1. OBJETIVO

Establecer las pautas y pasos necesarios para la gestión eficaz de las solicitudes para la resolución de incidentes relacionados con la infraestructura tecnológica de la Universidad en sus diferentes sedes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las dependencias de la Universidad del Magdalena, Inicia con el reporte del incidente teniendo como referencia la identificación del solicitante como usuario del directorio activo interno y termina con la evaluación del servicio.

3. RESPONSABLE

El responsable de la adecuada ejecución de este procedimiento es el Profesional Especializado de la Dirección Administrativa a cargo del Grupo de Servicios Tecnológicos.

4. GENERALIDADES

- La elaboración del procedimiento de gestión de incidentes de la Universidad del Magdalena se soporta en estándares internacionales y metodologías de gestión de TI.

- El personal encargado de la gestión de incidentes en el área de Servicios TIC debe ser profesionales en sistemas con conocimientos de la Metodologías ITIL, en redes de voz y datos, administración de servicios y en sistemas operativos.

- Todos los reportes de incidentes deben ser debidamente registrados y la información suministrada por el usuario debe ser lo más detallada posible con el fin de realizar una adecuada gestión y establecer acciones de mejora frente a incidentes repetitivos en las dependencias de la Universidad del Magdalena.

Las comunicaciones oficiales generadas por este procedimiento se tramitan y administran a través del procedimiento GD-P01 Procedimiento para el control de comunicaciones oficiales.

4.1 GLOSARIO DE TERMINOS

- **Incidente:** Se define como una interrupción, potencial interrupción o degradación en la calidad de los servicios de TIC, que se encuentre en un ambiente productivo y dentro del Catálogo de Servicios.

- **Directorio Activo:** Servicio de directorio de una red de Windows que permite organizar y administrar recursos como cuentas de usuario.

- **Catálogo de Servicios:** Documento que contiene los servicios de TIC disponibles y que pueden ser requeridos por los usuarios.

- **Prioridad:** Es la secuencia, en orden de importancia, en que se tratarán los incidentes. Se define con base en el impacto y la urgencia.

- **Impacto:** Grado de desviación sobre la operatividad normal del servicio, generalmente se define en términos de número de usuarios y de procesos misionales afectados.

- **Urgencia:** La demora aceptable para el usuario o el proceso misional. ¿Cuán rápido se requiere la solución?

- **OTRS:** Es un sistema de información libre para el seguimiento y atención de incidentes basado en tickets.

- **Help Desk:** Mesa de servicio habilitada para el reporte de incidentes, ya sea a través de línea telefónica, correo electrónico o formato web**.** Es el primer punto de contacto para los usuarios cuando ocurre un incidente.

- **FAQ:** Base de datos de solución de incidentes y Problemas.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

