

Procedimiento para atención de incidentes TICs

Núcleo de Informática

Procuraduría General de la República (PGR).

Objetivo:

Brindar a los usuarios de la PGR un servicio óptimo de los incidentes interpuestos por medio del Sistema de Gestión de Incidentes, mediante la resolución ordenada de cada caso optimizando tanto el recurso humano como el tiempo.

A continuación, se muestra el detalle del procedimiento el cual incluye los pasos a seguir y deben tomar en cuenta antes, durante o después del ingreso del incidente en el respectivo sistema

1. Procedimiento para la atención de incidentes de TIC - Núcleo de Informática

1.1. Definiciones Generales

- **Incidente:** acontecimiento que altera el curso normal de una gestión o labor realizada
- **Prioridad:** es la relación que se establece entre la importancia del incidente y su impacto.
- **Soporte Remoto:** es la atención que se brindara con ayuda de herramientas informáticas alternas para tratar de brindar una solución al incidente.
- **Soporte en Sitio:** es la atención brindada específicamente en el espacio de trabajo de la persona afectada para tratar de solucionar el incidente.

1.2. Descripción de cada paso

ID	Actividad/Tarea	Descripción	Responsable
1	Registrar el Incidente	La recepción de un nuevo incidente se realizara oficialmente por medio del Sistema de Incidencias el cual se encuentra en el apartado de Sistema en la Intranet Institucional.	Usuario.
2	Validar incidente.	Se realiza un primer contacto con el Usuario que presenta el incidente para obtener un poco más de detalle sobre lo que acontece.	Núcleo de Informática.
3	Asignar prioridad y responsable de atención	Posterior a la validación del Incidente se asignara una prioridad y el Profesional del Núcleo de Informática lo pondrá a su nombre para brindar la respectiva atención.	Núcleo de Informática.
4	Diagnosticar Incidente	El Profesional del Núcleo de Informática brindara el respectivo soporte a la incidencia de forma remota o en sitio de no poder realizarse de forma remota, al brindar esta atención diagnosticara las causas del incidente y aplicara las medidas pertinentes para solucionarlo.	Núcleo de Informática.
5	Realizar Investigación del Incidente	Se debe de realizar una investigación de las causas que generan el incidente con el fin de determinar las posibles soluciones, esto en caso de que no se pueda brindar una solución de forma inmediata.	Núcleo de Informática.
6	Escalar Incidente	Sí el profesional a cargo no pueda brindar una solución, el mismo procederá a escalar el incidente con otro colaborador del Núcleo de Informática, esta acción se toma en busca de un apoyo más específico para brindar una solución.	Núcleo de Informática.
7	Notificar Incidente al Proveedor	En el momento en que se determine que el incidente no puede ser atendido por el Profesional del Núcleo de Informática, se remite el incidente al Proveedor respectivo para que brinde una solución.	Núcleo de Informática.
8	Resolver Incidente	Una vez el Proveedor y/o el profesional del Núcleo de Informática solvente el incidente y cualquier necesidad del mismo y se realicen las pruebas necesarias se dará por solucionado el incidente.	Núcleo de Informática.

9	Cerrar Incidente	Se procederá a agregar la descripción de la solución en el sistema de incidencias y a cerrarlo, finalizando así la atención del mismo.	Núcleo de Informática.
10	Seguimiento.	Se estará atento a que el usuario manifieste o realice el ingreso de una nueva incidencia donde indique la reincidencia del problema.	Núcleo de Informática, Usuario.

1.3. Aspectos administrativos de importancia

1.4. En caso de que el equipo asignado no se pueda utilizar para ingresar la incidencia se podrá solicitar a un compañero para que realice dicho ingreso, todos los incidentes deben quedar registrados en el sistema.

1.5. El técnico del Núcleo de Informática atenderá los incidentes asignados a la brevedad. Primero tratará de contactar al usuario vía teléfono y correo electrónico, si después de tres intentos de contacto no se logra localizar al usuario o éste no contesta sus correos, se procederá a cerrarlo con la indicación de que no fue posible localizarlo, y dicho usuario deberá generar un reporte nuevo cuanto se encuentre disponible.

1.6. Si el usuario realiza el ingreso del incidente en el respectivo sistema, pero si por algún motivo no se va a encontrar disponible por un lapso de tiempo determinado (Vacaciones, gestiones fuera de la institución, giras laborales, otros), se procederá de igual forma que el punto 1.5; con la diferencia que se agendará en un calendario interno, donde se tomara en cuenta un periodo de tiempo estimado para su regreso, para una posterior atención.

1.7. Si por alguna razón el equipo requiere atención por más de un día, el Núcleo de Informática asignará un equipo provisional al usuario para que no se atrase en sus labores, dicho equipo será un equipo con características básicas.

1.8. El contacto con el proveedor se dará únicamente por parte del Profesional del Núcleo de Informática el cual está a cargo de la atención del incidente. Dicho contacto será en casos específicos, por ejemplo, por un tema de garantía donde deba intervenir dicho proveedor.