 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS <i>Procedimiento de Atención de Incidencias y Peticiones</i> PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIC-PR-APY-12-06	CÓDIGO	PDC-APY-12-06-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

Contenido

1.	Objetivos	3
2.	Descripción del Procedimiento	3
3.	Alcance	3
4.	Requisitos y Políticas	3
4.1	Requisitos y Herramientas	3
4.2	Políticas	4
5.	Definiciones	4
6.	Desarrollo	5
6.1	Creación de la incidencia – petición	5
6.2	Identificación, registro y clasificación	5
6.3	Aceptación o rechazo	5
6.4	Consultar la KB	5
6.5	Solución en primera línea	5
6.6	Escalamiento	6
6.7	Investigación	6
6.8	Solución segunda línea	6
6.9	Identificación de Problemas	6
6.10	Soporte proveedor	6
6.11	Aplicar acciones de solución y notifica al usuario	6
6.12	Notifica solución como correcta o incorrecta	7
6.13	Documentar la KB	7
6.14	Cierre Incidencia/Petición	7
7.	Diagrama de Flujo	8
8.	Documentos Asociados	9
9.	Anexos	9

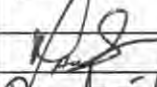
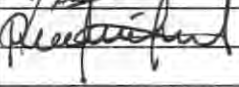
 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	CÓDIGO	PDC-APY-12-06-01
	<i>Procedimiento de Atención de Incidencias y Peticiones</i>	VERSIÓN	3
	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIC-PR-APY-12-06	FECHA	28/03/2016

Control de Cambios

Cambios

Fecha	Cambio	Autor/Modificador	Versión
28-3-2016	Actualización formato	Eduard Fonseca	3

Lista de Revisión

Fecha	Versión	Nombre de quien aprueba	Aprobación (Firma)
28-3-2016	3	Edgar Abaunza	
28-3-2016	3	Pablo Morales García	

Cláusula de Confidencialidad

Toda información contenida en este documento es considerada privilegiada y confidencial, ya que este material incluye descripciones metodológicas de propiedad exclusiva de la Federación Colombiana de Municipios. Ninguna parte de este documento podrá ser reproducida por cualquier medio sin la previa autorización de la Federación Colombiana de Municipios.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	CÓDIGO	PDC-APY-12-06-01
	<i>Procedimiento de Atención de Incidencias y Peticiones</i>	VERSIÓN	3
	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIC-PR-APY-12-06	FECHA	28/03/2016

1. Objetivos

1. Establecer las actividades para la gestión eficaz de incidencias, peticiones, quejas, reclamos y eventos relacionados con la infraestructura tecnológica de la FCM, mediante el uso de la herramienta ITSM ProactivaNET® Service Desk.
2. El procedimiento pretende restaurar la operación normal del servicio afectado, tan pronto como sea posible minimizando el impacto sobre las operaciones del negocio y asegurando que los mejores niveles de calidad del servicio y disponibilidad sean mantenidos.
3. Gestionar las peticiones o requerimientos de servicio asociadas con el área de T.I

2. Descripción del Procedimiento

Este procedimiento describe las tareas necesarias para la adecuada atención de incidencias, peticiones, quejas, reclamos y eventos relacionados con los servicios tecnológicos prestados por la Dirección de Tecnología y Comunicaciones a las diversas dependencias y áreas de la FCM haciendo uso de la herramienta de gestión ProactivaNET Service Desk y sus módulos asociados.

3. Alcance

Este procedimiento se aplica a todos los requerimientos, solicitudes, quejas, reclamos y eventos de todos los Servicios TIC que presta la Dirección de Tecnología y Comunicaciones y realizados desde todas las dependencias de la FCM. Abarca desde la recepción de la necesidad, hasta el cierre de la misma a satisfacción por parte del usuario solicitante.

4. Requisitos y Políticas

4.1 Requisitos y Herramientas

- Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) previamente aprobados.
- Acuerdos de Nivel Operativo (OLA) previamente aprobados.
- Contratos de Soporte (UC) previamente firmados.
- Service Desk ProactivaNET®.
- Integración con el correo corporativo.
- Inventario de los equipos.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	CÓDIGO	PDC-APY-12-06-01
	<i>Procedimiento de Atención de Incidencias y Peticiones</i>	VERSIÓN	3
	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIC-PR-APY-12-06	FECHA	28/03/2016

4.2 Políticas

- Toda necesidad de servicios de tecnología de cualquier dependencia de la FCM debe generar un registro de incidencia, petición, queja reclamo o solicitud de cambio en la herramienta de gestión ProactivaNET® Service Desk.
- Para prestación de servicios técnicos a equipos tecnológicos, es necesario que él mismo se encuentre inventariado dentro de la herramienta de gestión ProactivaNET® Inventario.

