AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN

AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y NORMALIZACIÓN (ARN)

GUÍA GESTIÓN DE INCIDENTES

BOGOTÁ D.C. AGOSTO DE 2022

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO

Recuperar lo más rápido posible el servicio afectado a la operación normal, minimizando el impacto adverso en la operación de la ARN garantizando la disponibilidad de los servicios, enmarcados en los niveles de servicios establecidos.

2. ALCANCE

Aplica para todos los servicios de TI prestados por la OTI, desde la identificación del incidente hasta su solución y confirmación con el cliente, o en su defecto, la notificación a la gestión de problemas.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS): Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. El SLA (Service Level Agreement en inglés) describe el servicio de TI, documenta las metas de niveles de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y del cliente. Un único ANS puede cubrir varios servicios de TI o múltiples clientes.
AD: Directorio Activo.
ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio.
ARN: Agencia para la Reincorporación y la Normalización.
ARANDA: Herramienta de gestión que emplea la ARN para realizar la gestión de diversos procesos del negocio a través de una misma consola y poder brindar soporte a diferentes tipos de casos como: solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios. El módulo de Service Desk es el que incluye la gestión de Incidentes.
ARPA: Apoyo a la Reintegración y Procesos de Atención.
BASE DE DATOS DE CONOCIMIENTO - KDB: Es una base de datos que se encuentra integrada en Aranda que está destinada para recolectar, almacenar, organizar y difundir el conocimiento y contenidos generados durante la prestación del servicio TIC.
CATEGORIZACIÓN: Corresponde a la clasificación que se realiza en la herramienta de gestión Aranda para identificar si una solicitud es un incidente o un requerimiento. La categorización se utiliza para especificar la línea de servicio con la que está relacionado el incidente, el tipo de producto que está asociado, el tipo de problema y la posible causa.
CMDB: Configuration Management Data Base.
DISPONIBILIDAD: Es la capacidad de un servicio, componente o elemento de configuración para llevar a cabo su función cuando sea necesario.
ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN - CI: Cualquier componente u otro activo del servicio que necesite ser gestionado con el objeto de proveer un servicio de TIC.

La información sobre cada CI se almacena en un registro de configuración dentro del sistema de gestión de la configuración o CMDB y es mantenido durante todo su ciclo de vida por la gestión de activos de servicio y configuración. Los CI pueden ser servicios de TI, hardware, software, documentos y recursos.
EVENTO: Un cambio de estado significativo para la cuestión de un elemento de configuración o un servicio de TI. El término Evento también se usa como alerta o notificación creada por un servicio de TI, elemento de configuración o herramienta de monitorización. Los Eventos requieren normalmente que el personal de operaciones de TI tome acciones, y a menudo conllevan el registro de Incidentes.
GT: Grupo Territorial.
I**M:** Incidente.
IMPACTO: Determina la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta los servicios y/o un número determinado de usuarios de acuerdo con la matriz de prioridades descrita en este documento.
INCIDENTE: Cualquier evento que no es parte de la operación normal del servicio y el cual causa o puede causar la interrupción o la reducción de la calidad del servicio. La influencia de un evento puede ser pequeña y transparente a los usuarios del servicio o bien, impactar a toda la organización. En la herramienta de gestión se usa este término para los incidentes que han sido escalados por el primer nivel de atención y son identificados con la letra IM.
INCIDENTE MAYOR: Cualquier incidente identificado con prioridad alta. Un incidente mayor es uno que causa una interrupción grave de las actividades comerciales y debe resolverse con la mayor urgencia.
NOC: Centro de Gestión y Operaciones de Red.
OTI: Oficina de Tecnologías de la Información.
P (Problema): Incidentes repetitivos o de gran impacto, de los cuales se desconocen las causas que los originan.
PRIMER NIVEL: Corresponde al grupo de la mesa de servicios a cargo del proveedor de servicios.
PROCEDIMIENTO: Secuencia ordenada de acciones que concurren en la realización de una función específica, tanto técnica, administrativa, como de gestión.
PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
SARA: Sistema de Apoyo para la Reincorporación
SEDES: Compuestas por los GT (Grupos Territoriales) y Sedes Nivel Central.
SEGUNDO NIVEL: Corresponde a las personas que brindan el soporte en sitio a cargo del proveedor de servicios tecnológicos en la sede central de la ARN. Asistentes de Información de la ARN en Grupos Territoriales y Puntos de Atención, personal de soporte de sistemas de información de la ARN y personal de soporte de infraestructura de la ARN.

SIGOB: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática
SIRR: Sistema de información para la Reintegración y Reincorporación SISTEMA
DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO: Conjunto de herramientas y bases de datos que se emplean para gestionar el conocimiento y la información necesaria que pueda ser consultada en la prestación de los servicios de TI. También está incluida en la herramienta de gestión Aranda.
TERCER NIVEL: Contratistas / Proveedores de la ARN y áreas de la ARN involucradas en la prestación del servicio.
TI: Tecnologías de la Información
URGENCIA: La velocidad que se considera adecuada para resolver un incidente con un impacto dado y con el nivel de servicio acordado, de acuerdo con la matriz de prioridades descrita en el presente documento.

4. CONTENIDO Y DESARROLLO

4.1 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES

- Los incidentes se deben recibir a través de los canales de contacto establecidos para su atención:

  - **Mesa de servicios:** Por los tres canales habilitados, vía telefónica al (1) 443 0020 extensión 10999, vía correo electrónico a la cuenta soporte@reincorporacion.gov.co y vía Portal Usuario Aranda a través del link http://10.16.2.57/USDKV8.
  - **Monitoreo NOC/SOC:** Monitoreo y gestión de eventos a través de las herramientas dispuestas para tales fines.

- La atención de los incidentes se realiza de acuerdo con el árbol de Categorías / Servicios dispuestos en la Herramienta de Gestión Aranda y se realiza la asignación según el responsable de cada servicio (los responsables están definidos en la Matriz de Escalamiento y Directorio de Servicios).
- Los especialistas de los niveles 1, 2 y 3 de escalamiento deben hacer recategorización de los incidentes en la herramienta de Aranda en caso de que se identifique que el diagnóstico sobre la falla modifica la clasificación del caso. Así mismo, deberá ajustar también el ANS según como corresponda ya que los diferentes Grupos de Especialistas que se encuentran en Aranda no tienen los mismos tiempos de atención y solución.

