



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: GINT-DP-001

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 31 de agosto de 2015

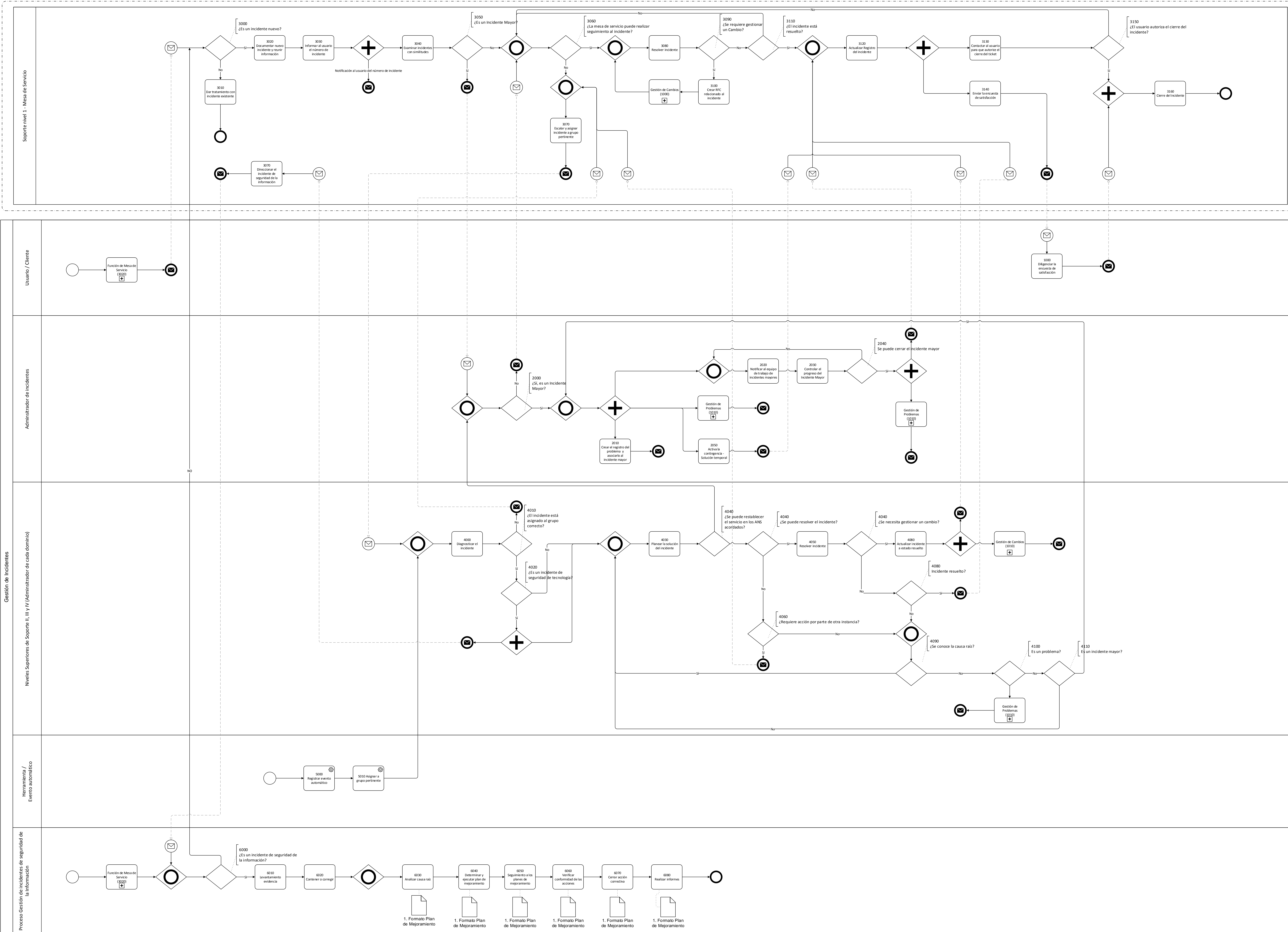
Proceso: Gestión de Infraestructura y Tecnologías de Información


Versión: 001

Diagrama Proceso: Gestión de Incidentes

Página: 1 de 3

Fecha	Versión	Autor	Descripción del Cambio
31 de agosto de 2015	001	Coordinador Grupo Arquitectura del Negocio y SGI	Creación del Documento



 <p>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</p>	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-DP-001
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	Fecha: 31 de agosto de 2015
	Proceso: Gestión de Infraestructura y Tecnologías de Información	Versión: 001
	Diagrama Proceso: Gestión de Incidentes	Página: 3 de 3