5. Definiciones

Evento: Un cambio de estado significativo en un elemento o un servicio TI.

Incidencia: Interrupción no planificada de un servicio TIC o reducción en su calidad.

ITSM (Information Technologies Service Manager): Gestión de Servicios de Tecnología de la Información.

KB (Knowledge Base): Base de datos del conocimiento.

Petición: Requerimiento de una funcionalidad nueva o existente.

OLA (Operational Service Agreement): Acuerdo entre el área de TI y otra área de la organización para la prestación de un servicio por parte de la segunda.

Problema: Causa desconocida de uno o más incidentes.


RFC (Request for Change): Requerimiento de Cambio.

Service Desk: Mesa de Servicio es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias.

SLA (Service Level Agreement): Acuerdo entre un proveedor de servicio TI y un cliente.

UC (Underpinning Contract): Contrato entre un proveedor de servicio externo y el departamento TI.

Usuario: Servidores públicos, contratistas y cualquier otra persona que utilice los servicios tecnológicos prestados por la FCM.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	CÓDIGO	PDC-APY-12-06-01
	<i>Procedimiento de Atención de Incidencias y Peticiones</i>	VERSIÓN	3
	<i>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIC-PR-APY-12-06</i>	FECHA	28/03/2016

6. Desarrollo

6.1 Creación de la incidencia – petición

A través del portal de usuarios o telefónicamente si el usuario no tiene acceso al portal (Diferentes orígenes definidos en ProactivaNET).

6.2 Identificación, registro y clasificación

Las solicitudes de servicio realizadas a través del portal de usuarios generan automáticamente un registro en el Service Desk, se debe de realizar el registro y clasificación de la solicitud definiendo el usuario que solicita, la categoría, el tipo y la prioridad del requerimiento/incidente en el cual el personal que atenderá será profesionales del primer nivel, en caso de que este no pueda dar solución por estos se realizara un escalonamiento al soporte especializados de segunda línea.

6.3 Aceptación o rechazo

Durante el registro de la necesidad se evalúa si la misma es competencia de la Dirección de Tecnología y Comunicaciones, en caso de no serlo, se procederá a rechazar el requerimiento dejando en el registro anotación del motivo de rechazo. La herramienta enviará automáticamente la notificación al solicitante de que su necesidad fue rechazada.

6.4 Consultar la KB

Será necesario consultar los tópicos de la KB en búsqueda de alternativas de solución teniendo en cuenta la clasificación de servicio-categoría, si la solución está documentada se ejecutará el instructivo para solucionar el requerimiento.

6.5 Solución en primera línea

Una vez el usuario confirma la validez de la solución ejecutada, se da por terminado el ciclo de vida de dicha incidencia/petición quedando en estado resuelta que a su vez esta deberá ser validada y cerrada por el usuario quien genero el incidente o requerimiento.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	CÓDIGO	PDC-APY-12-06-01
	<i>Procedimiento de Atención de Incidencias y Peticiones</i>	VERSIÓN	3
	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIC-PR-APY-12-06	FECHA	28/03/2016

6.6 Escalamiento

En caso de que no se encuentre soluciones documentadas aplicables o que no se pueda dar solución en primera línea a la Incidencia/Petición, se procederá a escalar el requerimiento a un grupo y/o profesionales de segunda línea. Se debe documentar las actividades realizadas en primera línea.

6.7 Investigación

El agente técnico de segunda línea a cargo de la incidencia/petición realizará un análisis de la situación siguiendo un enfoque metodológico y realizando las anotaciones y observaciones que considere oportunas.

6.8 Solución segunda línea

Una vez el profesional de segunda línea resuelva la Incidencia/petición procede a re realiza el escalonamiento a primera línea para realizar la validación con el usuario final.