- La documentación de cada servicio, manuales, instructivos o listas de chequeo de diagnóstico y solución de incidentes deben ser actualizados de acuerdo con la necesidad del servicio, en búsqueda del mejoramiento continuo. Es responsabilidad del líder funcional y/o técnico de cada servicio construir y actualizar esta información y replicarla con los demás especialistas que lo requieran y gestores ITIL, así como dejarlo documentado en la base de conocimiento.
- El líder del servicio afectado objeto de la atención de la incidencia es el responsable de la documentación del ticket, debe anexar en ARANDA todas las evidencias de las actividades realizadas para dar atención y documentar lo necesario en el campo “Solución”.
- En los casos en los que la solución del incidente o la gestión dependa de alguna solicitud/gestión por parte de la ARN, se enviará periódicamente a cada responsable un listado de incidentes pendientes indicándole que informe la causal y/o proceda con el cierre del incidente.
- En los casos que la solución del incidente o la gestión dependa de alguna solicitud / gestión por parte del usuario solicitante, se enviarán tres correos de notificación (uno diario) indicándole al usuario que, si no se tienen respuestas o avances sobre el incidente, se procederá con el cierre de este. Si pasados los tres días no se recibe respuesta, la herramienta de gestión dará cierre automático de la solicitud (tener en cuenta que para que esto se dé, el especialista a cargo del incidente debe documentar todas las acciones o intentos de contacto en la herramienta y dejar el caso en estado Suspendido – En espera por usuario).
- Para las solicitudes que se reciban en la Mesa de Servicios identificadas como incidentes relacionados con las Aplicaciones Misionales y de Terceros (el Software para la Administración de la Planeación y la Gestión, SIRR, ARPA, SARA, SIGOB, entre otras), deben ser registradas en la herramienta Aranda por parte de la mesa de servicios y se debe documentar toda la gestión, errores, pruebas realizadas, imágenes y demás y asignar al grupo o especialista que corresponda. Para temas puntuales del SIR, se asignará la incidencia al grupo de Soporte SIRR OTI quien inicialmente validará si el reporte está asociado a fallas técnicas de la aplicación en cualquiera de sus módulos y validará si requiere la intervención de algún especialista de Soporte SIRR Funcional o del Grupo de Sistemas de Información de la OTI para la atención.

4.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES

La Gestión de Incidentes cubre cualquier interrupción o degradación de un servicio. Esto significa que incluye eventos comunicados directamente por los usuarios por los medios de contactos disponibles y eventos reportados directamente por el personal técnico (centro de monitoreo, gestores de los procesos de servicios de TI o los líderes de servicios). Se aclara que no todos los eventos reportados son incidentes, teniendo en cuenta que se generan incidentes como alertas preventivas que no producen afectación del servicio.

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Reportar el Incidente	Los usuarios internos de la ARN, el centro de monitoreo, los gestores de los procesos de gestión de Servicios TI y los líderes de los servicios identifican y reportan los incidentes a la Mesa de Servicios. Este reporte proviene desde la gestión de peticiones y requerimientos donde el analista de primer nivel identifica que es un incidente.
2	Registrar el Incidente	El funcionario de la ARN notifica la petición por uno de los canales de contacto establecidos en el numeral 4.1. Las solicitudes recibidas a la cuenta de correo de soporte generan una solicitud de servicio automática en la Herramienta de gestión Aranda para ser categorizada posteriormente por los agentes de primer nivel quienes validan si esta aplica para convertirse en Requerimiento, Incidente o Cambio. El analista del Primer Nivel tipifica a solicitud como incidente y en Aranda los campos obligatorios son: • Asunto del caso, si la solicitud se recibe por correo, el asunto corresponde al asunto del correo que indico el usuario. Si se recibe por otro medio de contacto, el agente asume que este campo debe llevar la idea principal de lo reportado, ya sea por el usuario o por el personal técnico del servicio afectado. • Nombre del usuario – Cliente (debido a la sincronización entre Aranda y el AD, de forma automática trae información como Nombre completo, usuario, correo, sede, extensión, ubicación). • Descripción del incidente: en la descripción se deben documentar claramente la falla y los síntomas presentados. Apoyar la descripción adjuntando imágenes y pantallazos relacionados.

		• Mediante la inclusión de notas en el ticket Aranda, el personal de primer nivel documenta las actividades que realizó antes de resolver o escalar el incidente.
3	Asignar categoría y prioridad	El analista del primer nivel de soporte asigna la Categoría / Servicio y la urgencia al incidente. La Categoría / Servicio se asigna para especificar la línea delservicio con la que está relacionado el incidente, el tipo de servicio, el tipo de falla. Para asignar la categoría se debenseleccionar los siguientes campos en la herramienta. • Categoría, esta es diligenciada en la herramienta. • Subcategoría. • Servicio. La prioridad del caso se calcula según el impacto en el negocio del incidente y la urgencia con la que se debe resolver, en la herramienta de gestión se debe seleccionar el siguiente campo de manera obligatoria para el cálculo de la prioridad: Impacto. Prioridad, es calculada automáticamente por la herramienta de gestión de acuerdo con la parametrización que se tenga del impacto y la urgencia, esta relación se encuentra en la siguiente matriz de prioridades:

Matriz de Prioridades

URGENCIA			
	Alto - Afectación de todos los usuarios de un grupo territorial. - Afectación de usuarios con perfil I. - Afectación del servicio de los servicios prestados por el contratista.	2. Alto	1. Crítico
	Medio - Afectación de usuarios con perfil II y III.	3. Medio	2. Alto
		Medio Degradación del servicio	**Alto** Interrupción del servicio
		Impacto	

Para efectos de determinar prioridades en la Mesa de Servicios, así como para establecer los Niveles de Servicio, ANS, los Usuarios de la ARN se clasificaron de acuerdo con su cargo, funciones y/o responsabilidad, como se ilustra en la siguiente Tabla:

Perfil	Criterio de Clasificación
I	Director General, Director Técnico, Asesores del Despacho del Director General, Secretaría General, Subdirectores, Asesores de Secretaria General, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupos Territoriales. Personal con funciones secretariales.
II	Coordinadores, usuarios con funciones de alto impacto y demás asesores.
III	Los demás colaboradores en la sede central, grupos territoriales y puntos de atención de la ARN.

Al finalizar la categorización el analista de primer nivel registra el incidente, de esta manera la herramienta genera automáticamente la siguiente información:

- Número del incidente.
- Fecha y hora de registro.
- Estado.
- Genera notificación automática vía correo electrónico tanto al solicitante o la persona que reporta la incidencia, como al especialista a quien se realizó la asignación para dar solución.