Objetivo del Proceso	El objetivo del proceso de Gestión de Incidentes es asegurar que todos los incidentes se resuelvan y se restaure el servicio tan pronto como sea posible de acuerdo a prioridades definidas y dentro de los parámetros de tiempo acordados con un mínimo de interrupción al negocio.
Alcance del proceso	El alcance de Gestión de Incidentes cubre los servicios definidos en el Catálogo de Servicios
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Proceso: Función de Mesa de Servicios
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> Cierre del incidente Dar tratamiento con incidente existente
Eventos no diagramados	<ul style="list-style-type: none"> N/a.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROLES	PROCEDIMIENTOS y FORMATOS ASOCIADOS	INSTRUCTIVOS ASOCIADOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	HABILITADOR TECNOLÓGICO
		<p>rol responsable por la ejecución de la actividad. Puede presentarse que el responsable sea por ejemplo un cliente, un tercero, un usuario, lo cual es válido.</p> <p>Nombrear los documentos y formatos de soporte aplicables tales como planes, guías, entre otros que son necesarios para llevar a cabo la actividad. Escríbelos de la siguiente manera: - Código (si aplica) – Nombre.</p>	<p>Describir los instructivos asociados que se definan según el sistema integrado de gestión</p>	<p>Se señala con un "X" las actividades donde se requieran puntos de control. Escríbelos de la siguiente manera: X</p>	<p>Realizar la descripción del control que se ejecuta en la actividad.</p>	<p>Nombrear las herramientas tecnológicas utilizadas en el desarrollo de la actividad, ya sea como fuente de consulta, de captura o ingreso de información. Si es necesario para el proceso, incluir módulos y/o transacciones asociadas. Si la actividad es puramente manual, se debe especificar.</p>
1000 Diligenciar la encuesta de satisfacción	Usuario / Cliente					Página Web del proveedor para realizar encuestas
2010 Crear el registro del problema y asociarlo al incidente mayor	Administrador de Incidentes					
2020 Notificar al equipo de trabajo de incidentes mayores	Administrador de Incidentes					
2030 Controlar el progreso del incidente Mayor	Administrador de Incidentes					
2050 Activar la contingencia Solución temporal	Administrador de Incidentes					
3030 Dar tratamiento con incidente existente	Soporte nivel 1 - Mesa de Servicio					Base de datos de incidentes conocidos
3020 Documentar nuevo incidente y reunir información	Soporte nivel 1 - Mesa de Servicio					
3030 Informar al usuario el número de incidente	Soporte nivel 1 - Mesa de Servicio					
3040 Examinar incidentes con similitudes	Soporte nivel 1 - Mesa de Servicio					Base de datos de incidentes conocidos
3070 Escalar y asignar incidente a grupo pertinente	Soporte nivel 1 - Mesa de Servicio					
3080 Resolver incidente	Soporte nivel 1 - Mesa de Servicio					
3100 Crear RFC relacionado al incidente	Soporte nivel 1 - Mesa de Servicio					
3120 Actualizar Registro del incidente	Soporte nivel 1 - Mesa de Servicio					
3130 Contactar al usuario para que autorice el cierre del ticket	Soporte nivel 1 - Mesa de Servicio					
3140 Enviar la encuesta de satisfacción	Soporte nivel 1 - Mesa de Servicio					Página Web del Proveedor
3160 Cierre del incidente	Soporte nivel 1 - Mesa de Servicio	1. Bitácora de incidentes				
4000 Diagnosticar el incidente	Niveles Superiores de Soporte II, III y IV (Administrador de cada dominio)					
4030 Planear la solución del incidente	Niveles Superiores de Soporte II, III y IV (Administrador de cada dominio)	1. Bitácora de incidentes				
4050 Resolver incidente	Niveles Superiores de Soporte II, III y IV (Administrador de cada dominio)					
4080 Actualizar incidente a estado resuelto	Niveles Superiores de Soporte II, III y IV (Administrador de cada dominio)					
5000 Registrar evento automático	Herramienta / Evento automático					
5010 Asignar a grupo pertinente	Herramienta / Evento automático					
6010 Levantamiento evidencia	Usuario/Dirección de informática y Desarrollo/Oficial de seguridad de la información					
6020 Contener o corregir	Equipo de Seguridad					
6030 Analizar causa raíz	Equipo de trabajo	Formato Plan de Mejoramiento				
6040 Determinar y ejecutar plan de acción	Dueños de proceso	Formato Plan de Mejoramiento				
6050 Seguimiento a los planes de acción	Dueño de proceso	Formato Plan de Mejoramiento				
6060 Verificar conformidad de las acciones	Líder de Calidad, Auditores, Líder del proceso	Formato Plan de Mejoramiento				
6070 Cerrar acción correctiva	Líder de Calidad, Auditores, Líder del proceso	Formato Plan de Mejoramiento				
6080 Realizar informes	Personal asignado.					