6.9 Identificación de Problemas

Identificar si la Incidencia se convierte en recurrente o tiene un fuerte impacto en la infraestructura TI de tal manera que lo pueda escalar como candidato a problema las cuales serán validadas por el responsable del proceso de Gestión de Problemas quien dará aval para confirmar si se aplica el procedimiento o se devuelve a la Gestión de Incidentes.

6.10 Soporte proveedor

Determinar si se requiere apoyo del proveedor, si es así, se deberá contactar al proveedor de acuerdo al conducto previamente establecido para tal fin y de acuerdo con los contratos de soporte vigentes.

Se deberá documentar la acción como "Acción Publicada" para que el usuario solicitante este enterado y se debe cambiar el estado del requerimiento para que refleje la situación y no se afecten los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

6.11 Aplicar acciones de solución y notifica al usuario

Ejecutar las alternativas de solución resultado de la investigación o de las alternativas ofrecidas por el proveedor.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	CÓDIGO	PDC-APY-12-06-01
	<i>Procedimiento de Atención de Incidencias y Peticiones</i>	VERSIÓN	3
	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIC-PR-APY-12-06	FECHA	28/03/2016

De ser necesario, se podrá definir una serie de actividades y sus responsables, que deberán realizarse obligatoriamente para poder resolver el requerimiento.

Si para la solución del requerimiento es necesario consultar al usuario, esta actividad debe ser marcada como tipo de acción "Pregunta al usuario", el cual será notificado automáticamente para que conteste a la pregunta del agente técnico a través del portal de usuarios.

En cualquier momento el agente técnico podrá publicar anotaciones al usuario de tal manera que pueda consultar desde el Portal el avance de su requerimiento.

6.12 Notifica solución como correcta o incorrecta

El usuario evalúa solución dada por el técnico y la marca como correcta o incorrecta

6.13 Documentar la KB

El agente técnico de segunda línea debe considerar si es oportuno documentar la KB ya sea actualizando algún tópico existente o creando nuevos tópicos para futuros requerimientos similares al solucionado, para tal fin debe remitirse al procedimiento de gestión de la KB.

6.14 Cierre Incidencia/Petición


Cierra Incidente/Petición este es generado de dos maneras; la primera será a través del portal de usuarios por el funcionario el cual genero el requerimiento de lo contrario la herramienta cuenta con 5 días hábiles para el cierre automático.

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS Procedimiento de Atención de Incidencias y Peticiones PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIC-PR-APY-12-06	CÓDIGO	PDC-APY-12-06-01
		VERSIÓN	3
		FECHA	28/03/2016

7. Diagrama de Flujo

DIAGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (S)				OBSERVACIONES
		U F	P 1	P 2	P R	
	1. Creación de la incidencia y petición.					
	2. Identificación, registro y clasificación.					
	3. Se encuentra en el catálogo de servicios.					
	4. Se encuentra solución					
	5. Documentar KB si es necesario y notifica.					
	6. Escalar segunda línea					
	7. Investiga documenta					
	8. Requiere soporte proveedor.					
	9. Escalamiento.					
	10. Consulta KB					
	11. Requiere RFC.					
	12. Documentar KB.					
	13. Escalar primera línea.					
	14. Se encuentra solución.					
	15. Documentar KB si es necesario y notifica.					
	16. Cierre Incidencia/Petición					

Tabla 1. Diagrama de flujo del procedimiento

 FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	CÓDIGO	PDC-APY-12-06-01
	<i>Procedimiento de Atención de Incidencias y Peticiones</i>	VERSIÓN	3
	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIC-PR-APY-12-06	FECHA	28/03/2016

CONVENCIONES			
UF	Usuario Final	P1	Profesional de primera línea
P2	Profesional de segunda línea	PR	Proveedor

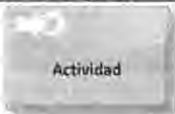




Objeto	Significado
 Actividad	Descripción de la acción que ejecuta el encargado/rol, es quien interactúa en la actividad
	Operadores lógicos
 Rol	Encargado de ejecutar la actividad, este debe ser el cargo.
 Documento	Elemento que se utiliza para apoyar la acción de la actividad, puede ser un instructivo, guía, acta, formato, entre otros.
 Evento	Elemento que ayuda a tomar a una decisión en el flujo del proceso

Figura 1. Simbología Diagrama de Flujo del procedimiento

8. Documentos Asociados

N.A.

9. Anexos

Anexo	Nombre
N.A.	