4	¿Es un Incidente Mayor?	Se determina si es un Incidente es Mayor, de ser así, se debe gestionar de acuerdo con lo definido, hacer el reporte inmediato con el Gestor de Incidentes para que realice los procedimientos establecidos. Si no es un Incidente Mayor, continuar en la actividad 6.
5	¿Es un Incidente de Seguridad de laInformación?	El analista del primer nivel de soporte, de acuerdo con la categoría asignada y los síntomas descritos, determina si se trata de un incidente de seguridad de la información. Si es un incidente de seguridad, escalar al SOC o al Gestor de Seguridad de la Información (según flujo de gestión de establecido para incidentes de seguridadde la información). Si no es un Incidente de Seguridad, continuar en la actividad 6.
6	¿Es solucionable en Primer nivel?	El analista del primer nivel de soporte apoyándose en la KDB establece si puede solucionar el incidente en primer nivel o si debe escalar a otro nivel de atención:

		• Si puede solucionar el incidente, continúa en la actividad 7. • Si no puede solucionar el incidente, continúa en la actividad 8
7	Aplicar solución y recuperar el servicio	El analista de primer nivel aplica la solución y recupera el servicio, con el apoyo de la base de datos de conocimiento. Para esto el analista de primer nivel debe documentar los detalles de la solución en la herramienta de gestión, indicando las pruebas realizadas y confirmando con el usuario la solución a satisfacción o si es el caso la autorización de la solución. Continúa en la actividad 28.
8	¿Es solucionable enSegundo Nivel?	El analista del primer nivel de soporte de acuerdo con los síntomas y el diagnóstico realizado identifica si el incidente puede ser resuelto por segundo nivel (personal de soporte en sitio y asistentes de información de los GT). • Si el incidente es solucionable en 2do nivel, continúa en laactividad 9. • Si no es solucionable en 2do nivel, es porque el incidente es de mayor complejidad y debe ser escalado a 3er nivel. Continúa en la actividad 10.
9	Escalar a segundo nivel	El analista de primer nivel realiza el escalamiento a segundo nivel documentado la descripción de la falla y las pruebas realizadas. Continúa en la actividad 11.
10	Escalar a tercer nivel	El analista de primer nivel de soporte realiza el escalamiento a tercer nivel documentado la descripción de la falla y las pruebas realizadas. Continúa en la actividad 21.
11	¿Es un Incidente Mayor?	Se determina si un Incidente es Mayor de ser así, se debe gestionar de acuerdo con lo definido. No es un Incidente Mayor, continúa en la actividad 12.
12	Diagnosticar equipo reportado	Segundo Nivel (personal de soporte en sitio o asistentes de información de los GT) realizan el diagnóstico del reporte teniendo en cuenta la información registrada en la descripción del incidente, el histórico de actividades, la falla reportada, las pruebas realizadas, la categorización, la priorización y el tiempo de solución. Continúa en la actividad 13.
13	¿Se debe colocar contingencia?	• Si no se debe colocar contingencia continua en la actividad 15. • Si se debe colocar contingencia continua en la actividad 14.

14	Diligenciar el reporte técnico	Nivel II (personal de soporte en sitio o asistentes de información de los GT) diligencian el reporte técnico basado en el diagnóstico realizado. Continúa en la actividad 18.
15	¿Segundo Nivel puede solucionar?	• Si Segundo Nivel (personal de soporte en sitio o asistentes de información de los GT) no puede solucionar continúa en la actividad 16. • Si Segundo Nivel (personal de soporte en sitio o asistentes de información de los GT) puede solucionar continúa en la actividad 17.
16	Escalar a Tercer Nivel	Segundo Nivel II (personal de soporte en sitio o asistentes de información de los GT) documenta el incidente con las pruebas realizadas y lo escala a tercer nivel. Continúa en la actividad 21.
17	Aplicar solución y recuperar el servicio	Segundo Nivel (personal de soporte en sitio o asistentes de información de los GT) aplica la solución, recupera el servicio validando con el usuario que su solicitud está resuelta y documenta en la herramienta los pasos que realizó para llegar a la solución.
18	Facilitar equipo contingencia	Segundo Nivel (personal de soporte en sitio o asistentes de información de los GT) validan con el usuario si requiere equipo de contingencia o no. Si el usuario indica que no necesita contingencia, se debe documentar en el incidente. Si requiere contingencia, se le debe indicar al usuario solicitar al Grupo de Almacén e Inventarios la asignación de uno para posterior alistamiento y configuración por parte el equipo de soporte. Continúa en la actividad 19.
19	Crear el requerimiento	Segundo Nivel (personal de soporte en sitio o asistentes de información de los GT) crea el requerimiento de tal forma que sea entendible la relación entre ambos registros en la herramienta de gestión, continua en la actividad 20. Para esto, los dos tickets deben quedar relacionados en la herramienta de gestión Aranda.
20	Recuperar el servicio	Segundo Nivel (personal de soporte en sitio o asistentes de información de los GT) recupera el servicio documentando el número de requerimiento creado en el campo “solución” del incidente. Se debe adjuntar el reporte técnico. También se debe documentar la solicitud de contingencia al incidente para su respectivo cierre. Continúa en la actividad 28.

21	¿Interviene algún proveedor?	El Especialista Tercer Nivel determina si para solucionar el incidente necesita la intervención de algún Proveedor: • Si interviene algún proveedor, continua en la actividad 24. • No interviene ningún proveedor, continua en la actividad 22.
22	¿Requiere apoyo de soporte en sitio?	• Si el especialista de tercer nivel requiere apoyo de soporte en sitio para poder brindar la solución, solicita asistencia remota. • Si el especialista de Tercer Nivel no requiere apoyo de soporte en sitio, continua en la actividad 23.
23	Aplicar solución y recuperar el servicio	Si al realizar el diagnóstico se detecta que es necesario un cambio para aplicar la solución, el especialista de tercer nivel debe realizar la solicitud de cambio formal (RFC) y se remite al proceso de gestión de cambios. Sin embargo, en lo posible se debe restablecer el servicio con una solución temporal para minimizar el impacto hacia el usuario final. Si no se requiere un cambio el especialista de tercer nivel aplica la solución del incidente y recupera el servicio, documentando la solución del incidente con los pasos y actividades realizadas. Continúa en la actividad 28.
24	Gestionar solución con el proveedor	El Gestor de Proveedores gestiona con el proveedor correspondiente la solución al incidente. Continúa en la actividad 25.
25	Investigar y realizar diagnóstico	El proveedor del servicio afectado investiga y realiza el diagnóstico del incidente que le fue escalado. Continúa en la actividad 26.
26	Solucionar Incidente y entregar a tercer nivel	El proveedor del servicio afectado soluciona el incidente y procede a informar dicha solución al Gestor de Proveedores.Continúa en la actividad 27.
27	¿Servicio recuperado?	El especialista de tercer nivel recibe la solución entregada por el proveedor y verifica que la falla haya sido solucionada. ¿La solución proporcionada por el proveedor recupera el servicio afectado? • Si recupera el servicio, continúa en la actividad 23. • Si no se recupera el servicio, continua en la actividad 24.

