## 1 Objetivo

Restaurar los servicios tan rápido como sea posible, detectar, clasificar y dimensionar los eventos que se presenten e Identificar y eliminar la causa raíz de los incidentes recurrentes, determinando las posibles soluciones y gestionando las interrupciones y degradaciones que se presenten en la prestación de los mismos, de tal forma que se permita garantizar los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS.

## 2 Alcance

Inicia desde la clasificación y registro de incidentes presentados en la prestación de los servicios TIC, el monitoreo y registro de eventos y sucesos, el escalamiento de estos, la clasificación y registro de los problemas para determinar sus causas y convertirlos en errores conocidos, identificación y registro en un repositorio de soluciones y acciones preventivas y correctivas, hasta la generación de las bitácoras de eventos y la revisión post implementación de las soluciones.

## 3 Términos y Referencias

3.1 Líder de la Operación: Profesional de CTeI responsable del recurso Tecnológico. (Software, hardware, conectividad, entre otros).

3.2 KDB (Knowledge Data Base): Base de datos de Conocimiento. Forma parte de Kaía (mesa de ayuda/Help Desk).

3.3 Gestor de Incidentes: Profesional o contratista de CTeI que maneja los incidentes escalados, determina y ejecuta las acciones apropiadas de escalamiento y, en caso de ser requeridos, solicita Cambios de Emergencia.

3.4 Gestor de Problemas: Responsable de Administrar y coordinar todas las actividades necesarias para detectar problemas que potencialmente afecten los niveles de servicio por el análisis de los datos de la Gestión de incidentes y proveer y/o desarrollar la documentación, efectuar el cierre del problema, determinar las acciones correctivas lo más pronto posible.

3.5 Gestor de Eventos: Operador de Centro de Datos o Contratista de infraestructura de TI.

3.6 Kaía: Mesa de Ayuda. Software que permite manejar los incidentes, quejas, reclamos, requerimientos y cambios evidenciados o solicitados por los usuarios de las TIC.

*3.7* Workarounds: Resoluciones de incidentes o soluciones temporales en la aplicación de administración de servicio.

## 4 Procedimiento

### 4.1 Gestión de Incidentes y mesa de servicio

| ACTIVIDAD | | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Identificación y Registro - Reporte del Usuario | Verifica la solicitud de atención en Kaía; si la solicitud no es competencia de Kaía, responde indicando las razones de la no competencia y cierra el caso. | | Profesional Universitario grado 8 | Kaía |
| 2 | Clasificación de Incidentes | Establece prioridad, verifica la categoría del incidente y asigna el incidente a un Gestor de incidente. | | Profesional Universitario grado 8 | Kaía |
| 3 | Búsqueda Inicial de Soluciones | Busca soluciones y/o información que sirva para resolver el incidente, evalúa si pueden usarse como una solución o workaround para resolver el incidente. Si la solución o workaround resuelve el problema, continua en la actividad 9. | | Gestor de Incidentes | Kaía |
| 4 | Hacer Investigación y Diagnostico | Si no existe una solución, lleva a cabo la investigación para: La resolución del incidente haciendo búsquedas y chequeo de los registros sobre los incidentes anteriores, realiza una búsqueda de posibles problemas o incidentes que puedan dar una solución parcial. Si esa solución parcial es encontrada se inicia la actividad 9 | | Gestor de Incidentes | Kaía |
| 5 | Investigación y Diagnostico, Solicitud de Investigación del Problema | Si no encuentra una solución o workaround y no puede seguir reasignando el incidente, hace una solicitud para la investigación del problema y reasigna al Profesional Universitario grado 8. | | Gestor de Incidentes | Kaía |
| 6 | Investigación y Diagnostico, Asignar Grupo | Determina si el escalamiento es funcional o no.<br>Si lo es, procede a ejecutar el paso siguiente, de lo contrario se realiza investigación y diagnóstico. | | Profesional Universitario grado 8 | Kaía |

| ACTIVIDAD | | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Si no encuentra una solución o workaround para resolver el incidente, asigna el caso al profesional especializado de CTeI para que evalúe y realice soporte de siguiente nivel. | | | |
| **7** | Investigación y Diagnostico, Asignar Grupo | Asume o asigna contratista para la atención. Si se requiere apoyo adicional, se procede a solicitar la contratación respectiva al jefe de la Oficina Asesora de CTeI | | Profesional Especializado | Kaía |
| **8** | Identificación y Registro - Reclasificación y Asignación | En el formato GS-FT-01 registra la resolución que se le dio al mismo, identifica si es necesario que se aplique un cambio para otorgar una solución permanente (en el caso que se haya asignado un workaround) al incidente.<br>Si determina que es necesario un cambio para otorgar una solución permanente, ingresa una solicitud de cambio de acuerdo con el GM-FT-20 Formato de Gestión del Cambio. Documenta la solución y la consigna en la KDB y reasigna al Profesional Universitario grado 8 para el cierre. | | Profesional Especializado | Kaía |
| **9** | Cierre de Incidentes - Cierre por el usuario | Si el usuario acepta el cierre, determina si se debe actualizar la base de datos de conocimiento.<br>Si se determina actualizar la KDB, escribe el detalle de la solución, proceden a cerrar el incidente en Kaía, brindando un informe al usuario y lleva a cabo una encuesta de satisfacción del servicio. | | Profesional Universitario grado 8 | Kaía |
| **10** | Seguimiento y Comunicación | Revisa periódicamente el estado de los incidentes o requerimientos abiertos.<br>Revisa prioridades de incidentes.<br>Luego de ser filtrados los incidentes que aún no han sido | | Profesional Universitario grado 8 | Kaía |

| ACTIVIDAD | | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|---|---|---|---|
| | | resueltos, revisa las prioridades de cada uno y solicita una actualización del estado de dichos incidentes o requerimientos. | | | |
| **11** | Seguimiento y Comunicación | Revisa si existen fallas en los acuerdos internos, notifica al contratista responsable para tomar las acciones que permitan solucionar el incidente o requerimiento. | | Profesional Especializado | ANS |

