[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Comment [BV1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO

Comment [BV2]: Si desea obtener más información acerca de gestión de incidentes consulte http://www.20000academy.com/Blog/May-2013/Incident-Management-in-ITIL-solid-foundations-of-operational-processes

Código:	
Versión:	
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	
Nivel de confidencialidad:	

Comment [BV3]: El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
xx/xx/2013	0.1	Branimir Valentic	Descripción básica del documento

Tabla de contenido

1. OBJETIVOS, ALCANCE Y USUARIOS 3

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 3

3. GESTIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO 3

4. PROCEDIMIENTO 4

4.1. REGISTRO DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO 4
4.2. PRIORIZACIÓN DE INCIDENTES O SOLICITUDES DE SERVICIO 4
4.3. CLASIFICACIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO 5
4.4. ESCALAMIENTO 6
4.5. RESOLUCIÓN 7
4.6. INCIDENTE GRAVE 7

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES 8

5.1. GERENTE DE INCIDENTES Y SOLICITUDES DE SERVICIO 8
5.2. ANALISTA DE PRIMERA LÍNEA (1° NIVEL) 8
5.3. ANALISTA DE CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES 9
5.4. ANALISTA DE SEGUNDA LÍNEA (2° NIVEL) 9

6. MEDICIÓN Y MÉTRICAS 9

6.1. MEDICIÓN 9
6.2. MÉTRICAS 9
6.3. FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO (CSF) E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI) 10

7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO 11

8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS 11

9. APÉNDICES 11

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

1. Objetivos, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el objetivo, alcance, principios y actividades para el proceso de gestión de incidentes.

Este documento se aplica a toda la organización de SGS.

Los usuarios de este documento son todos los empleados de [nombre de la organización], como también todos los participantes externos que cumplan algún rol en el SGS.

2. Documentos de referencia

- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de gestión de problemas
- Proceso de gestión de configuración
- Proceso de gestión de liberación e implementación
- Proceso de gestión de la seguridad de la información
- Proceso de gestión de nivel de servicios
- ISO/IEC 20000-1:2011, capítulos 8.1.; 6.6.3.

3. Gestión de incidentes y solicitudes de servicio

El propósito del proceso de gestión de incidentes es restaurar los servicios de TI lo más rápido posible, minimizar el impacto sobre las operaciones de negocio y asegurar que se mantengan los niveles de servicios.

Todos los incidentes y solicitudes de servicio de [nombre de la organización] son gestionados de acuerdo al proceso de gestión de incidentes y solicitudes de servicio.

El alcance del proceso de gestión de incidentes y solicitudes de servicio incluye a todos los incidentes y solicitudes de servicio de los servicios operacionales (consultar Lista de servicios en el Apéndice del proceso de SGS), como también los incidentes relacionados con seguridad de la información (consultar el proceso de gestión de la seguridad de la información).

El objetivo del proceso de gestión de incidentes y solicitud de servicio es:

- Aumentar la satisfacción del cliente con servicios brindados a través de una gestión eficiente de incidentes y solicitudes de servicio.
- Introducir y gestionar procesos estándares para resolver incidentes y solicitudes de servicio.
- Introducir, mantener y mejorar la comunicación entre la organización del SGS y los usuarios y clientes.
- Proporcionar un canal a los usuarios para:
    - Obtener información sobre disponibilidad de servicios
    - Obtener información sobre cómo conseguir servicios

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

- Solicitar y recibir servicios estandarizados previamente autorizados
- Buscar y suministrar componentes de servicios estándar
- Manejar información general, quejas y comentarios.

4. Procedimiento

La persona que tiene asignado el incidente o solicitud de servicio es la responsable de asegurar que se registre cada actividad a medida que in incidente o solicitud de servicios avanza camino a su resolución, es decir, que se actualice el registro del incidente o servicio para que esté disponible todo el historial de resolución.