28	Notificación de solución	El usuario recibe la notificación de la solución desde la herramienta de gestión por correo electrónico. Esta notificación incluye un link para que el usuario ingrese a la encuesta de satisfacción. Esta encuesta de satisfacción estará disponible a partir de que el Incidente se ponga en estado SOLUCIONADO.
29	¿El usuario contesta encuesta de satisfacción?	El usuario ingresa y contesta a la encuesta de satisfacción. • Si el usuario resuelve encuesta de satisfacción y aprueba la solución, continúa en la actividad 30. • Si el usuario no resuelve la encuesta de satisfacción dentro de los 3 días hábiles siguientes al cambio de estado SOLUCIONADO, el incidente cambiará a estado cerrado enviado al usuario la correspondiente notificación. Continúa en la actividad 31. Si los 3 días hábiles el usuario ingresa al link de la encuesta para manifestar algún tipo de inconformidad respecto a la solución brindada, se le indica que esta ha caducado y que si tiene alguna inquietud debe comunicarse nuevamente con la Mesa de Servicios.
30	¿El usuario aprueba la solución?	• Si es aprobada la solución por el usuario, continúa en la actividad 31. • Si no es aprobada la solución por el usuario, continúa en la actividad 32.
31	Cerrar el incidente	La herramienta de gestión automáticamente cierra el incidente.
32	Documentar los motivos	El usuario documenta los motivos por los cuales no aprueba la solución en el campo comentarios de la encuesta de satisfacción. El usuario debe tener en cuenta que los motivos deben estar acorde con la solicitud inicial. Continúa en la actividad 35.
33	Reapertura del incidente	La herramienta de gestión reabre el incidente y lo reasigna a la mesa de servicio para que los agentes de este grupo validen las causas de la inconformidad en la solución de la encuesta y determinen si se requiere alguna revisión adicional por parte del grupo o especialista que dio la solución.

4.3 GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES

4.3.1 IDENTIFICACIÓN DE INCIDENTES MAYORES

Los criterios para clasificar un Incidente como Mayor son:

- Más de cinco (5) usuarios diferentes notifiquen la misma falla o degradación del servicio (a través de la MDS).
- Si la mesa de servicios detecta la indisponibilidad de 1 o más servicios en 1 o más sedes (a través de los servicios que se manejan o lo reportado por los usuarios).
- El líder de servicio de alerta temprana a la MDS de la falla que está presentando el servicio.
- Si el centro de operaciones de red y/o seguridad detectan desde las herramientas de monitoreo la indisponibilidad de 1 o más servicios en 1 o más sedes (a través del NOC/SOC).

4.3.2 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES

- En caso de que el líder de servicio no reporte la novedad en el servicio oportunamente (máximo 5 minutos después de detectada la falla), el Gestor de Incidentes tendrá la potestad de solicitar la creación del IM Mayor a la Mesa de Servicios o al NOC según aplique. Posteriormente el Gestor de Incidentes será el responsable de asignar la categoría y el grupo de asignación del Incidente dependiendo del diagnóstico inicial de la falla.

  Para este punto, en caso de no contar con asignatario (usuario que reporta la falla) de IM mayor, se realizará la creación del IM a nombre del gestor de incidentes.

- Únicamente los Gestores de incidentes o Coordinación de MDS son quienes pueden marcar en la herramienta de gestión el IM como incidente mayor.

- No está permitido generar incidentes masivos que agrupen en un solo caso varios reportes de usuarios finales o servicios impactados, se requiere generar un ticket independiente por cada reporte. Es responsabilidad del Agente de la Mesa de Servicios asociar los incidentes / requerimientos de servicio / cambios / problemas relacionados a la Incidencia Mayor en el momento que se registra en Aranda y se identifica que está asociada al reporte mayor en curso. Todos los tickets serán asignados al líder de servicio afectado para correspondiente documentación y solución.

- Los Gestores de Incidentes notificaran vía correo electrónico a los interesados la creación de la incidencia mayor, así:

  Se notificará a: Líder del Servicio responsable de la Atención, a los Coordinadores de los Grupos de la OTI, Jefatura de la OTI, Coordinador Soporte en Sitio, Director de Servicios Indra, Coordinador Servicios Conexos y a los gestores de problemas. Se incluirá el número de caso registrado y la descripción de la falla.

  Si aplica y ya se tiene, el avance de la gestión realizada por el líder del servicio.

  El envío de las notificaciones de apertura, avance o solución del Incidente Mayor estará a cargo de los Gestores de Incidentes (vía correo y a través del chat operativo). Cada vez que los especialistas líderes de servicios tengan un avance significativo en la resolución del Incidente deberán informarlo al Gestor de Incidentes y las Coordinaciones de la OTI con el objetivo de documentar estas notificaciones. Así mismo los especialistas líderes de servicios notificarán a los Gestores de Incidentes y Coordinadores de la OTI cuando se encuentre la solución del Incidente (ya sea temporal o definitiva), con el objetivo de indicar que se solucionó la incidencia (vía chat operativo y correo electrónico).

- El líder de servicio asignado podrá reasignar el Incidente Mayor a otros especialistas (si aplica), si la solución no está a su alcance.

- La periodicidad de envío de notificaciones de la Gestión para resolver el Incidente Mayor estará basada en el impacto en los servicios y los avances que se tengan por parte del líder del servicio. Si se programa una actividad en un horario específico pueden dejar de enviarse notificaciones hasta cuando se ejecute la actividad.

  Pero si se trata de una incidencia que impacta directamente servicios del usuario final, se agendará reuniones de crisis a cargo del líder del servicio, donde expondrá a los interesados el estado de avance de revisión de la incidencia, labores que adelanta para sus solución temporal o definitiva y también informará al Gestor de incidentes en caso de que se requiera el apoyo de otro líder de servicio para revisión conjunta de la falla. Estas reuniones de crisis requieren ser autorizadas por las Coordinaciones de la OTI.

- El líder del servicio afectado objeto de la atención de la incidencia mayor es el responsable de la documentación del ticket, debe anexar en ARANDA todas las evidencias de las actividades realizadas. Al momento de documentar y solucionar la incidencia mayor, debe incluir como mínimo la siguiente información dentro del campo “Solución” en Aranda:

- Acciones realizadas durante la atención de la incidencia.
- Causa raíz identificada.
- Acciones realizadas para reestablecer el servicio.
- Número de caso de proveedor o tercero si aplica.
- Tiempo total de indisponibilidad o número de usuarios afectados.
- Recomendaciones para que no se presente de nuevo el incidente

Así mismo, es el responsable de la solución de las incidencias o requerimientos de servicio asociados, para esto se sugiere documentar claramente en la herramienta de gestión los pasos para llegar a la solución de este (redacción con calidad, solución descrita claramente para que sea de fácil comprensión para el usuario, evitar el copy paste). Con el fin de agilizar la documentación de todos los casos asociados al incidente mayor, el administrador de la herramienta de gestión automatizó el cierre automático de casos relacionados una vez se documenta y se pasa a estado Solucionado el Incidente Mayor.

