles de soporte.			
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero / Profesional con funciones de sistemas			
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la información.			

5	Resolución	3564	31 Dic de 2015	Toda la Norma	Mintic	Reglamentaciones asociadas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública: Establecer los lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medio electrónicos.	http://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articulos-8240_esquema_ley1712.pdf
6	Decreto	415	7 Marzo de 2016	Toda la Norma	Departamento Administrativo de la función pública	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones	http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20415%20DEL%2007%20DE%20MARZO%20DE%202016.pdf

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

Actividad: conjunto de acciones para alcanzar un resultado específico, deben ser documentadas en procedimientos
Base de conocimiento: Repositorio que contiene guías, instructivos, manuales y documentación que apoyan la gestión de servicios de la Entidad
Candidato a Problema: Identificación de incidentes recurrentes o repetitivos que por su frecuencia es necesario sean diagnosticados por la Gestión de Problemas.
Clasificación: Actividad donde se asignan ciertos parámetros a cada caso para facilitar posteriormente el análisis de información de la operación. Incluye aspectos como: categoría, prioridad, impacto, urgencia, estado, grupo responsable, servicio del catálogo y ANS (Acuerdo Niveles de Servicio) entre otros.
Escalamiento: Es una actividad que permite transferir el control del incidente o requerimiento de servicio a los diferentes niveles jerárquicos o funcionales para facilitar su solución.
Herramienta de Gestión: Herramienta informática tipo Help-Desk para gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con TI.
Incidente: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa una interrupción o degradación en la calidad del mismo
Nivel de Servicio: Nivel de Calidad aceptable de un servicio
Petición de Servicio: Petición de información, de asesoramiento, de acceso a un servicio o solicitud de un cambio pre-aprobado.
Prioridad: Es un atributo que se utiliza para identificar la importancia de atención de un incidente, esta se basa en el Impacto y la Urgencia.
Problema: Condición identificada que parte de múltiples incidentes que muestran síntomas comunes o bien, de un incidente mayor del cual no se conoce lo que lo causó. Un problema puede ser definido por: <ul style="list-style-type: none"> • La recurrencia de incidentes con síntomas comunes, de los cuales se desconoce su causa. • Un incidente mayor, del cual se desconoce su causa raíz. La causa raíz normalmente no se conoce en el momento de abrir un registro de problema, por lo que el proceso de Gestión de Problemas es responsable de su investigación posterior.

PROCEDIMIENTO	Atención de Incidentes, Solicitudes y Problemas.	Código: A-PR-037	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
OBJETIVO:	Realizar la gestión de incidentes, requerimientos y problemas de los servicios de TI incluidos en el catalogo de servicios de TI de APC-Colombia, permitiendo restablecer su normal operación conforme a los parámetros definidos en los acuerdos de nivel de servicio y minimizando el impacto adverso de la operación del negocio de APC Colombia.		
ALCANCE	Inicia desde la recepción, registro y clasificación de los eventos o casos de servicios, continúa con el análisis, la gestión necesaria para su solución, documentación de la solución, y termina con el cierre de cada uno de los casos gestionados y/o escalados por el grupo de Servicios TI a otros niveles de soporte.		
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero / Profesional con funciones de sistemas		
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la información.		

Problemas: Dificultades que se presentan al momento de realizar una actividad o labor

Solicitudes: Es un requisito que tenga una persona hacia una entidad que le presta algún tipo de servicio

Satisfacción del cliente: Grado de complacencia con el cumplimiento que el cliente percibe como realizado respecto del servicio o servicios pactados

Servicio: Es un medio para entregar valor al usuario final, facilitando los resultados que se desean en la ejecución sus funciones y estrategia de la Entidad

TRAZABILIDAD				
VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	CONTROL DE CAMBIOS
1	A-PR-037	Atención de Incidentes, Solicitudes, Problemas, Eventos y Acceso	Acta de Dic22/2015	Hace parte de los nuevos procedimientos (A-PR-036, A-PR-037, A-PR-038, A-PR-039, A-PR-040, A-PR-041, A-PR-042, A-PR-043, A-PR-044) que reemplazan al procedimiento (DA-PR-015).
2	A-PR-037	Atención de Incidentes, Solicitudes y Problemas	Acta de May12/2016	Se ajusta el procedimiento en su objeto, alcance, interacción, registros, responsables, tiempos, y normograma.
3	A-PR-037	Atención de Incidentes, Solicitudes y Problemas	Brújula, julio 27 de 2016	Se ajusta el procedimiento objeto, alcance, flujo y autocontrol y tratamiento de producto No Conforme.
4	A-PR-037	Atención de Incidentes, Solicitudes y Problemas	Brújula, Marzo 14 de 2017	Se ajusta a la nueva imagen institucional.