4.1. Registro de incidentes y solicitudes de servicio

[Organización] utiliza la herramienta [nombre de la herramienta] para gestión de incidentes y solicitudes de servicio. [nombre de la herramienta] registra los incidentes y las solicitudes de servicio con datos relacionados.

Los incidentes y solicitudes de servicio pueden ser registrados por:

a) Usuario
   - Utilizando un portal Web, [ingrese la dirección de la web o Intranet]
   - Correo electrónico [...]
   - Teléfono:
     - Durante horario del servicio establecido: [ingrese el número de teléfono con formato adecuado]
     - Fuera del horario del servicio establecido: [...]

b) Herramienta de eventos: [ingrese el nombre de la(s) herramienta(s)]

El personal del Service Desk es responsable de ingresar los datos de los incidentes y de las solicitudes de servicio cuando sean abiertos por teléfono.

Los datos obligatorios que se deben registrar son:

- Número de incidente o solicitud de servicio (proporcionado automáticamente)
- Nombre, departamento, ubicación del solicitante
- Nombre, departamento, ubicación del usuario (si es distinto al solicitante)
- Datos de fecha y hora
- Prioridad
- Clase de incidente o solicitud de servicio
- Descripción

4.2. Priorización de incidentes o solicitudes de servicio

El [descripción del rol] es responsable de asegurar que se prioricen todos los incidentes y las solicitudes de servicio. La prioridad consiste en el impacto y urgencia, tiene 5 niveles y está codificada en base a la siguiente tabla:

Comment [BV4]: Modifique en caso que sea necesario. Por ejemplo: Soporte de 1° nivel, soporte de 2° nivel, personal del Service desk, etc.
Esto lo realiza la persona que trabaja sobre el incidente o solicitud de servicios, es decir, quien lo tiene asignado.

Comment [BV5]: Ingrese el nombre de la herramienta de gestión de incidentes.

Comment [BV6]: Ingrese el nombre de la herramienta de gestión de incidentes.

Comment [BV7]: Adapte a su propia situación.

Comment [BV8]: Ingrese la dirección de correo electrónico que se utiliza para abrir un incidente.

Comment [BV9]: Indique el número de teléfono con el formato correspondiente.

Comment [BV10]: Elimine si los incidentes no pueden ser abiertos por teléfono, es decir, cambie la función responsable según sea necesario.

Comment [BV11]: Eliminar si no es verdadero.

Comment [BV12]: Estos datos siempre son necesarios. Según los requerimientos de la organización, por ej., Funciones de la herramienta, esta puede ser modificada, se puede o debe incorporar datos adicionales:
- Urgencia
- Impacto
- Método de notificación (teléfono, automático, correo electrónico, en persona, etc.)
- Método de respuesta (teléfono, correo, etc.)
- Estado (activo, en espera, cerrado, etc.)
- EC relacionados

en Grupo o persona de soporte a quien se le asigna el incidente o solicitud de servicio
Problema relacionado, error conocido e Actividades para resolver el incidente o solicitud de servicio y cuándo se realizaron
- Fecha y hora de resolución
- Clasificación de cierre
- Fecha y hora de cierre

Comment [BV13]: Service desk generalmente es el adecuado.

Comment [BV14]: Puede ser adaptado en función de las necesidades de la organización.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Impacto / Urgencia	Alto	Medio	Baja
Alto	1	2	3
Medio	2	3	4
Baja	3	4	5

El tiempo de resolución de un incidente o solicitud de servicio depende de su código de prioridad y se calcula de la siguiente forma:

Código de prioridad	Descripción	Tiempo objetivo de resolución
1	Crítico	1 hora
2	Alto	2 horas
3	Medio	4 horas
4	Bajo	8 horas
5	Planificada	24 horas

Impacto: impacto en el negocio que ocasiona un incidente o solicitud de servicio

Alto	Medio	Bajo
afecta a más del 80% de los usuarios	afecta entre el 30 y 80% de los usuarios	afecta a menos del 30% de los usuarios
afecta entre 75% y 100% de los servicios	afecta entre 35% y 75% de los servicios	afecta menos del 35% de los servicios

Urgencia: qué tan rápida es necesaria una resolución para el negocio

Alto	Medio	Baja
Inmediatamente: sin solución temporal disponible	A mediano plazo: no existe solución temporal parcial	A largo plazo: existe solución temporal satisfactoria

Cambio de prioridad: la prioridad definida por un usuario puede/no puede ser modificada por el Service desk.

4.3. Clasificación de incidentes y solicitudes de servicio

Después de la priorización, los incidentes y solicitudes de servicio son clasificadas. Personal del Service Desk clasifica los incidentes y las solicitudes de servicio iniciadas por teléfono. La clasificación de incidentes y solicitudes de servicio abiertas por otros medios son verificadas por el Service Desk y pueden ser recategorizados.

La clasificación está determinada en 3 niveles, de acuerdo a lo definido en el Catálogo de solicitudes de servicio (consulte el Apéndice).

Los incidente de seguridad de la información son clasificados en [...] y con prioridad [...].

Comment [BV15]: Debe ser adaptado de acuerdo a (1) necesidades de la organización o (2) SLA con un cliente determinado.

Comment [BV16]: Este es un ejemplo. Modifique para un servicio determinado, inclúyalo en SLA/OLA/UC y comunique al personal de soporte.

Comment [BV17]: Este es un ejemplo. Modifique para un servicio determinado, inclúyalo en SLA/OLA/UC y comunique al personal de soporte.

Comment [BV18]: Este es un ejemplo. Modifique para un servicio determinado, inclúyalo en SLA/OLA/UC y comunique al personal de soporte.

Comment [BV19]: Se debe escoger una de las afirmaciones, la otra debe ser eliminada.

Comment [BV20]: Elimine si la prioridad no puede ser modificada o cambie el rol según la situación real y agregue las circunstancias en las que se puede cambiar la prioridad. Ahora, algunas organizaciones permiten elevar la prioridad si el tiempo objetivo de resolución está excedido o casi terminado. El responsable puede ser quien tiene asignado otro incidente o solicitud de servicio.

Comment [BV21]: Modifique según su propia organización.

Comment [BV22]: Modifique en caso que sea necesario. Algunos ejemplos de quién puede cambiar la categoría son: técnicos de 1° nivel, Gerente de servicios, Gerente del Service desk, etc.

Comment [BV23]: Es recomendable categorizar incidentes en 2 o 3 niveles. Mayor cantidad será confuso para el usuario que debe escoger entre demasiadas categorías. Cuando se utilice la herramienta, las categorías tendrán correspondencia con el Catálogo de incidentes y serán utilizadas para direccionar los incidentes a los grupos de soporte.

Comment [BV24]: Por ej., "Seguridad de la información.
NOTA: Asegúrese que la clasificación sea registrada en el Catálogo de incidentes, es decir, en la herramienta o hoja de cálculo integrada.

Comment [BV25]: Describa si existe algún manejo diferencial de prioridad para incidentes relacionados con seguridad; por ejemplo, "se aumentan en un grado".

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Durante la clasificación del incidente o solicitud de servicio, el [Service desk] utiliza datos de la CMDB. El [descripción del rol] es el responsable de garantizar el acceso a la CMDB para el [Service Desk].

[Gerente de cambios y/o Gerente de incidentes y solicitudes de servicio] es el responsable de decidir qué cambios serán manejados a través del proceso de gestión de incidentes y solicitudes de servicio.

4.4. Escalamiento

El [Service desk] es el responsable de resolver incidentes o cumplimentar solicitudes de servicio. Se utiliza la información y conocimientos existentes para relacionar incidentes o solicitudes de servicio con Problemas y errores conocidos para resolver incidentes o solicitudes de servicio lo más rápido posible y/o para ahorrar tiempo en el escalamiento. Por lo tanto, [quien tiene asignado el incidente o solicitud de servicio] tiene acceso y utiliza los siguientes recursos:

- Error conocido: consultar Error conocido en el Apéndice del proceso de gestión de problemas.
- Resolución de problemas: consultar Registro del problema en el Apéndice del proceso de gestión de problemas.
- Base de datos de la configuración (CMDB): consultar CMDB en el Apéndice del proceso de Gestión de configuración.
- Informe y planificación de liberación: consultar Planificación de liberación e implementación en el Apéndice del proceso de gestión de liberación e implementación.

Si los incidentes, o solicitudes de servicio, no pueden ser resueltas o cumplimentadas se ejecuta el procedimiento de escalamiento. Existen dos posibles escalamientos:

- Escalamiento funcional
- Escalamiento jerárquico

El Service Desk es el responsable de la propiedad de los incidentes y solicitudes de servicio durante el procedimiento de escalamiento. Esto incluye hacer un seguimiento del progreso, mantener informados a los clientes acerca del incidente o solicitud de servicio reportado y del cierre del mismo.

4.4.1. Escalamiento funcional

El escalamiento funcional es iniciado por el [descripción del rol] o la herramienta [nombre de la herramienta]. El escalamiento funcional de un incidente o solicitud de servicio es el escalamiento a un grupo especialista. Los OLA (Acuerdo de nivel operacional) y Contratos de proveedores definen bajo qué circunstancias se escalará un incidente o solicitud de servicio. El Service Desk es responsable de la coordinación si hay más de un grupo de soporte involucrado en la resolución.

4.4.2. Escalamiento jerárquico

El escalamiento jerárquico es iniciado por el [descripción del rol] o la herramienta [nombre de la herramienta]. El escalamiento jerárquico se utiliza en las siguientes situaciones:

- Para incidentes o solicitudes de servicio de alta prioridad: se informa al Gerente de nivel de servicios acerca de ese incidente.
- Para incidentes de seguridad: [...].

Comment [BV26]: Por ej., Gerente de configuración.

Comment [BV27]: O cualquier otra base de conocimientos. Si no existe una base de conocimientos o similar, elimine el párrafo completo.

Comment [BV28]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV29]: Elimine lo que no es necesario.
Ejemplo de rol que escala un incidente y solicitud de servicio: quien lo tiene originado, Gerente de incidentes y solicitudes de servicio, Gerente de nivel de servicios.

Comment [BV30]: El SLA define las reglas y el manejo de los incidentes y solicitudes de servicio escalados a grupos internos de soporte.

El contrato con el proveedor define las reglas y el manejo de los incidentes y solicitudes de servicio escalados a grupos externos de soporte.

Comment [BV31]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV32]: Elimine lo que no es necesario.
Ejemplo de rol que escala un incidente: quien lo tiene originado, gerente de incidentes, gerente de nivel de servicios.

Comment [BV33]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV34]: Por ej., se involucra a personal de seguridad [detallar roles; por ejemplo, Jefe de seguridad] o personal de la fuerza pública [indicar quienes].

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

- Cuando la resolución de un incidente o solicitud de servicio se acerca al 75% del tiempo objetivo de recuperación.
- Cuando los incidentes o solicitudes de servicio son iniciados por gestión de usuarios o clientes.

El [descripción del rol] es responsable de manejar este escalamiento y de informar al [descripción del rol].

El [descripción del rol] informa al cliente a través del [descripción del rol] cuando un incidente o [redacted] y si es obvio que no se podrá cumplir el SLA.

El escalamiento jerárquico es realizado por la herramienta implementada / el Gerente de incidentes y solicitudes de servicio.

4.5. Resolución

El [descripción del rol] asegura que la resolución de un incidente o el cumplimiento de una solicitud [redacted] rol] es responsable de coordinar todas las actividades, especialmente las que involucran a más de un grupo de soporte.

El [descripción del rol] es responsable de lo siguiente:

- Definir el personal responsable para la prueba y verificación de resolución.
- [redacted]
- [redacted]

Una vez resuelto satisfactoriamente, el grupo de resolución devuelve el incidente o solicitud de servicio al Service Desk para las acciones de cierre.

[redacted]

Cuando se implementa una resolución, el Service desk modifica el estado a "Resuelto". El usuario [redacted] herramienta] cambia automáticamente el estado a "Cerrado".

Si los incidentes son clasificados como incidentes de seguridad de la información, el [descripción del rol] es responsable, una vez resueltos, de:

- Analizar el tipo, volumen e impacto del incidente de seguridad de la información.
- [redacted]
- [redacted] […].

4.6. Incidente grave

Comment [BV35]: Modifique de acuerdo a la definición del OLA o UC.

Comment [BV36]: Escriba el rol. Habitualmente, esto lo maneja el Gerente de nivel de servicios.

Comment [BV37]: Escriba el rol. Habitualmente este es el Gerente de línea.

Comment [BV38]: Enumerar todas las partes interesadas.

Comment [BV39]: Rol de Gerente de nivel de servicios del cliente.

Comment [BV40]: Adaptar a su propios requerimientos. Esto debe ser definido en el SLA.

Comment [BV41]: Elimine lo que no es necesario.

Comment [BV42]: Si desea obtener más información sobre resolución y cierre de incidentes, consulte http://www.20000academy.com/Blog/July-2013/Incident-resolution-and-closure-waiting-for-the-fat-lady-to-sing#

Comment [BV43]: Por ej., Analista de [redacted] solicitudes.

Comment [BV44]: Escriba el rol. Habitualmente, esto lo realiza el Gerente de nivel de servicios.

Comment [BV45]: Escriba el rol. [redacted] de nivel de servicios.

Comment [BV46]: Modifique en caso que sea necesario. Por ejemplo: Gerente de incidentes, Gerente del grupo de resolución, etc.

Comment [BV47]: El Service desk es responsable de todo el ciclo de vida de un incidente. Si no hay un Service desk, defina el rol que cerrará el incidente.

Comment [BV48]: El Service desk es responsable de todo el ciclo de vida de un incidente. Si no hay un Service desk, defina el rol que realiza esta actividad.

Comment [BV49]: Borre la parte redundante.

Comment [BV50]: Borre este párrafo si:
[redacted]
Esto puede ser realizado para todos los incidentes o solo para algunos; por ej., incidentes graves.

Comment [BV51]: Por ej., Gerente de nivel de servicios, Gerente de mejora continua de servicios

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Los incidentes graves son incidentes con mayor impacto que implican una interrupción significativa de los servicios y que requieren atención especial para su resolución. Los incidentes graves son específicos del cliente, son definidos en función del cliente y son una parte obligatoria del SLA (consultar Acuerdo de nivel de servicios en el Apéndice de gestión de nivel de servicios). El [descripción del rol] es responsable de:

- Informar a la [alta gerencia].
- Definición del procedimiento para incidente grave (como parte del SLA) debe incluir:
  - Declaración de incidente grave
  - Gestión (es decir, manejo de incidentes graves)
  - Cuándo y dónde comunicar durante y después de incidentes graves
  - Iniciar una revisión una vez que un incidente grave ha sido resuelto, identificar oportunidades de mejora y plan de acción para implementación.
  - El formato, plazos y participantes de la revisión de un incidente grave

El [descripción del rol] es responsable de comunicar el progreso, las actividades y los resultados al cliente (consultar Informe de incidente grave en el Apéndice).

El [función de alta gerencia] nombra al Gerente de incidentes graves.

Comment [BV52]: Generalmente, es el Gerente de incidentes.

Comment [BV53]: Escriba la función correcta de la alta gerencia. Por ejemplo: Gerente de TI, Junta directiva, CEO, Presidente de la empresa, etc.

Comment [BV54]: Se debe definir claramente el disparador de cuándo comienza el procedimiento para incidentes graves.

Comment [BV55]: ¿A quién? Por ej., grupo de soporte, Service desk

Comment [BV56]: Generalmente esto lo hace el Gerente de relaciones del negocio.

Comment [BV57]: Por ej., CIO, Junta directiva, etc.

5. Roles y responsabilidades

5.1. Gerente de incidentes y solicitudes de servicio

El [descripción del rol] asigna el rol de Gerente de incidentes y solicitudes de servicio.

Responsabilidades del Gerente de incidentes y solicitudes de servicio:

- Responsabilidad general de ejecutar las actividades dentro del alcance de la Gestión de incidentes y solicitudes de servicio.
- Coordinar con otros roles de gestión del servicio.
- Planificar y administrar las herramientas necesarias para respaldar el proceso de gestión de incidentes y solicitudes de servicio.
- Responsable de los informes y de la información de gestión.
- Administrar el trabajo del personal de incidentes y solicitudes de servicio.
- Desarrollar y mantener procesos y procedimientos de gestión de incidentes y solicitudes de servicio.
- Gestionar incidentes a través de analistas de primera, segunda y tercera línea.
- Utilizar informes para buscar mejoras en el proceso de gestión de incidentes y solicitudes de servicio.

5.2. Analista de primera línea (1° nivel)

El [descripción del rol] asigna el rol de Analista de primera línea.

Responsabilidades del Analista de primera línea:

- Registrar incidentes

Comment [BV58]: Elimine si esto solamente lo realiza el Service desk.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

- Clasificación, priorización y escalamiento de incidentes
- [illegible]
- [illegible]
- Cierre de incidentes
- Informar a usuarios y al Service desk sobre progreso de incidentes
- [illegible]

5.3. Analista de cumplimiento de solicitudes

El [descripción del rol] asigna el rol de Analista de cumplimiento de solicitudes.

Responsabilidades del Analista de cumplimiento de solicitudes:

- Funcionar como un punto único de contacto para una solicitud de servicio hasta que se haya cumplido.
- [illegible]
- [illegible]
- Cumplimentar las solicitudes de servicio.
- Monitorear el estado y progreso de solicitudes de servicio asignadas.
- [illegible]
- [illegible]
- Actualizar el registro de solicitudes de servicio.

Comment [BV59]: Elimine lo que no corresponda si la herramienta administra la [illegible] automáticamente.

5.4. Analista de segunda línea (2° nivel)

El [descripción del rol] asigna el rol de Analista de segunda línea.

Responsabilidades del Analista de segunda línea:

- Igual que el Analista de primera línea pero con conocimientos técnicos mucho más [illegible]

Comment [BV60]: Si hay analista de [illegible] desarrollador de SW o proveedor.

6. Medición y métricas

6.1. Medición

El [descripción del rol] es el responsable de generar informes.

Los informes son enviados al Gerente de nivel de servicios en forma mensual .

El [descripción del rol] es responsable de lo garantizar que:

- [illegible]
- [illegible]
- Se definan las mediciones para mejoras.

Comment [BV61]: Si desea obtener más información sobre medición, consulte http://www.20000academy.com/Blog/April-2013/Facing-reality-measurements-in-ITIL#infform_id0_h352_w290

Comment [BV62]: O rol similar. Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV63]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV64]: Por ejemplo: [illegible] continua de servicios

6.2. Métricas

Métricas para informar:

Comment [BV65]: La lista final depende de las posibilidades de la herramienta; es decir, requerimientos.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

- Cantidad total de incidentes y solicitudes de servicio
- [illegible]
- [illegible] (registrado, en proceso, cerrado, etc.)
- Cantidad actual de incidentes atrasados
- Cantidad y porcentaje de incidentes graves
- [illegible] de impacto
- Porcentaje de incidentes manejados dentro del tiempo de respuesta acordado definido por los SLA
- Cantidad de incidentes reabiertos y porcentaje sobre el total
- [illegible]
- [illegible]
- Porcentaje de incidentes cerrados por el Service desk sin referencia a otros niveles de soporte (habitualmente denominados como "primer punto de contacto")
- Cantidad y porcentaje de los incidentes procesados por agente del Service desk
- [illegible]
- [illegible] garantizar asignación de recursos.
- Cantidad y porcentaje de solicitudes de servicio categorizadas erróneamente
- Cantidad y porcentaje de solicitudes de servicio divididas por tema
- [illegible] cumplimento

Los informes se agrupan en las siguientes categorías:

- Categoría de incidente
- [illegible]
- [illegible]
- Ubicación

6.3. Factor crítico de éxito (CSF) e Indicadores clave de desempeño (KPI)

El [descripción del rol] es el responsable de definir los CSF y los respectivos KPI. El cumplimiento de los KPI es monitoreado y evaluado por el [descripción del rol].

Factor crítico de éxito	Indicador clave de desempeño
Los incidentes son resueltos lo antes posible, [illegible]	Tiempo medio transcurrido para lograr la resolución de incidentes.
	Desglose de incidentes por etapa.
	[illegible]
	Cantidad y porcentaje de incidentes resueltos en forma remota.
	[illegible] gestión de eventos).
	Cantidad de solicitudes de servicio escaladas

Comment [BV66]: Adaptar a las necesidades reales.

Comment [BV67]: En caso que la categorización sea manual.

Comment [BV68]: Estos son ejemplos de posibles CSF y los respectivos KPI. Adaptar a su propios requerimientos.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Solo se cumplen las solicitudes de servicio autorizadas	divididas por categoría
	Cantidad total de solicitudes de servicio
	[illegible]

7. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Ubicación de archivo	Persona responsable del archivo	Controles para la protección del registro	Tiempo de retención
Registro de incidentes y solicitudes de servicio (en formato electrónico)	[nombre de la herramienta]	[descripción del rol]	Service desk, 1° nivel y 2° nivel tienen permiso para agregar o modificar el registro.	Los registros de incidentes se guardan para siempre.
Informes	[nombre de la herramienta]	[descripción del rol]	Gerente de incidentes	Los informes se guardan por [...].
Encuesta de satisfacción del cliente	[Sistema de gestión del conocimiento del servicio (SKMS)]	[descripción del rol]	Gerente de incidentes	Los informes se guardan por [...].

Comment [BV69]: Responsabilidad general sobre el Registro de incidentes. Habitualmente, el Gerente de incidentes.

Comment [BV70]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV71]: Responsabilidad general sobre el Registro de incidentes. Habitualmente, el Gerente de incidentes.

Comment [BV72]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV73]: Ejemplo: para el año en curso, en [nombre de la herramienta]; si no, archivado en [nombre de la herramienta o lugar de archivo].

Comment [BV74]: Responsabilidad general sobre el Registro de incidentes. Habitualmente, el Gerente de incidentes.

Comment [BV75]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV76]: Ejemplo: para el año en curso, en [nombre de la herramienta]; si no, archivado en [nombre de la herramienta o lugar de archivo].

8. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [descripción del rol], [illegible] actualizar, el documento por lo menos una vez al año.

Comment [BV77]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

9. Apéndices

- Apéndice 1: Catálogo de incidentes y solicitudes de servicio
- Apéndice 2: Registro de incidentes y solicitudes de servicio
- Apéndice 3: Informe de incidente grave
- Apéndice 4: Catálogo de solicitudes de servicio
- Apéndice 5: Registro de solicitud de servicio

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

[cargo]

[nombre]

_____

[firma]

Comment [BV78]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.