- Cuando el Incidente haya sido resuelto por parte de algún proveedor o tercero y aún no se tenga el detalle de las tareas o acciones ejecutadas para resolverlo, se debe notificar vía correo a los interesados que se resolvió la incidencia y que la solución detallada se documentará en la herramienta de gestión cuando sea remitida por el responsable.
- Cuando el Líder del Servicio ejecuta las actividades concernientes al restablecimiento de un servicio y estas actividades forman parte del ejercicio de la operación y se identifica después del restablecimiento del servicio que es necesario realizar un cambio para normalizar el servicio afectado, el Líder del Servicio responsable se encargará de presentar esta solicitud ante el proceso de Gestión de Cambios, ya sea a través del CAB o el ECAB (dependiendo de la urgencia).
- En caso de que el Incidente Mayor impacte a más de un servicio, será responsabilidad del líder del servicio que sea identificado como raíz de la falla recopilar las evidencias necesarias para completar el informe detallado del Incidente Mayor. Así mismo este líder será el responsable de asegurar la coherencia en la redacción del informe detallado del Incidente Mayor
- La documentación de la falla es revisada y aprobada por los gestores de incidentes. Esta revisión desde la gestión debe garantizar que la solución esté documentada con las acciones que solucionaron la afectación.

  Si la solución es temporal, se notificará al gestor de problemas para continuar la gestión hasta que se conozca la causa raíz. Esto también

deberá ser incluido en la documentación de solución, relacionando el número de ticket problema.

4.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Responsable
1	Documentar incidente y realizar escalamiento al grupo resolutor	La Mesa de Servicios y/o el centro de operaciones documentan el Incidente en la herramienta de gestión y realizan el escalamiento al grupo. La documentación de un incidente mayor en la herramienta Aranda debe tener como mínimo la siguiente información: **Descripción del Incidente:** En este campo se debe documentar detalladamente la falla, los síntomas, los usuarios afectados, las sedes afectadas, los servicios afectados y cualquier descripción adicional que pueda aportar para la gestión de resolución del Incidente Mayor. **Prioridad:** El Incidente debe ser catalogado como prioridad alta de acuerdo con la matriz de prioridades que se encuentra en este documento.	Agente de Mesa de Servicios
2	Notificar al Gestor de incidentes	La Mesa de Servicios y/o el centro de operaciones le informan a los Gestores de Incidentes que se está presentando una falla que puede ser categorizada como Mayor.	Agente de Mesa de Servicios
3	Identificar el incidente mayor en la herramienta	Los Gestores de Incidentes notifican la apertura del Incidente Mayor a los involucrados vía correo electrónico y el chat Fallas ARN.	Gestores de incidentes.

4	Notificar el incidente mayor a los involucrados	Las notificaciones de Incidentes Mayores serán enviadas a los roles listados en el punto 4.3.2. Así mismo, se enviarán a las personas o grupos adicionales que la OTI designe para que estén enterados de los avances (pueden ser gestores o líderes de otros servicios). A continuación, se presenta la plantilla de notificación de Incidentes que usarán los Gestores de Incidentes parael envío de actualizaciones/notificaciones/avances y/o solución vía correo: El título del correo deberá ser enviadode la siguiente forma: **Asunto:** - Si es apertura: Incidente Mayor IMXXX (Apertura) – Título breve del incidente. - Si es avance: Incidente Mayor IMXXX (Avance) – Título breve del incidente - Si es solución: Incidente Mayor IMXXX (Solución) – Título breve del incidente **Mensaje:** Servicio afectado Descripción del incidente Fecha/hora de inicio de la indisponibilidad o degradación delservicio Estado **Mensajes posteriores de avance o solución:** Causa Actividades realizadas Confirmación de restablecimiento del servicio afectado a su operación normal Solución	Gestores de incidentes. Líder de Servicio.
5	Realizar el diagnóstico del	El líder del servicio afectado realiza el diagnóstico de la falla presentada. Una vez se ha escalado el incidente al grupo especializado de acuerdo con la afectación	Líder de

	incidente mayor	(teniendo en cuenta la Matrizde Escalamiento de la MDS), el servicio asignado deberá realizar las investigaciones y actividades para identificar la causa del incidente y su solución.	Servicio
6	¿Se requiere escalar a un proveedor?	El líder de servicio valida si se requiere escalar el incidente a un proveedor para brindar la solución. Si requiere escalar a un proveedor continua en la actividad 7. Si no requiere escalar a un proveedor continua en la actividad 10.	Líder de Servicio
7	Realizar el escalamientoal proveedor	El líder de servicio o quien corresponda realiza el escalamiento a un proveedor.	Líder de Servicio
8	Realizar diagnóstico e Investigar la solución del incidente	El proveedor realiza el diagnóstico de la falla reportada e inicia la investigación para brindar la solución de Incidente.	Proveedor Líder de Servicio
9	Encontrar solución del incidente e informar a tercer nivel	El proveedor determina la solución del incidente y la informa a los especialistas encargados y al líder deservicio.	Proveedor Líder de Servicio
10	Ejecutar y Documentar las actividadespara restablecer el servicio y notificar avances al Gestor de Incidentes	El líder de servicio ejecuta las actividades que aseguren el restablecimiento del servicio afectado ynotifican al Gestor de Incidentes y a lasCoordinaciones de la OTI. Los Gestores de Incidentes notifican a su vez a los involucrados vía correo y vía chat operativo. - Actividades: El Incidente debe contener en el campo de Actualizacióntodo el log de actividades que se ejecuten para la solución de este (Ej.: pruebas, configuraciones, conferencias, llamadas, apagados, reinicios).	Líder de Servicio Gestores de

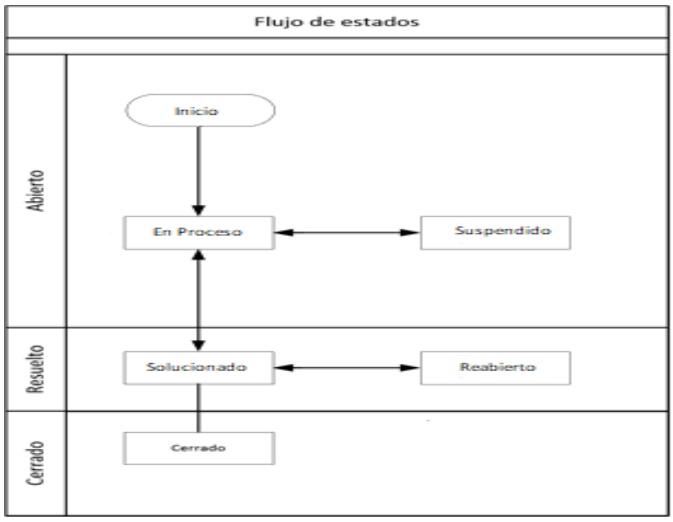
		- Registros relacionados: En este campo del Incidente se deben adjuntarlas evidencias de las pruebas y configuraciones que se realicen para la resolución de este. Adicionalmente y como mínimo el incidente debe contener toda la información ya relacionada en este documento - Detalle de la Solución: En este campodel Incidente se deben documentar claramente los pasos para llegar a la solución de este, teniendo una redacción con calidad.	Incidentes
11	¿La soluciónes temporal?	El líder de servicio determina si la solución implementada es temporal y se requieren acciones para encontrar lasolución definitiva. Si la solución es temporal continúa en la actividad 12. Si la solución no es temporal continúaen la actividad 15.	Líder de Servicio
12	¿Se requiere ejecución de Cambio?	El líder de servicio realiza la validacióny determina si se requiere ejecutar un Cambio. Si se requiere ejecución de cambio continua en la actividad 13. Si no se requiere ejecución de cambio continua en la actividad 14.	Líder de Servicio
13	Presentar solicitud ante el CAB o ECAB (según aplique)	El Líder de servicio presenta la solicitudde Cambio ante el proceso de Gestión de Cambios y se hace responsable de su ejecución. A partir de este momento se manejan las actividades en el Proceso de Gestión de Cambios.	Líder de Servicio
14	Realizar la postulación ala Gestión de problemas	El Líder de servicio y los Gestores de Incidentes presentan la postulación del Incidente al proceso de Gestión de Problemas. A partir de este momento se manejan las actividades en el Proceso de Gestión de Problemas.	Líder de Servicio Gestores de Incidentes
		El líder de servicio determina si la	Líder de

