

1. OBJETIVO

Gestionar los incidentes masivos o mayores identificados en la mesa de servicio a través de determinada cantidad de casos con el fin de darles solución.

2. ALCANCE

Aplica como documento de apoyo durante la ejecución del procedimiento “PR-IIT-0458 Gestión de incidentes” para la solución de incidentes masivos, mayores o problemas.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Caso Hijo.** Cuando se desea relacionar un caso a otro, pero este aún no existe, en la herramienta de gestión se crea el caso hijo mediante la opción: Crear Relacionado a (incidente, requerimiento, cambio o problema), de la cual se hace uso al ubicarse sobre el caso.

Fuente. <https://arandasoft.com/manuals/aranda-service-desk-v8-consola-especialista/>

- **Caso Padre.** Cuando se desea relacionar un caso a otro, pero este aún no existe, en la herramienta de gestión se crea mediante la opción: Crear Relacionado a (incidente, requerimiento, cambio o problema), de la cual se hace uso al ubicarse sobre el caso.

Fuente. <https://arandasoft.com/manuals/aranda-service-desk-v8-consola-especialista/>

- **Categoría.** Denominación de un grupo de cosas que tienen algo en común. Las categorías son utilizadas para agrupar cosas similares. Por ejemplo, tipos de costos se utilizan para agrupar tipos similares de costo. Las categorías de incidentes se utilizan para agrupar tipos similares de incidente

Fuente. https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file

- **Escalamiento.** (ITIL Operación del Servicio) Es cuando una actividad obtiene recursos adicionales necesarios para cumplir con los objetivos de nivel de servicio o con las expectativas del cliente. Un escalamiento puede ser necesario en cualquier proceso de gestión de servicio de TI, comúnmente se asocia a la gestión de incidentes, gestión de problemas y la gestión de atención de quejas de los clientes. Hay dos tipos de escalamiento: escalamiento funcional y escalamiento jerárquico.

Fuente. https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file

- **Incidente.** Interrupción no planificada de un Servicio de TI o reducción en la calidad de un servicio de TI. También lo es el fallo de un elemento de configuración que no ha impactado todavía en el servicio. Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción de este o una reducción de la calidad de dicho servicio.

Fuente. ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms / Plan estratégico de tecnología de la información y comunicaciones – PETIC (2015-2018) UAE DIAN.

- **Mesa de servicio.** Es un equipo de trabajo, punto de contacto entre los usuarios de la empresa y las tecnologías estándares adoptadas por la misma, y cuyo objetivo principal será responder de una

manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen, en relación con los diversos aspectos de la Tecnología de la Información.

Fuente. <https://arandasoft.com/la-funcion-de-una-mesa-de-ayuda-dentro-de-la-organizacion/>

- **Nivel de servicio.** Es el proceso responsable de negociar acuerdos de nivel de servicios alcanzables y de asegurar que estos se cumplan. Es responsable de asegurar que todos los procesos de gestión de servicios de TI, acuerdos de nivel operativo y de los contratos de soporte sean adecuados para los objetivos de nivel de servicio acordados. La gestión de niveles de servicios monitorea e informa sobre los niveles de servicio, realiza revisiones periódicas de servicios con los clientes, e identifica las mejoras requeridas.

Fuente. https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file

- **Problema.** Causa de una o más incidencias. En el momento en el que se crea el registro de problemas no es frecuente conocer su causa.

Fuente. http://angelsalvadorweb.com/blogs2/wp-content/uploads/2013/03/ITIL_2011_Spanish.pdf

4. DESARROLLO DEL TEMA

4.1 Creación de caso padre

Una vez se identifica la ocurrencia de un incidente masivo o mayor, la mesa de servicio lo tipifica como tal y se crea un caso padre en la herramienta de gestión de la mesa de servicio, se divulga a los agentes nivel I para que al recibir incidentes relacionados con el mismo tema se asocien al caso padre. Los casos se documentan como llamada informativa y se solucionan con el mensaje que se está atendiendo con el número del caso padre.

4.2 Realizar análisis técnico

El gestor de incidentes realiza la evaluación y análisis del incidente masivo o mayor, crea y convoca al equipo de solución que está compuesto por personal de la mesa de servicio, el gestor de incidentes y el especialista responsable del servicio afectado. Se define el plan de acción a seguir para el restablecimiento del servicio.

4.3 ¿Se dio solución definitiva?

Si la ejecución del plan de acción y la gestión realizada por el especialista nivel III soluciona el incidente masivo o mayor, el ingeniero responsable del caso soluciona el caso padre y se genera un correo por parte de la mesa de servicio a todos los afectados informando su solución.

Si el incidente masivo o mayor no ha podido ser solucionado, se cataloga como problema y continua con la siguiente actividad.

4.4 Clasificar problema

Se clasifica en la herramienta de gestión de solicitudes de la mesa de servicio, en la base de datos de problemas según su: impacto, urgencia, prioridad y categoría de acuerdo con temas relacionados como: bases de datos, producción de servicios informáticos y/o sistemas operativos.

Durante todo el ciclo de vida del problema, se debe mantener actualizada la información en la base de datos de problemas. Una vez registrado y clasificado el problema se procede a asignar el caso al especialista técnico responsable, hasta su solución.

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	10/09/2021		Versión inicial. Deroga los instructivos: <ul style="list-style-type: none"> • IN-SI-0018 Contingencia incidente masivo • IN-SI-0021 Manejo de incidentes mayores y/o masivos • IN-SI-0048 Control mensajes de falla masiva

Elaboró:	Yenny Paola Ostos Mendivelso Elaboración técnica	Analista II de tecnología	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Juan Pablo serna Botero Elaboración técnica	Gestor IV de tecnología	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Tito Alejandro Menjura Murcia Elaboración metodológica	Gestor II del Sistema de Gestión	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
	Alfredo Antonio Ahumada Ahumada Elaboración metodológica	Gestor II del Sistema de Gestión	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Claudia Patricia Bernal Rivera	Jefe de la Coordinación de Soporte Técnico al Usuario	Coordinación de Soporte Técnico al Usuario
	Héctor Leonel Mesa Lara	Subdirector de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones	Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones
Aprobó:	Diana Parra Silva	Directora de Gestión de Innovación y Tecnología	Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología