

#### Control de Versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
0	14/12/2016	NEIXAR	Se genera la versión base del proceso de Gestión de Incidentes.
1	16/11/2018	NEIXAR	Se incluye código de proceso, se realiza mejora continua a Políticas, Entradas y salidas, Procedimiento, Diagrama, Roles y Responsabilidades, Métricas, Referencias, Glosario, se cambió el apartado 10 "Registros" por "Anexos".
2	02/05/2019	NEIXAR	Se actualiza la imagen y estructura del proceso.

#### Objetivo

Establecer los lineamientos o mecanismos para atender y restaurar de manera oportuna la operación normal de los servicios de TIC ante una interrupción o degradación, dentro de los tiempos establecidos con proveedores externos e internos de estos servicios, con la finalidad de minimizar el impacto adverso de la operación del Instituto y/o el incumplimiento a sus objetivos.

Lo anterior, con apego a los controles o procesos de seguridad establecidos en el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI).

#### Alcance

Recuperar el funcionamiento de los servicios que brinda la Unidad de Administración de Sistemas de Información y Procesos Tecnológicos (UASIPT), a través de la atención, seguimiento y solución de los incidentes que se presenten en la operación.

#### Políticas

##### Generales

1. Todos los incidentes de TIC deben ser reportados a través de Mesa Central de Servicios del Instituto.
2. Las mesas especializadas deben participar en sesiones semanales con la Mesa Central de Servicios para evaluar el comportamiento de los estados de los incidentes y su impacto en la operación, a través de los reportes.
3. La Mesa Central de Servicios podrá sugerir el levantamiento de un ticket problema o cambio al terminar el análisis conforme al punto anterior.

##### Específicas

1. Los incidentes que sean detectados a través de las herramientas de monitoreo serán registrados automáticamente por la herramienta de registro de tickets.
2. Se debe mantener informado al cliente/usuario afectado sobre el progreso en la resolución del incidente.

### Proceso de Gestión de Incidentes

3. El agente de Mesa Central de Servicio deberá dar únicamente el REQ con el que se haya registrado el requerimiento en la Herramienta. Las Órdenes de Trabajo (WO) e Incidentes (INC) no se deben de dar al usuario, y estas deberán usarse internamente y con los proveedores.
4. Todo incidente debe ser registrado al menos con la siguiente información:
  - Nombre del usuario que reporta el incidente.
  - Categoría.
  - Fecha de reporte del ticket.
  - Descripción del incidente.
  - Estatus.
  - Número de incidente (único por cada registro).
  - Elemento de configuración afectado.
5. Todos los incidentes deben cumplir con su ciclo de vida hasta su cierre, éste último estatus sólo podrá ser documentado por la Mesa Central de Servicios una vez resuelto el incidente.
6. Un incidente con frecuencia e impacto alto tendrá lugar a un análisis detallado de causa raíz para dar una solución.
7. Cuando se detecte que uno o varios incidentes cumplan con las características de un problema, el Gestor del Proceso lo canalizará con el Gestor del Proceso de Gestión de Problemas.
8. Cuando se registre un incidente mayor o incidente de seguridad de información, se debe registrar un problema para la investigación de causa raíz.
9. Se debe considerar un incidente mayor, todo aquel que sea reportado con prioridad crítica, de seguridad de la información o fallas masivas.
10. Cuando la solución de un incidente implique un cambio en la infraestructura que soporta los servicios de TIC, se debe seguir el Proceso de Gestión de Cambios.
11. El usuario que solicita el servicio tiene un máximo de 3 días hábiles para validar y/o aceptar la atención del incidente.
12. En los supuestos que un usuario no pueda ser contactado por la Mesa Central de Servicios y/o los Grupos de 2do Nivel para brindar la atención de una solicitud, la Mesa Central de Servicios hará lo siguiente:

Contacto con el usuario mediante 3 llamadas telefónicas, acompañadas de un correo electrónico en un horario de 9 a 15 horas.

Si después de esto, no hay comunicación con el usuario, la Mesa Central de Servicios actualizará el estado de la solicitud de servicio a "Pendiente".
13. En los supuestos que, para la atención de un incidente, un usuario no pueda ser contactado por la Mesa Central de Servicios y/o los Grupos de 2do Nivel, la Mesa Central de Servicios procederá a la cancelación del ticket si no se obtiene retroalimentación por parte del usuario en un lapso de 24 horas hábiles.
14. El usuario final es el único que puede reaperturar un ticket, el cual debe estar con estatus de Resuelto, en caso contrario se deberá registrar un nuevo incidente.
15. La Mesa Central de Servicios contactará al usuario para validar la atención del incidente de la siguiente manera:

Mediante 2 llamadas telefónicas, acompañadas de un correo electrónico en un horario de 9 a 15 horas.

De no tener respuesta a los puntos anteriores en un periodo máximo de 3 días hábiles, se dará por asentado el Vo.Bo. a la atención realizada, se cerrará la solicitud y quedará documentado en el ticket.
16. Los incidentes reportados por usuarios VIP deben ser registrados con prioridad Alta. La Mesa Central de Servicios deberá consultar en el catálogo de personas de la Herramienta Remedy el listado de usuarios VIP.
17. El grupo de soporte de segundo nivel podrá contactar directamente al usuario, cuando la solución del incidente requiera de atención en sitio.

### Proceso de Gestión de Incidentes

18. El usuario podrá solicitar la cancelación de un ticket en cualquiera de sus estados de su ciclo de vida, siempre que se encuentren justificados y validados ante la Mesa Central de Servicios.
19. La Mesa Central de Servicios será la responsable de validar si procede la justificación de pasar el estado de los tickets de “En curso” a “Pendiente”.
20. El Gestor del Proceso deberá generar los reportes de indicadores que se requieran en el proceso para identificar oportunidades de mejora.
21. El Dueño del Proceso deberá revisar acorde a la frecuencia establecida, los indicadores de desempeño definidos para este proceso, para validar el cumplimiento de los objetivos del mismo o bien, identificar desviaciones y corregirlas.
22. El Dueño del Proceso deberá identificar, discutir y proponer mejoras al proceso a través del Proceso de Mejora Continua.
23. El ciclo de vida del incidente:

Estado	Acción	Roles involucrados
<b>Nuevo</b>	Estado del ticket cuando se registra la información del incidente.	Mesa Central de Servicios
<b>Asignado</b>	En este estado se denomina el responsable de la atención del incidente.	Mesa Central de Servicios 2do Nivel
<b>En curso</b>	En este estado se informa que se le está dando atención al incidente.	Mesa Central de Servicios / 2do Nivel
<b>Resuelto</b>	Una vez atendido el incidente, se utiliza este estado para informar que se han concluido las actividades de solución.	Mesa Central de Servicios / 2do Nivel
<b>Cerrado</b>	Una vez validada la atención con el usuario por parte del personal de Mesa Central de Servicios se utiliza este estado para informar que se ha cumplido con el ciclo de vida del incidente.	Mesa Central de Servicios
<b>Pendiente</b>	Se utiliza cuando existe falta de disposición del usuario o algún otro impedimento que se presente para poder atender el incidente. El estado de “pendiente” podrá realizarse bajo los siguientes motivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción del usuario requerido</li> <li>• Cambio en la infraestructura</li> <li>• Acción presencial necesaria</li> <li>• Acción necesaria de proveedor externo</li> <li>• Pendiente por falta de información</li> </ul>	Mesa Central de Servicios / 2do Nivel

### Proceso de Gestión de Incidentes

Estado	Acción	Roles involucrados
Cancelado	Se utiliza cuando el usuario ya no requiere la atención o se generó un reporte duplicado.	Mesa Central de Servicios / 2do Nivel

#### Entradas

Entrada	Criterio Aplicable
Llamada telefónica.	N/A
Correo electrónico.	N/A
Evento reportado por herramienta de monitoreo de tipo "excepción".	N/A

#### Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar el cumplimiento del Proceso.</li> <li>Monitorear la efectividad del proceso y hacer recomendaciones de mejora.</li> <li>Identificar y corregir las desviaciones del proceso.</li> <li>Revisar los indicadores de desempeño del Proceso e identificar mejoras</li> <li>Difundir y comunicar el proceso.</li> </ul>
Gestor del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirigir el proceso.</li> <li>Garantizar la efectividad y cumplimiento del Proceso.</li> <li>Generar las métricas e indicadores del Proceso.</li> </ul>
Mesa Central de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar, dar seguimiento y cerrar los incidentes.</li> <li>Validar que los incidentes sean registrados en el formato requerido.</li> <li>Clasificar y priorizar los incidentes.</li> <li>Asignar los incidentes a los grupos de soporte para su atención.</li> <li>Atender los incidentes que sean de su competencia (1er Nivel)</li> <li>Dar seguimiento a incidentes de 2do Nivel (no es responsable de la solución).</li> <li>Informar el avance del incidente durante su ciclo de vida.</li> </ul>
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificar el incidente a la Mesa Central de Servicios a través de sus canales de comunicación definidos.</li> <li>Dar el visto bueno a la solución, para poder proceder al cierre definitivo del incidente.</li> </ul>

### Proceso de Gestión de Incidentes

ERISC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender los incidentes que le sean asignados por la Mesa Central de Servicios.</li> <li>Investigar, diagnosticar y proponer posibles soluciones de los incidentes asignados.</li> </ul>
Soporte 2do Nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender los incidentes que le sean asignados por la Mesa Central de Servicios, dentro de los niveles de servicio acordados.</li> <li>Investigar, diagnosticar y proponer posibles soluciones de los incidentes asignados.</li> <li>Identificar la escalación del incidente a los grupos de soporte especializados.</li> <li>Documentar (la solución o motivo de la reasignación), resolver o reasignar los incidentes cuando sea necesario.</li> <li>Dar solución conforme a los niveles de servicio establecidos.</li> </ul>
Soporte 3er Nivel (Grupos especializados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender los incidentes que le sean asignados dentro de los niveles de servicio acordados.</li> <li>Proporcionar información de la atención de los incidentes.</li> </ul>

### Matriz de Roles y Responsabilidades

La definición de roles y responsabilidades aplicadas en este documento:

**Responsable (R):** Este rol realiza el trabajo y es responsable por su ejecución.

**Aprobador (A):** Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas asignadas.

**Consultado (C):** Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información.

**Informado (I):** Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo.

Tarea	Usuario	Monitoreo	Mesa Central de Servicios	ERISC	Soporte 2do Nivel
1. Identificar incidente	R	R	R		
2. Reportar incidente	R		I		
3. Recabar datos	C		R		
4. Registrar incidente			R		
5. Clasificar incidente			R		
6. Priorizar incidente			R		
7. Verificar incidente			R		
8. Relacionar incidente			R		
9. Asignar incidente			R	I	I
10. Notificar al Gestor			R		
11. Notificar al ERISC			R	I	
12. Atender incidente				R	
13. Resolver y documentar				R	



**ISSSTE**

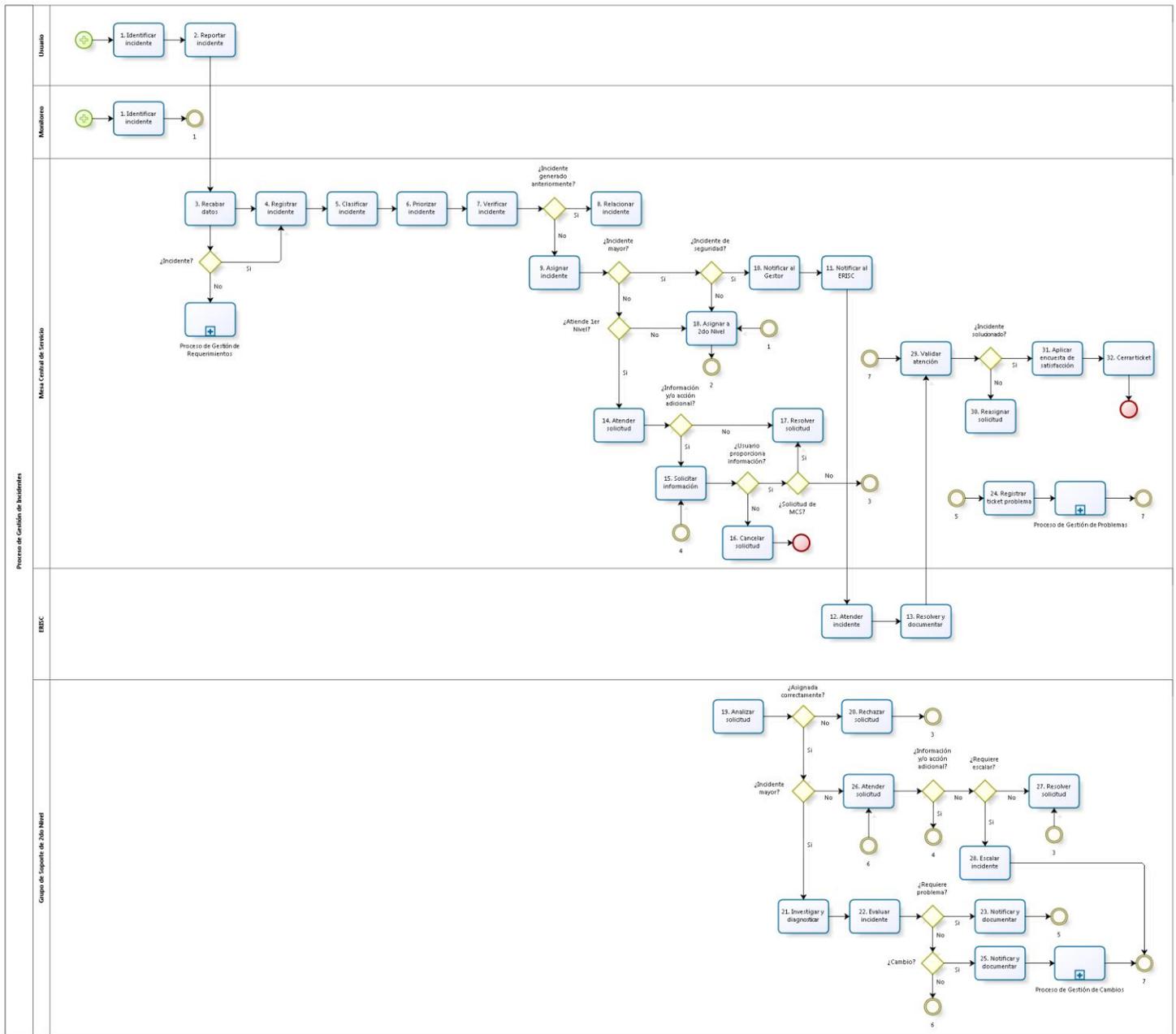
INSTITUTO DE SEGURIDAD  
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS  
TRABAJADORES DEL ESTADO

## Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC

### Proceso de Gestión de Incidentes

14. Atender solicitud			R		
15. Solicitar información	I		R		
16. Cancelar solicitud	I		R		
17. Resolver solicitud			R		
18. Asignar a 2do Nivel			R		I
19. Analizar solicitud					R
20. Rechazar solicitud			I		R
21. Investigar y diagnosticar					R
22. Evaluar incidente					R
23. Notificar y documentar					R
24. Registrar ticket problema					R
25. Notificar y documentar					R
26. Atender solicitud					R
27. Resolver solicitud					R
28. Escalar solicitud					R
29. Validar atención	C		R		
30. Reasignar solicitud			R	I	I
31. Aplicar encuesta			R		
32. Cerrar incidente	I		R	I	I

### Diagrama del Proceso



#### Descripción Detallada del Proceso

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
1	Usuario / Monitoreo	N/A	<p><b>Identificar incidente</b></p> <p>El usuario detecta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falla en la herramienta tecnológica de trabajo.</li> <li>Interrupción inesperada de un servicio.</li> <li>Intermitencia en la calidad del servicio.</li> </ul> <p><b>Ir al paso 2</b></p> <p>Se detecta un evento de tipo excepción en las herramientas de monitoreo.</p> <p><b>Ir al paso 9</b></p>	Ticket
2	Usuario	N/A	<p><b>Reportar incidente</b></p> <p>El usuario notifica a la Mesa Central de Servicios, a través de los siguientes canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico.</li> <li>Portal de autoservicio.</li> <li>Teléfono: 51409617, ext. 18181</li> </ul>	Correo electrónico, Llamada telefónica, Ticket
3	Mesa Central de Servicios	Correo electrónico, Llamada telefónica	<p><b>Recabar datos</b></p> <p>Recaba los datos del usuario y valida si se trata de un incidente o un requerimiento de servicio.</p> <p>¿Incidente?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Si, ir al paso 4.</b></li> <li>➤ <b>No, ir al proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio.</b></li> </ul>	N/A
4	Mesa Central de Servicios	N/A	<p><b>Registrar incidente</b></p> <p>Registra el incidente en la Herramienta.</p>	Ticket
5	Mesa Central de Servicios	N/A	<p><b>Clasificar incidente</b></p> <p>Clasifica el incidente de acuerdo con su naturaleza y características, para su posterior priorización.</p>	Ticket

### Proceso de Gestión de Incidentes

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
6	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Priorizar incidente</b>  De acuerdo con la clasificación del incidente, se asignará una prioridad. <b>Ver Anexo I “Priorización”.</b>	Ticket
7	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Verificar incidente</b>  Verifica si el incidente fue reportado con anterioridad y existe el registro en la herramienta: ¿Incidente generado con anterioridad? <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Si, ir al paso 8</b></li> <li>➤ <b>No, ir al paso 9</b></li> </ul>	N/A
8	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Relacionar incidente</b>  Relaciona el incidente reportado por el usuario con el que ya se encuentra generado, documentando en el ticket que el incidente ya se encuentra en curso por otro incidente ya registrado.	N/A
9	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Asignar incidente</b>  Asigna el incidente: Evalúa si se trata de un incidente mayor: ¿Incidente mayor? <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Si, ¿Incidente de seguridad?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Si, ir al paso 10</b></li> <li>○ <b>No, ir al paso 14</b></li> </ul> </li> <li>➤ <b>No, ¿Puede atender?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Si, ir al paso 21</b></li> <li>○ <b>No, ir al paso 23</b></li> </ul> </li> </ul>	Ticket
10	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Notificar al Gestor</b>  Notifica al Gestor del Proceso sobre el incidente.	Correo electrónico
11	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Notificar al ERISC</b>  Notifica y asigna al Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad del Instituto para su atención.	Ticket

**Proceso de Gestión de Incidentes**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
12	Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad	N/A	<b>Atender incidente</b>  Realiza la atención del incidente y/o notifica al Grupo de Soporte encargado de su solución, de acuerdo al proceso de Operación de los Controles de Seguridad de la Información y del ERISC.	N/A
13	Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad	N/A	<b>Resolver y documentar</b>  Resuelve y documenta en la herramienta las acciones realizadas y las lecciones aprendidas y notifica a la Mesa Central de Servicios. <b>Ir al paso 29</b>	Ticket
14	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Atender solicitud</b>  Se asigna el incidente y atiende la solicitud. ¿Requiere información/acción adicional? ➤ <b>Si, ir al paso 15</b> ➤ <b>No, ir al paso 17</b>	N/A
15	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Solicitar información</b>  Solicita la información y/o acción adicional al usuario: ¿El usuario proporciona la información dentro de 24 horas hábiles? ➤ <b>Si, ¿Solicitud de MCS?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Si, ir al paso 17</b></li><li>○ <b>No, ir al paso 27</b></li></ul> ➤ <b>No, ir al paso 16</b>	Llamada telefónica, Correo electrónico
16	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Cancelar solicitud</b>  Cancela el incidente documentando la información y/o acción adicional faltante.	Ticket
17	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Resolver solicitud</b>  Resuelve la solicitud y documenta en la herramienta las acciones realizadas. <b>Ir al paso 29</b>	Ticket

**Proceso de Gestión de Incidentes**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
18	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Asignar a 2do Nivel</b>  Asigna el incidente al Grupo de Soporte correspondiente para que determine una solución y se realice análisis de causa raíz.	Ticket
19	Grupo de Soporte de Segundo Nivel	Ticket	<b>Analizar solicitud</b>  Analiza la solicitud para validar que fue asignada correctamente: ¿Asignada correctamente? <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Si, ¿Incidente mayor?</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Si, ir al paso 21</b></li><li>○ <b>No, ir al paso 27</b></li></ul></li><li>➤ <b>No, ir al paso 20</b></li></ul>	N/A
20	Grupo de Soporte de Segundo Nivel	N/A	<b>Rechazar solicitud</b>  Rechaza la solicitud por mala asignación. <b>Ir al paso 9</b>	Ticket
21	Grupo de Soporte de Segundo Nivel	N/A	<b>Investigar y diagnosticar</b>  El grupo de soporte de segundo nivel realiza su análisis para determinar la causa y la solución al incidente.	N/A
22	Grupo de Soporte de Segundo Nivel	N/A	<b>Evaluar incidente</b>  Evalúa si la solicitud requiere la apertura de un ticket problema y/o cambio: ¿Se requiere ticket Problema? <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Si, ir al paso 23</b></li><li>➤ <b>No, ¿requiere cambio?</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Si, ir al paso 25</b></li><li>○ <b>No, ir al paso 26</b></li></ul></li></ul>	N/A
23	Grupo de Soporte de Segundo Nivel	N/A	<b>Notificar y documentar</b>  Notifica al Responsable del Servicio de TIC en Operación y documenta el incidente, indicando que se requiere el levantamiento de un ticket problema para dar solución al incidente.	Ticket

**Proceso de Gestión de Incidentes**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
24	Mesa Central de Servicios	Ticket	<b>Registrar ticket problema</b>  Genera el ticket problema con la información del incidente. Deberá asociar el incidente al número de problema registrado. <b>Ir al Proceso de Gestión de Problemas</b> <b>Ir al paso 29</b>	Ticket
25	Grupo de Soporte de Segundo Nivel	N/A	<b>Notificar y documentar</b>  Notifica al Responsable del Servicio de TIC en Operación y documenta el incidente, indicando que se requiere un cambio para dar solución al incidente. <b>Ir al Proceso de Gestión de Cambios</b> <b>Ir al paso 29</b>	Ticket
26	Grupo de Soporte de Segundo Nivel	N/A	<b>Atender solicitud</b>  Atiende solicitud: ¿Requiere información/acción adicional? <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Si, ir al paso 15</b></li><li>➤ <b>No, ¿requiere escalar?</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Si, ir al paso 28</b></li><li>○ <b>No, ir al paso 27</b></li></ul></li></ul>	N/A
27	Grupo de Soporte de Segundo Nivel	N/A	<b>Resolver solicitud</b>  Resuelve solicitud y documenta en la herramienta las acciones realizadas. <b>Ir al paso 29</b>	Ticket
28	Grupo de Soporte de Segundo Nivel	N/A	<b>Escalar solicitud</b>  Asigna el incidente al Grupo de Soporte de Tercer Nivel, para que pueda dar solución al incidente, y documenta el seguimiento en el ticket correspondiente. <b>Ir al paso 29</b>	Ticket

**Proceso de Gestión de Incidentes**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
29	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Validar atención</b> Validar atención. Contacta al usuario para validar la atención. ¿El incidente fue solucionado? ➤ <b>Si, ir al paso 31</b> ➤ <b>No, ir al paso 30</b> <i>Nota: en caso de que la MCS no cuente con la validación del usuario después de 3 días hábiles que corren a partir de que el ticket se encuentre en "Resuelto", la MCS cerrará el ticket documentando el motivo de cierre.</i>	Llamada telefónica, Correo electrónico
30	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Reasignar solicitud</b> Reasignar el incidente. <b>Ir al paso 9</b>	Ticket
31	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Aplicar encuesta</b> Aplicar/Enviar al usuario la encuesta de satisfacción.	Correo electrónico, Encuesta de satisfacción
32	Mesa Central de Servicios	N/A	<b>Cerrar incidente</b> Realizar el cierre del ticket. <b>Fin del Procedimiento</b>	Ticket

**Salidas**

Entrada	Criterios de Aceptación
Correo electrónico	N/A
Encuesta de satisfacción	N/A
Llamada telefónica	N/A
Ticket	N/A

**Reportes**

Los reportes del Proceso de Gestión de Incidentes tendrán la siguiente estructura:

- Nombre
- Objetivo
- Frecuencia
- Fuente

- Distribución

## Métricas

Para obtener información clave del proceso, se utilizarán las siguientes métricas:

MÉTRICA	FRECUENCIA
Cantidad de incidentes por grupo asignado vs estatus.	Mensual
Incidentes por operador de 1er Nivel.	Mensual
Top ten de incidentes.	Mensual
Número de incidentes graves.	Mensual
Número total de incidentes.	Mensual
Número total de incidentes cerrados.	Mensual
Número de incidentes en back log (pendientes de solución).	Mensual
Número de incidentes fuera de su nivel de solución.	Mensual

## Indicadores clave de desempeño (KPI's)

Para medir la eficiencia del proceso, se utilizarán los siguientes indicadores clave de desempeño:

KPI	DESCRIPCIÓN	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA	META
% Incidentes resueltos dentro de los tiempos acordados por Grupo de Soporte	Medir el porcentaje de incidentes dentro de los tiempos de solución acordados.	$((\text{Total de incidentes resueltos dentro de los niveles de servicio comprometidos}) / (\text{Total de incidentes atendidos en el periodo})) * 100$	Mensual	80%

## Anexos

1. Priorización.

## Referencias

1. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
2. Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM).

3. ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, última reforma publicada DOF 23-07-2018.
4. Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL v3, 2011)  
Procesos relacionados:
  - Proceso de Gestión de la Capacidad
  - Proceso de Gestión de la Disponibilidad
  - Proceso de Gestión de Activos y Configuraciones
  - Proceso de Gestión de Cambios
  - Proceso de Gestión de Requerimientos de Servicio
  - Proceso de Gestión de Problemas

### Glosario de términos y definiciones

Concepto	Definición
<b>Dueño del proceso.</b>	Es la persona responsable final (que debe rendir cuentas) y garantizar que un proceso es adecuado para el propósito.
<b>Entradas.</b>	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
<b>Escalamiento.</b>	Ocurre cuando se involucra a personal de más autoridad y/o experiencia, en el momento que un Incidente no puede ser solucionado dentro del tiempo acordado.
<b>Estado.</b>	Nombre de un campo requerido en muchos tipos de Registros. Muestra la situación actual de un incidente, solicitud de servicio, problema o cambio dentro de la herramienta de registro de tickets.
<b>Excepción.</b>	Se asigna a los eventos cuando indican que el servicio está operando de manera irregular: los SLAs y OLAs se han incumplido. Las excepciones pueden representar un fallo total, un cese en una funcionalidad o una disminución del rendimiento y se debe generar de manera automática un Incidente
<b>Gestor del proceso.</b>	Es el rol responsable de la gestión operativa de un proceso.
<b>Grupo de Soporte.</b>	Especialista o grupo de especialistas en un área de conocimiento requerida para la operación y/o soporte de los servicios de TIC.
<b>Impacto.</b>	Conjunto de posibles riesgos sobre la organización que puedan modificar su entorno y como consecuencia arrojar pérdidas económicas, ante un efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio.
<b>Incidente.</b>	Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI.
<b>Incidente grave o mayor.</b>	Se deberá considerar un incidente mayor, todo aquel incidente con prioridad crítica, de seguridad de la información o fallas masivas. Es la categoría de impacto más alta de un incidente, se identifican este tipo de incidentes a través de la combinación de los campos de Impacto, Urgencia y Prioridad, en sus valores más altos, Extenso / Generalizado, Crítica y Crítica, respectivamente.
<b>Incidente de seguridad.</b>	Evento único o serie de eventos de seguridad de la información inesperados o no deseados que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información. Su clasificación se identificará a través de los campos de "Categoría Operacional".
<b>Indicadores Clave de Desempeño (KPI).</b>	Es una métrica que se utiliza para ayudar a gestionar un servicio de TIC, proceso, plan, proyecto u otra actividad. Los indicadores claves de desempeño se utilizan para medir el logro de los factores críticos de éxito.