15	¿La soluciónes efectiva?	solución implementada es efectiva. Si la solución es efectiva continua en la actividad 16. Si la solución no es efectiva continua en la actividad 5.	Servicio Gestores de Incidentes
16	Documentar la solución y resolver el incidente	El líder de servicio documenta la solución del Incidente y lo pasan a estado SOLUCIONADO en la herramienta Aranda. El líder de servicio encargado de la solución debe coordinar con su equipode trabajo la elaboración y entrega de la documentación completa del Incidente Mayor, en el cual se documentará el detalle de toda la situación presentada, desde el inicio dela falla hasta la solución y las acciones efectuadas para llegar a la misma.	Líder de Servicio
17	Notificar la solución al Gestor de incidentes y Coordinadores de la OTI	El líder de servicio notifica la solución alos Gestores de Incidentes y Coordinadores de la OTI.	Líder de Servicio
18	Validar las actividades reportadas y enviar las notificacionesvía correo y chat	Los Gestores de Incidentes y los Coordinadores de la OTI validan las actividades reportadas y realizan la notificación de la solución por los canales de correo y chat.	Gestores de Incidentes
19	¿El informe se encuentra debidamente documentado?	Los Gestores de Incidentes realizan la revisión del informe entregado por el líder del servicio y realiza las verificaciones del documento relacionadas a: - Coherencia - Ortografía y Redacción - Información detallada de las actividades realizadas - Contexto De ser necesario el gestor de	Gestores de Incidentes Líder de

		incidentes solicitará revisión de la coordinación y del grupo de calidad. Si el incidente se encuentra debidamente documentado continua enla actividad 20. Si el incidente no se encuentra debidamente documentado continua enla actividad 16.	Servicio
20	Cerrar el incidente	Una vez revisada la documentación del incidente, el Gestor de incidentes deberá proceder con cierre del Incidente Mayor, asegurando que esté debidamente documentado.	Gestores de incidentes

5. ESTADOS DE LOS INCIDENTES EN LA HERRAMIENTA ARANDA

Los incidentes pueden estar en los siguientes estados: abierto, solucionado y cerrado:



- **ABIERTO:** El estado abierto nos indica que aún se está trabajando en el incidente, mientras el incidente este abierto puede encontrarse en las siguientes fases:

Registrado: Al crear un caso por parte de los Agentes o Automáticamente el caso debe tomar este estado.
En proceso: Este estado indica que el grupo que tiene asignado el incidente está trabajando para brindar la solución.

Suspendido: Durante Durante la gestión de la solicitud es posible que sea necesario suspender o pausar el caso por diferentes razones que ya se encuentran definidas en la herramienta de gestión. Tener en cuenta que para que se dé la suspensión, además del cambio de estado en la herramienta ES FUNDAMENTAL que el especialista incluya una nota en el histórico del caso donde aclare lo siguiente: Motivo de la suspensión - Que actividades se realizaran y el responsable de estas - Cuando se espera la reactivación del ticket
Las razones definidas en Aranda para la suspensión son: Caso Masivo, En espera por TI o Coordinador, En espera por usuario, Equipo no disponible o fuera de línea, Escalado a Proveedor, Pendiente por Desplazamiento, Por Nivel de Autorización, Por solicitud del usuario, Revisión documental en curso, Sin stock en Almacén, Solicitud de Ampliación de Información y Solución temporal encontrada

NOTA: Cuando se emplea la razón **EN ESPERA POR USUARIO**, se debe documentar la información puntual que es requerida por parte del usuario para continuar la gestión de la solicitud. Tener en cuenta que, al seleccionar esta razón, de forma automática la herramienta de gestión realiza el cierre del caso al tercer día si no se obtiene respuesta a lo solicitado. Por esto es importante que una vez se reciban los documentos o la aclaración por parte del usuario, se realice el cambio de estado a EN PROCESO o SOLUCIONADO según como corresponda.

- **SOLUCIONADO:** Este estado es utilizado cuando se le ha proporcionado la solución al usuario. En este estado el incidente permanece durante 3 días hábiles, a menos que el usuario apruebe la solución en la encuesta de satisfacción. Cuando la aprueba, el incidente cambia automáticamente a estado cerrado, si el usuario no aprueba la solución en la encuesta de satisfacción el incidente se reabre automáticamente.
- **REABIERTO:** este estado es utilizado cuando se requiere alguna revisión adicional por parte del especialista a cargo del caso o por solución no satisfactoria para el usuario final.
- **CERRADO:** En este estado el incidente ya no se puede modificar, documentar o reabrir. El incidente queda bloqueado para cualquier tipo de modificación.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA REAPERTURA DE INCIDENTES

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Reportar insatisfacción	El proceso inicia cuando un usuario reporta a la Mesa de Servicios que no se encuentra satisfecho con la solución de un incidente. Nota: hay que tener en cuenta que el Anexo C – Matriz de contacto se usa para el escalamiento, tener en cuenta que se encuentre en su versión más actualizada.
2	Aplica Reapertura	La Mesa de Servicios verifica si la insatisfacción del usuario aplica para la reapertura, los criterios que se deben tener en cuenta son: • La insatisfacción debe estar relacionada con la misma falla reportada en el incidente. • El incidente se pasó a estado RESUELTO sin brindar la solución o la solución brindada fue incompleta. • No aplica realizar la reapertura si el usuario en la encuesta de satisfacción indicó que aprobaba la solución. • No aplica realizar la reapertura si han pasado 3 días hábiles y el incidente se encuentra en estado CERRADO, tiempo que correrá a partir de que el Incidente se ponga en estado SOLUCIONADO. Si después de la verificación realizada por la Mesa de Servicios aplica realizar la reapertura continua en la actividad 3. Si después de la verificación realizada por la Mesa de Servicios no aplica realizar la reapertura continua en la actividad 2 de la gestión de incidentes (para registrar un nuevo incidente).
3	¿Estado del incidente?	• Si el incidente se encuentra en estado SOLUCIONADO continúa en la actividad 5. • Si el incidente se encuentra en estado CERRADO, continúa en la actividad 4.
4	Registrar un nuevo incidente y asociarlo al	Mesa de Servicios realiza el registro de un nuevo incidente y lo asocia con el anterior. Continúa en la actividad 3 de la gestión de incidentes.

	anterior	
5	Reabrir el incidente	Mesa de Servicios debe documentar los motivos de la reapertura y asignarlo al grupo responsable de brindar la solución. Después de reabierto el incidente, continua en la gestión de incidentes.

