


	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-STIC-02</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN GENERAL</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 1 de 8</p>

ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección General
Firma			

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-STIC-02</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN GENERAL</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 2 de 8</p>

1. Propósito

Restaurar la operación normal de los servicios tan pronto como sea posible y minimizar el impacto adverso a las operaciones del INRLGII.

2. Alcance

La Administración de Incidentes incluye cualquier evento que afecta o puede afectar un servicio de TICs y Sistemas Especiales que son comunicados directamente por los usuarios a través de la Mesa de Servicios o a través del personal especializado.

3. Responsabilidades

- **Subdirector de Tecnologías de la Información y comunicaciones:**

Gestionar ante la Dirección de Administración los recursos financieros necesarios para atender las necesidades de TIC y sistemas especiales, así como para garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de los servicios de TICs.

Gestionar los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos del Departamento de Gestión y Operación de Servicios.



- **Jefe de Departamento de Gestión y Operación de Servicios:**

Establecer las estrategias para garantizar la adecuada administración de los incidentes reportados.

Asegurar la disponibilidad de los recursos para la administración de incidentes.

Asegurar la operación de la Mesa de Servicios de TIC, como único punto de contacto para la administración de incidentes y Solicitudes de Servicio.

Analizar, aprobar o rechazar, supervisar, priorizar, planear y, en su caso, escalar incidentes.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES		Rev. 03
			Hoja: 3 de 8

- **Coordinador de Administración de Incidentes:**

Realizar la correcta priorización y categorización de incidentes y, en su caso, realizar las escalaciones funcionales pertinentes.

Realizar la administración eficaz y eficiente del ciclo de vida de los incidentes para la restauración de los servicios tan pronto como sea posible.

Gestionar los las ventanas de tiempo necesarias para realizar la restauración de servicios.

Comunicar a los usuarios de manera clara y expedita el estado de los incidentes.

- **Jefaturas de la STIC:**

Establecer las estrategias para garantizar la correcta atención de las solicitudes de servicio de TIC y sistemas especiales.

Analizar, supervisar, priorizar, planear y en su caso escalar los incidentes.

Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la atención de incidentes.

Asegurar la operación de la Mesa de Servicios de TIC, como único punto de contacto para la administración de incidentes y solicitudes de servicio.

- **Coordinaciones de la STIC:**



Categorizar los incidentes, asignar las actividades al personal especializado para su atención y, de ser necesario, realizar la escalación funcional pertinente.

Administrar el ciclo de vida de los incidentes y documentar las acciones de solución en la Hoja de Servicio o Bitácora de Acciones.

Es responsable de realizar el cierre de los incidentes previa validación de los usuarios.

- **Técnicos especializados:**

Atender los incidentes que le sean asignados por la coordinación responsable de dar solución al incidente de manera oportuna y expedita y de lo contrario notificar el estado a la coordinación pertinente dar seguimiento al incidente, así como obtener la firma de satisfacción del usuario.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES		Rev. 03
			Hoja: 4 de 8

4. Políticas de operación y normas.

PO1-STIC-02. La información de los incidentes y su estado deberán ser comunicados de manera efectiva y oportuna.

PO2-STIC-02. Los incidentes deberán ser resueltos de acuerdo a las escalas de tiempo razonables, en función de las necesidades del INR LGII y de los recursos disponibles para tal fin.

PO3-STIC-02. La satisfacción de los usuarios deberá mantenerse de manera permanente.

PO4-STIC-02. El procedimiento y manejo de incidentes deberán alinearse a los objetivos del INR LGII.

PO5-STIC-02. Todos los incidentes deberán ser almacenados y administrados en un único sistema de administración.

PO6-STIC-02. Los registros de incidentes deberán ser auditados de manera continua para asegurar que su categorización sea la correcta.

PO7-STIC-02. Todos los registros de incidentes deberán utilizar el formato Registro de Incidentes (F01-PR-STIC-02).



PO8-STIC-02. La Mesa de Servicios cuenta con tres niveles de soporte que deberán actuar de acuerdo a los criterios de priorización y escalación definidos por el ERISC; los cuales establecen que la atención de los activos de misión crítica se realizará de forma inmediata y mediante la aplicación de los recursos disponibles.

PO9-STIC-02. Cada incidente solucionado deberá contar con una Hoja de Incidente debidamente documentada y cerrada en el sistema único de administración.

PO10-STIC-02. El estado de los incidentes deberán clasificarse como: registrado, pendiente por asignar, asignado, en proceso, cancelado y cerrado.

PO11-STIC-02. Los Técnicos de la Mesa de Servicio deberán hacer consulta a la Base de Conocimiento vigente y de ser necesario hacer las actualizaciones correspondientes dentro de la misma, para garantizar la solución de incidentes, bajo la supervisión de su Coordinador.

PO12-STIC-02. En caso de presentarse alguna contingencia con la disponibilidad del Sistema de Mesa de Servicios de TIC, la Coordinación de la Mesa de Servicios proporcionará Hojas de Servicio impresas para que se generen de manera manual, sin verse afectado el registro y control

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES		Rev. 03
			Hoja: 5 de 8

de los servicios, para que una vez restablecido el sistema éstas sean registradas dentro del mismo.

PO12-STIC-01. Es responsabilidad de la Jefatura del Departamento de Gestión y Operación de Servicios de TIC medir la satisfacción del usuario con respecto al uso de los servicios provistos por la Mesa de servicios y comunicar los resultados de forma mensual a los involucrados en este u otros procesos relacionados mediante el formato Resultados y Seguimiento a la Operación de la Mesa de Servicios (F03-PR-STIC-02), con el propósito de que se implementen las mejoras respectivas.

PO13-STIC-01. No serán atendidos los incidentes a los servicios que no estén contemplados en Catálogo de Servicios.

PO14-STIC-01. La atención de las solicitudes de incidentes deberá realizarse de Acuerdo a los Niveles de Servicio establecidos.



PO15-STIC-02. La administración de incidentes deberán priorizarse de acuerdo los siguientes criterios:

Prioridad 1. Atención inmediata. Se refiere a todas los incidentes relacionados con los elementos de configuración críticos (Catálogo de Elementos de Configuración Críticos).

Prioridad 2. Atención programada. Se refiere a incidentes cuya atención pueden efectuarse con base en la disponibilidad de recursos y cargas de trabajo.

5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Colaboradores de la Mesa de Servicios, Técnicos Especializados, Usuarios, Proveedores, Fabricantes	Identificar el incidente
2.	Colaboradores de la Mesa de Servicios, Técnicos Especializados, Usuarios, Proveedores, Fabricantes	Notificar el incidente
3.	Colaboradores de la Mesa de Servicios, Técnicos especializados	¿Es realmente un incidente? Si: Ir a la actividad 4 No: En su caso ir al procedimiento de Administración de Solicitudes de Servicio o Administración de Cambios.
4.	Técnicos especializados	Registrar incidente. (F01-PR-STIC-02. Registro de Incidente)



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES		Rev. 03
			Hoja: 6 de 8

5.	Técnicos especializados	Categorizar incidente (Desarrollo, infraestructura, Proveedores y Seguridad - Categorización por función)
6.	Técnicos especializados	Priorizar el incidente.
7.	Técnicos especializados	Realizar el diagnóstico inicial.
8.	Técnicos especializados	¿Requiere escalación funcional? Si: Escalar al especialista apropiado e ir a la actividad 9 No: Ir a la actividad 9
9.	Técnicos especializados	Investigar y diagnosticar. ¿Se cuenta con una resolución? Si: Ir a la actividad 10 No: Ir a la actividad 8
10.	Técnicos especializados	Aplicar la solución y recuperar el correcto funcionamiento.
11.	Técnicos especializados	Verificar que la solicitud de incidente contenga las firmas y la encuesta. ¿En la encuesta, se detecta una desviación en el servicio? Si: informar al Coordinador de Administración de Incidentes el hecho, pasar a la actividad 12. No: Pasar a la actividad 13.
12.	Coordinador de Administración de Incidentes	Documentar la desviación del servicio en el formato Producto no conforme (F02-PR-STIC-02)
13.	Técnicos especializados	Documentar Incidente.
14.	Técnicos especializados	Cerrar el incidente. Terminar procedimiento.

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CÓDIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad	No aplica
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de documentos	PR- SGC-01
Catálogo de Servicios de TIC	Interno
Acuerdo de Niveles de Servicio	Interno

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CÓDIGO
Registro de Incidentes	3 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC	F01-PR-STIC-02
Producto no Conforme	3 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	F02-PR-STIC-02

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES		Rev. 03
			Hoja: 7 de 8

		de TIC	
Resultados y Seguimiento a la Operación de la Mesa de Servicios	3 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC	F03-PR-STIC-02

7. Glosario

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

STIC: Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Sistemas especiales: Automatización, Sistema CCTV-seguridad, Sistema de Detección de Incendios, Puertas Automatizadas, Videoconferencia y Telemedicina, Traducción Simultánea, Audio, vídeo y control.

Activos de TIC: Los programas de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sistemas o aplicativos, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos.

Portafolio de Servicios: Registro detallado de los servicios de TIC existentes en la Institución.

Catálogo de Servicios: Son los servicios de TIC que pueden ser solicitados directamente por las áreas usuarias que hacen uso de los activos o servicios de TIC.



Solicitud de Servicio: Tipo de solicitud de que se trate Requerimiento, incidente o problema.

Evento: Es cualquier cambio de estado significativo para la administración de los elementos de configuración o servicios de TIC. Los eventos pueden ser informativos, de alerta, o de excepción.

Incidente: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad del mismo.

Requerimiento: Nuevas necesidades o modificaciones de los servicios o activos de TIC.

Problema: La causa de uno o más incidentes, que dificultan la operación normal de algún servicio, del cual se plantea una solución alterna en espera de una solución definitiva.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES		Rev. 03
			Hoja: 8 de 8

Técnico Especializado: Es el personal experto en la atención o solución de uno o más servicios proporcionados por la STIC (colaboradores de la mesa de servicio, ingenieros de servicios de infraestructura para voz, datos y edificio inteligente, ingeniero de arquitectura para cambios y configuraciones o arquitecto-diseñador o desarrollador-integrador o proveedor).

Responsable del Servicio: Jefaturas y Coordinaciones de los Departamentos de: Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica y Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas, así como Proveedores de Servicio.

Registrado: Generación de registro del incidente para su atención y se le asigna un No. de ticket en el sistema de Mesa de Servicios.

Asignado: El incidente ya está asignado a un técnico.

En proceso: Se están llevando a cabo las acciones para solventar el incidente.

Suspendido: El servicio no ha sido concluido porque depende de algún trámite administrativo o recurso ajeno a la STIC.

Cancelado: Expira el tiempo máximo de atención del incidente porque no se cuenta con los elementos necesarios para su atención.

Cerrado: Se realizaron las acciones necesarias para solventar el incidente y se cuenta con la firma de conformidad o recepción de la solución por parte del usuario.

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización de la imagen institucional, actualización del nombre del instituto	JUN 15
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20