<b>INSTITUTO o ISSSTE.</b>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
<b>MAAGTICSI.</b>	Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información.
<b>Matriz RACI.</b>	Es un modelo usado para ayudar a definir los roles y responsabilidades de un proceso.
<b>Mesa Central de Servicios.</b>	Principal punto de contacto desde donde los clientes y usuarios de los servicios de TIC, inician/levantan solicitudes de servicio, incidentes, cambios, así también se les mantiene informados sobre su progreso desde su inicio (su registro) hasta su solución final (cierre).
<b>Métrica.</b>	Es algo que se mide y se informa para ayudar a gestionar un proceso, servicio de TIC o actividad.
<b>Monitoreo.</b>	Es una observación repetida de un elemento de configuración, servicio de TI o proceso para detectar eventos y para asegurar que el estado actual sea conocido.
<b>Procedimiento.</b>	Es un documento que contiene pasos que especifican cómo llevar a cabo una actividad. Los procedimientos se definen como parte de los procesos.
<b>Rol.</b>	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades asignadas a una persona o equipo. Un rol se define en un proceso o función.
<b>Salidas.</b>	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
<b>Servicio (TIC).</b>	Es un servicio relacionado a las Tecnologías de la Información que puede ser proporcionado por recursos internos o por un proveedor y combina elementos tecnológicos, de comunicación, personas y procesos.
<b>TIC.</b>	Las tecnologías de información y comunicaciones que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.
<b>Ticket.</b>	Registro de solicitud, incidente, problema, o cualquier otra actividad que el usuario y/o los responsables de la Infraestructura y Servicios de TIC reportan a través de una herramienta (Mesa de Servicio Central)
<b>Usuario.</b>	Persona que utiliza los servicios de TIC.
<b>Usuarios VIP.</b>	Usuarios de las TIC del Instituto que se encuentran en un nivel de mando medio o superior y/o los establecidos por cada mesa de servicio.

## Anexo 1 Priorización

### Priorización

La asignación de la prioridad de un incidente se basa en el impacto y la urgencia de los eventos. El impacto implica una afectación al Instituto para continuar efectivamente con sus actividades o suministrar sus servicios, la urgencia, es la velocidad que se considera adecuada para resolver un incidente con un impacto dado.

### Criterios de impacto

A continuación, se establecen los criterios para determinar el impacto de un incidente:

Tipo de impacto	Descripción
Extenso/Generalizado	Afecta a todo el Instituto

**Proceso de Gestión de Incidentes**

Significativo/Amplio	Afecta a una Dirección del Instituto
Moderado/Limitado	Afecta a un área del Instituto
Menor/Localizado	Afecta a un usuario

**Criterios de urgencia**

A continuación, se establecen los criterios para determinar la urgencia de un incidente:

<b>Tipo de urgencia</b>	<b>Descripción</b>
Crítica	Incapacidad para trabajar
Alta	Capacidad para trabajar degradada
Media	Capacidad para trabajar degradada (sobre un elemento no crítico)
Baja	Si puede trabajar

### Proceso de Gestión de Incidentes

#### Matriz impacto vs urgencia.

De acuerdo a lo antes mencionado la utilización de los valores de Impacto y Urgencia y las combinaciones posibles dentro de la herramienta se pueden establecer mediante la siguiente tabla:

Impacto \ Urgencia	Extenso / Generalizado (1)	Significado / Amplio (2)	Moderado / Limitado (3)	Menor / Localizado (4)
	Critica (1)	CRITICA	CRITICA	ALTA
Alta (2)	CRITICA	ALTA	ALTA	MEDIA
Media (3)	ALTA	MEDIA	MEDIA	MEDIA
Baja (4)	BAJA	BAJA	BAJA	BAJA

#### Firmas

Elaboró	Aprobó
Nombre <b>Miguel Ángel Lomelí Valderrábano</b>	Nombre
Cargo <b>Analista de Modelado de Aplicaciones</b>	Cargo <b>Jefatura de Servicios de Planeación</b>
Fecha <b>30/04/2019</b>	Fecha <b>30/04/2019</b>
Firma	Firma