7. PERFILES Y RESPONSABILIDADES

ROL	RESPONSABILIDADES
Usuarios	• Reportar a la mesa de servicios los incidentes detectados con el mayor nivel de detalle posible y apoyando el reporte con imágenes o información que faciliten la revisión por partedel especialista. • Apoyar a los diferentes niveles de soporte en las pruebas y consultas que se generen durante el proceso de atención. • Confirmar satisfacción de solución del incidente para proceder con el cierre, o suministrar información de formaoportuna cuando sea requerido.
Gestores de Incidentes	Es el rol de las personas encargadas de supervisar la gestión de incidencias en cada uno de los niveles de soporte. Sus responsabilidades son: • Coordinar y supervisar el cumplimiento de los ANS en la resolución de incidencias. • Garantizar el seguimiento de los procedimientos establecidoscon el objetivo de lograr la pronta solución de los incidentes. • Analizar las estadísticas de los incidentes para definir e implementar las acciones de mejora necesarias para lograrla disminución o eliminación de estos. Así mismo generar con el apoyo del líder de servicio las lecciones aprendidas. • Gestionar los conflictos que se lleguen a presentar en los escalamientos. • Ejecutar plan de comunicaciones para la gestión de incidentes. • Ser el punto de contacto con los otros Gestores de proceso (problemas, cambios, configuración) para asegurar su integración y colaboración. • Proveer datos sobre el historial de casos Mayores, gestionarlos pedidos de información sobre casos Mayores. • Solicitar al Gestor de Proveedores apoyo para gestionar las soluciones de los incidentes donde sea necesario la intervención

ROL	RESPONSABILIDADES
	de éstos.
Centro de monitoreo NOC / SOC	• Registrar en la herramienta de gestión Aranda los eventos que evidencien los agentes en las diversas herramientas de monitoreo y que generan afectación. • Reportar a la mesa de servicios los incidentes que se identifiquen en la operación o en los diferentes servicios.
Líder de Servicio	• Reportar a la mesa de servicios los incidentes que se identifiquen en la operación o en los diferentes servicios. • Coordinar el tercer nivel de soporte y gestionar la asignaciónde incidentes entre su grupo. • Implementar las acciones requeridas para superar la incidencia. • Aplicar y notificar la resolución del incidente a los usuarios afectados y a todos los interesados dentro del flujo que haya tenido la incidencia. • Asegurar el cumplimiento de ANS. • Documentar y solucionar las incidencias según la información mínima definida en la guía.
Líder Mesa de Servicios	• Garantizar que se sigan los procedimientos y lineamientos definidos en la Mesa de Servicio para dar un tratamiento efectivo a los incidentes. • Comunicar a los analistas de primer nivel los incidentes mayores que se identifiquen en la operación, de manera quepuedan asociar los incidentes relacionados que se reciban de los usuarios y se pueda dar un tratamiento y una respuesta más

ROL	RESPONSABILIDADES
	efectiva a los mismos.
Analista de Primer Nivel	• Registrar los incidentes recibidos de los usuarios en la herramienta de gestión. • Realizar el análisis necesario de los incidentes reportadospara la correcta priorización y clasificación de estos y proveer el soporte inicial. • Crear y escalar los incidentes que no se puedan solucionaren primer nivel al grupo de soporte de segundo nivel o especialistas de la ARN. • Monitorear el estatus y progreso de la resolución de incidentes mayores. • Si los diferentes Niveles de Escalamiento o Líder del Servicio lo requiere, apoyar a aplicar y notificar la resolución del incidente a los usuarios afectados. • Actualizar la documentación, postular las soluciones a la base de datos de conocimiento y cerrar el incidente. Esto aplica para los incidentes solucionados en primer nivel. • Recategorizar los casos que aplique cambio de categoría, para los incidentes solucionados en primer nivel.
	• Si los diferentes Niveles de Escalamiento o Líder del Servicio lo requiere, apoyar a aplicar y notificar la resolucióndel incidente a los usuarios afectados. • Actualizar la documentación, postular las soluciones a labase de datos de conocimiento y cerrar el incidente para los casos atendidos en segundo nivel. • Recategorizar los casos que aplique cambio de categoría para los casos atendidos en segundo nivel.
Soporte de Segundo Nivel	• Analizar y diagnosticar los incidentes asignados para su correcta resolución. • Organizar el plan de trabajo de solución de acuerdo con el diagnóstico realizado y con las prioridades de los incidentes asignados. • Escalar los Incidentes que no se puedan solucionar en segundo nivel al grupo de especialistas de tercer nivel. • Aplicar y notificar la resolución del incidente a los usuarios afectados.

ROL	RESPONSABILIDADES
	• Actualizar la documentación, postular las soluciones a labase de datos de conocimiento. • Recategorizar los casos que aplique cambio de categoría.
Especialista de Tercer Nivel	• Proveer resolución y recuperación de incidentes escalados alnivel especializado. • Atender los eventos provenientes de las herramientas de monitoreo que estén identificados con alarmas críticas. • Recibir y revisar que las soluciones entregadas por los proveedores recuperen los servicios afectados. • Aplicar y notificar la resolución del incidente a los usuarios afectados • Actualizar la documentación, postular las soluciones a labase de datos de conocimiento y cerrar el incidente. • Postular a la gestión de problemas aquellos incidentes queno tengan solución. • Realizar las solicitudes de cambios oficiales para aquellas soluciones de incidentes que así lo requieran. • Recategorizar los casos que aplique cambio de categoría.

8. 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:

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

- **Consulted (Consultado):** Son las personas que son consultadas y en quienes se busca una opinión.
- **Informed (Informado):** Son los grupos de personas a quienes se informa sobre el progreso y resultados del trabajo.

En la siguiente matriz se asignan las responsabilidades de cada rol dentro del proceso Gestión de Incidentes:

Actividad / ROL	Usuario	Soporte Nivel I	Soporte Nivel II	Soporte Nivel III	Gestores de Incidentes	Líder de servicio	Coordinador MDS
Identificar y reportar	R	I					
Recibir y Analizar		RI					AC
Registrar		RI					AC
Clasificar (categoría y prioridad)		RI	R	R	C		AC
Realizar Diagnostico y Soporte inicial		RI					AC
Escalar el Incidente		RI			I		AC
Investigar y Realizar Diagnostico		RI	RI	RI	C	RI	
Gestionar Solución con el Proveedor				RI	C	RI	RI
Solucionar y Recuperar el Servicio		RI	RI	RI	I		C
Notificar Solución		RI	RI	RI	I		A
Aceptar Solución	R	C	I	I	I		A
Documentar, Postular a la KDB y Cerrar		RI	RI	RI	AC		C
Postular a la Gestión de Problemas				RI	AC		
Realizar Solicitudes de Cambio			RI	RI	AC	AC	

9. ENTRADAS

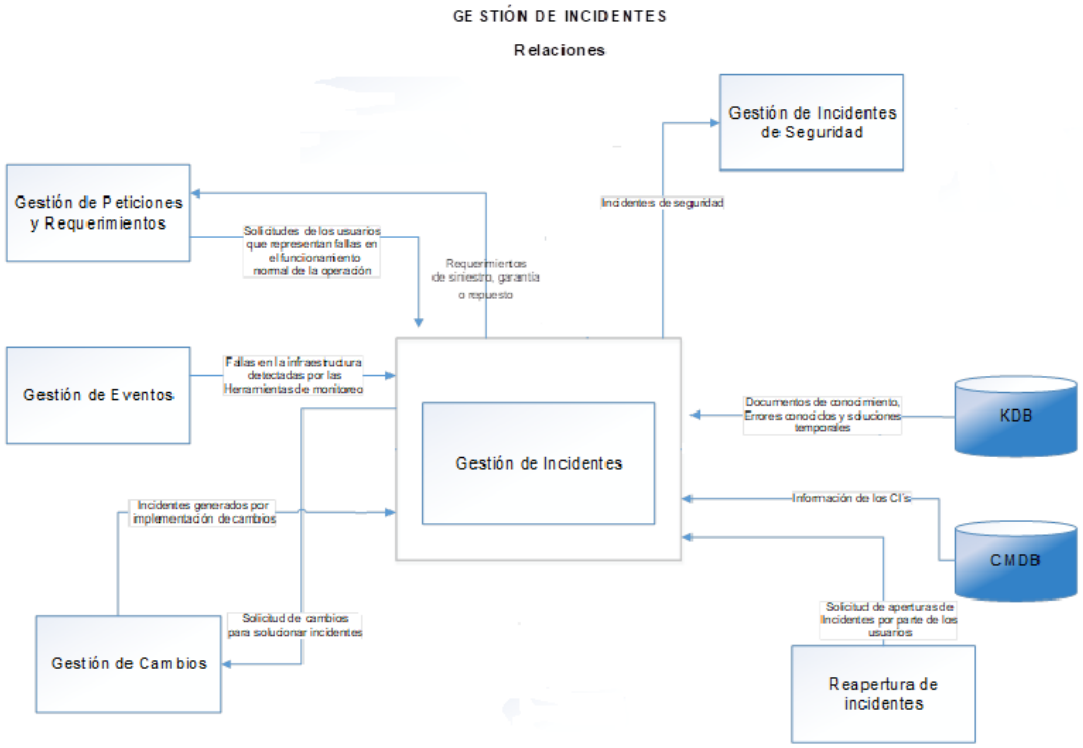
PROVEEDOR	ENTRADA
Gestión de Requerimientos	Requerimientos que se identifican como incidentes.
Reportes de falla de los usuarios	Solicitud de atención por pérdida o degradación de alguno de los servicios. Se reciben a través de los canales de atención de la Mesa de Servicios
Gestión de Eventos	Fallas en la infraestructura detectadas por las herramientas de monitoreo NOC/SOC. Alarmas Críticas en Elementos de Configuración Afectados.
Gestión de Cambios	Incidentes generados por implementaciones de cambios. Errores conocidos en la ejecución de cambios en los cuales el Rollback no fue exitoso.

Base de Datos de Gestión de Conocimientos (KDB)	Documentos de Conocimiento (Resoluciones de incidentes anteriores y listas de Chequeo). Errores conocidos y soluciones temporales.
Reapertura de incidentes	Solicitud de reaperturas de incidentes por parte de los usuarios cuando el usuario no se encuentra satisfecho con la solución brindada.

10. SALIDAS

SALIDA	CLIENTE
Gestión de peticiones y requerimientos.	Requerimientos de siniestro, garantía o repuesto.
Gestión de Cambios.	Solicitud de cambios (normales, estándar, de emergencia) para solucionar incidentes
Gestión de Incidentes de Seguridad.	Incidentes de Seguridad
Gestión de la Configuración	Reporte de CI Modificados, adicionado o eliminado, generado por las soluciones de los incidentes. Notificación de hallazgos o anomalías en los CI quese asocian en los incidentes a través de la herramienta de Gestión.
Gestión del Conocimiento	Postulación de las Soluciones de Incidentes a la basede datos de conocimiento.
Gestión de Problemas	Postulaciones de Incidentes a Problemas. Detectar Incidentes repetitivos o de alto impacto.
Gestión de Mejora Continua	Acciones de mejora, acciones correctivas y preventivas del proceso.
Gestión de la Seguridad	Incidentes de seguridad que reportan los usuarios.

11. RELACIONES



12. MEDICIÓN DE LA GESTIÓN REALIZADA

NOTA: Dentro del contrato del proveedor de servicios tecnológicos se han definido dos acuerdos de niveles de servicio – ANS que miden la gestión para las incidencias de prioridad alta y media que fueron atendidos por personal de mesa de servicios y soporte técnico en sitio. Para los demás incidentes gestionados por especialistas de la OTI se tienen los indicadores automatizados a través de Analítica en Aranda.

13. INFORMES PERIÓDICOS (ENTREGABLES)

Nombre	Descripción	Periodicidad	Cliente
Informe de Gestión	Informe con los detalles de la gestión del servicio para el periodo	Mensual	ARN

NOTA: En el informe de la gestión realizada en los servicios de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico en sitio (de frecuencia mensual) se relacionan entre otros datos de la gestión como lo son:

- Cálculo de los acuerdos de niveles de servicio - ANS: Tiempo de solución para incidentes de prioridad alta y media (detallando exclusiones cuando aplican).
- Detalle de la gestión de incidentes: Total de incidentes registrados en Aranda, detalle por categoría/servicio y porcentaje, top 10 de los incidentes más recurrentes, top 10 de usuarios que reportaron más incidentes, estado de los incidentes a corte de mes, método de reporte del incidente.
- Detalle de incidencias masivas, tiempo de afectación, tiempo de indisponibilidad, causa raíz.

14. REGISTRO

Bitácora Incidentes Mayores, se encuentra en la herramienta de ARANDA.