## 4.2 Gestión de Eventos

| ACTIVIDAD | | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|---|---|---|---|
| | Monitoreo de infraestructura | Supervisa la observación de los servicios y la infraestructura de TI por parte de los contratistas encargados, en búsqueda de situaciones o condiciones anormales. | | Profesional Especializado | Correos electrónicos |
| | Detección, filtro y registro de Eventos | Detecta si se presenta un evento, informa si existe alguna condición anormal que pueda impactar la operación. Así mismo puede registrar la información de eventos que notifican una condición normal de operación. Filtra la información para determinar la prioridad de la misma y determinar el tipo de evento. Si es un incidente, problema o cambio tomara el tratamiento determinado, si no entonces se registra el evento y generan notificaciones.<br>Registra el evento que se reporta por notificaciones en cambio de estado urgentes. | | Gestor de Eventos | Kaía |
| | Análisis y aplicación de | Realiza un análisis de las condiciones detectadas para | | Gestor de Eventos | Kaía |

| ACTIVIDAD | | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|---|---|---|---|
| | procedimiento de manejo de eventos tipo | definir si es necesario tomar acciones y determinar los tiempos de escalamiento para cada acción. Revisa dentro de los procedimientos ya conocidos las acciones que se pueden ejecutar inmediatamente para corregir la causa del evento, de acuerdo con los criterios y definiciones establecidas por el fabricante. | | | |
| | Ejecutar acciones resolución del evento | Supervisa que los Administradores de plataformas y sistemas centrales realicen las correcciones de las condiciones anormales y la restauración de la operación normal, idealmente adoptando acciones correctivas automáticas. | | Profesional Especializado | Kaía |
| | Documentación y Cierre de Eventos: | Documenta y cierra el evento, asegurándose que el subproceso relacionado con la solución ha efectuado el cierre de su caso. | | Gestor de Eventos | Kaía |
| | Administración del ciclo de vida de evento | Asegura que todos los estados del ciclo de vida del evento son eficientes, efectivos y continuamente mejorados. Además, garantiza que el registro, análisis y reporte de todos los eventos relacionados con infraestructura han sido realizados. Por último, registra, analiza y reporta todos los eventos relacionados con infraestructura. | | Gestor de Eventos | Kaía |

## 4.3 Gestión de Problemas

| ACTIVIDAD | | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|---|---|---|---|
| | Identificar y Registrar el problema | Actúa de forma proactiva en la detección de problemas a través de análisis de tendencias y el | | Profesional Especializado | Kaía |

| ACTIVIDAD | | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|---|---|---|---|
| | | monitoreo de herramientas que informen una situación anormal. Además de esto, el proceso podrá recibir de diversas fuentes la información relativa a fallas repetitivas o incidentes sin solución.<br>Cada problema registrado debe tener un elemento de configuración asociado.<br>En esta etapa deben identificarse si anteriormente se han reportado el mismo problema. | | | |
| | Ejecutar técnica de diagnóstico | Realiza diagnósticos y pruebas para determinar las causas del problema. Documenta y registra el problema en la KDB, así como las alternativas de solución. | | Gestor de Problemas | Kaía |
| | Elaborar solución | De acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico, revisa las alternativas de solución y determina la más adecuada, y elabora la propuesta de solución, principal y alterna.<br>Este paso puede incluir reuniones con los diferentes grupos para acordar sobre la reparación (fix) que debería ser aceptable para todos los afectados.<br>Si la solución recomendada es temporal, debe seguir siendo objeto de estudio hasta encontrar una solución final, de igual manera ocurre cuando la solución definitiva recomendada no ha sido satisfactoria. | | Profesional Especializado | Kaía |
| | Categorizar y Priorizar | Informa al Jefe de CTeI para que acuerdo con el impacto y la urgencia del problema identificado, de prioridad al mismo y celeridad a lo más crítico. | | Profesional Especializado | Email |
| | Asignar recursos y | Asigna los recursos necesarios, estableciendo el cronograma y | | Jefe de CTeI | Email |

| ACTIVIDAD | | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|---|---|---|---|
| | programar tareas | responsables. Revisa, ajusta y finalmente aprueba la propuesta de solución. | | | |
| | Implementar solución | Supervisa la implementación de la solución por parte de los diferentes grupos, registra los avances y presenta los informes parciales requeridos. | | Profesional Especializado | Informes técnicos |
| | Cierre del problema | El problema es documentado en su totalidad y cerrado en la herramienta de control y documentado en la KDB para asegurar que la información relevante pueda relacionarse con los subprocesos que intervienen y han sido solucionado satisfactoriamente. | | Gestor de Problemas | Kaía |
| | Generar reportes | Genera los reportes mediante los cuales se refleje la administración y reducción significativa de los incidentes debido a las soluciones implementadas. | | Gestor de Problemas | Kaía |
| | Generar reportes | Hace seguimiento y escala a las instancias que corresponda para su solución. De igual forma debe asegurar que el cliente (s) afectado (s) se encuentre (n) enterado (s) del estatus del problema. | | Profesional Especializado | Correo electrónico |

## 5 Puntos de control

- KDB
- Mesa de ayuda
- ANS
- Correos electrónicos
- Informes técnicos

## 6 Anexos

No aplica

## 7 Control de Cambios

| Versión | Fecha | Descripción del Cambio |
|---|---|---|
| 1 | 29/10/2026 | Creación del documento |