5. DESCRIPCIÓN:

Nº.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
01	Usuario	**Reportar Incidente** El usuario detecta y reporta el incidente al Help Desk a través del medio habilitado (teléfono, correo electrónico, web, etc) siguiendo la Guía TI-G01 Guía para el Reporte de Incidentes.
02	Contratista Help Desk / Grupo de Servicios Tecnológicos	**Recibir solicitud:** Recibe el reporte de la incidencia y registra los datos del solicitante, siguiendo la Guía TI-G02 Guía para la Recepción de Incidentes.
03	Contratista Help Desk/ Grupo de Servicios Tecnológicos	**Registrar datos del incidente y asignar propietario:** Registra en el OTRS la información relevante del incidente si aplica, por ejemplo, ¿qué sucedió?, ¿en que estaba trabajando?, ¿los mensajes de errores que aparezcan en pantalla? y toda información que conduzca a dar solución al mismo, según instructivo TI-I01 Instructivo para el registro de incidentes. Nota1: si el incidente ya se encuentra registrado por otro usuario, se le debe informar que el mismo ya ha sido asignado y no se le generará ticket. Nota2: Si el incidente es repetitivo, se debe tratar según el procedimiento TI-P03 Procedimiento de gestión de problemas.
04	Contratista Help desk/ Grupo de Servicios Tecnológicos	**Asignar el número de ticket:** Luego de haber registrado la información del incidente, el OTRS asigna un número de ticket único, el cual se suministra al usuario a través del correo electrónico institucional y de manera verbal para efectos de seguimiento a su caso.
05	Propietario del Incidente/ Grupo de Servicios Tecnológicos	**Atención del Incidente:** Aplica conocimiento propio para realizar la solución en primera instancia de la solicitud. En caso de no tener conocimiento de la solución, debe consultar la base de datos (FAQ), herramientas de búsqueda o internet. Es de obligatoriedad la documentación de las herramientas aplicadas al caso y comunicar al Help Desk la solución del incidente, según instructivo TI-I02 Instructivo para la gestión de la FAQ. Nota: si existe una solución documentada que se encuentre establecida, se suministrará al usuario o se aplicará según sea posible.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Nº.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
06	Propietario Incidente/ Grupo de Servicios Tecnológicos	**Escalar el incidente:** En caso de no encontrar una solución documentada y no tener conocimiento de la misma, se escala a un personal con más conocimiento. Esta se debe dar a través de una nota en el incidente y es ejecutada por Contratista Help desk. También se escala en caso que de que existan contratos con terceros que estén encargados de solucionar tales casos. Es de obligatoriedad la documentación de las herramientas aplicadas y la solución del caso en la FAQ si esta no se encuentra documentada, según instructivo TI-I02 Instructivo para la gestión de la FAQ. Nota: si el escalado es repetitivo se debe acudir al TI-P03 Procedimiento de gestión de problemas.
07	Contratista Help desk/ Grupo de Servicios Tecnológicos	**Verificar solución:** Una vez se recibe notificación de solución de incidente por parte del propietario, se verifica con el usuario que el servicio se haya restablecido de forma adecuada. Si el usuario no confirma el restablecimiento del servicio se informa al contratista Help desk propietario del incidente para su revisión.
08	Contratista Help desk/ Grupo de Servicios Tecnológicos	**Cerrar incidente:** Procede a cerrar el incidente en los siguientes casos: • Se haya solucionado el mismo, para lo cual se consulta directamente al usuario. Se informa al usuario que debe realizar una evaluación del servicio que le llegará en el medio definido (correo, web, impresa, etc). • No se pueda ejecutar el servicio por incumplimiento del usuario, en este caso se cerrara como cerrado sin éxito y no será tenido en cuenta para la evaluación del servicio.
09	Usuario	**Evaluación del servicio:** Evalúa el servicio por medio de la encuesta en términos del tiempo de solución, la calidad de la atención y el nivel de solución a su solicitud.

6. MARCO LEGAL

No aplica para este documento.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- The IT Service Operation Library (ITIL), The OGC.

8. REGISTROS:

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	**Nombre**	**Lugar y Medio**	**Tiempo de Retención**	**Responsable de Archivarlo**		
N.A	Ticket	Plataformas OTRS / digital	Permanentes.	Funcionario Grupo de Servicios Tecnológicos	• Fecha, ticket, correo electrónico, nombre.	No aplica
N.A	Evaluación de servicio	Grupo de Servicios Tecnológicos/ Digital	Permanente	Funcionario Grupo de Servicios Tecnológicos	• Ticket	No aplica

El diligenciamiento de este ítem, se ejecuta de acuerdo al Procedimiento MC-P02 Procedimiento para el Control de Registros

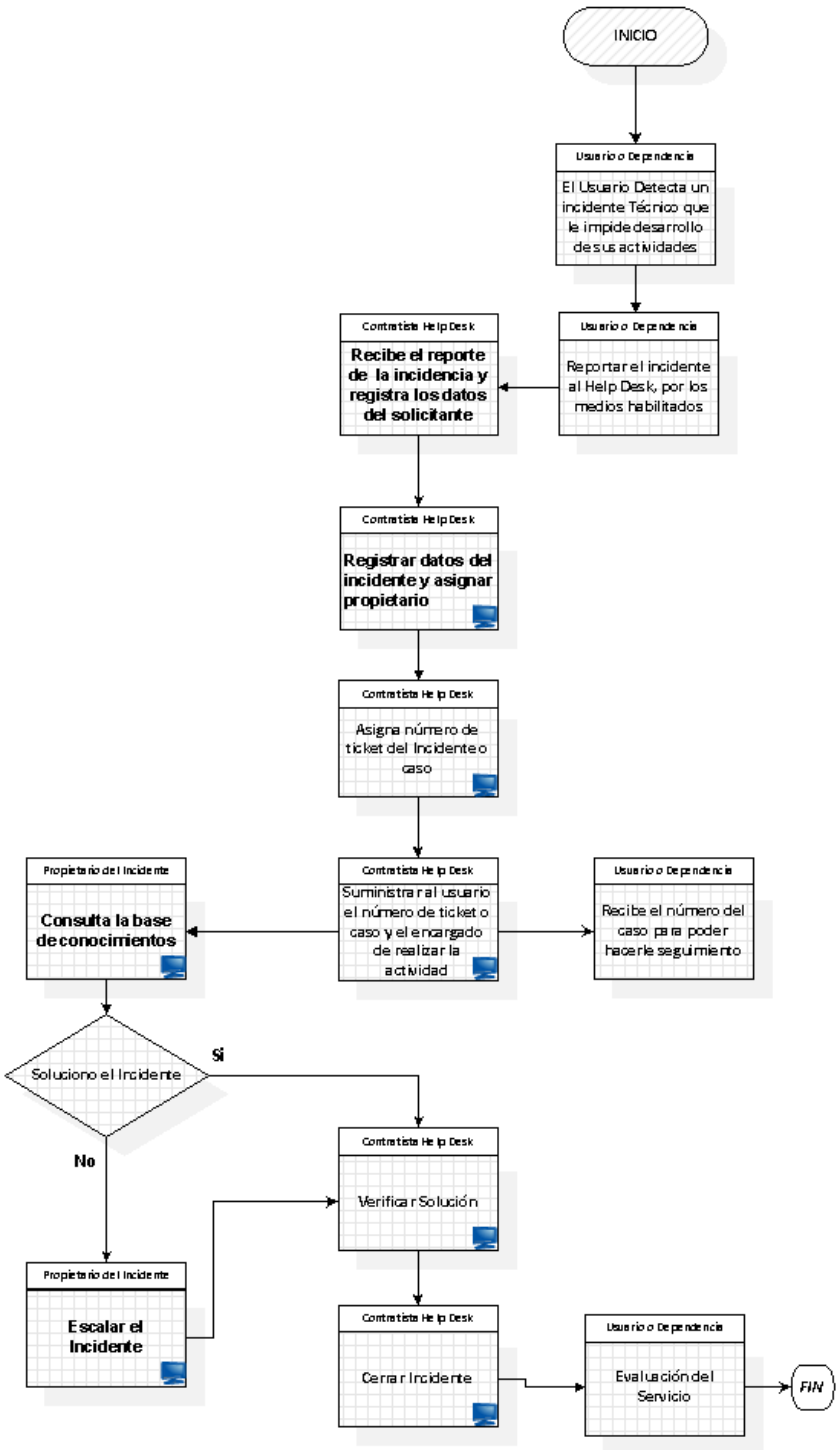
9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	17/04/2009	Píe de pagina	Se modificaron los responsables en la construcción del documento.
02	20/08/2009	Todos los ítems	Se realizó una actualización general del documento en cuanto al objetivo, alcance, responsable, glosario, generalidades, descripción, documentos de referencia, los responsables en la construcción del documento y el flujograma del proceso, teniendo en cuenta la nueva estructura interna de la Universidad del Magdalena adoptada por el Acuerdo Superior 017 del 2011.

10. ANEXOS

10.1 Flujograma

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR



COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR