



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

***Proceso de Gestión de Incidencias***

***(gvLOGOS-inc)***

**Versión 3.0**

20 de julio de 2023

Dirección General de Tecnología de la Información y las Comunicaciones - DGTIC



## Proceso gvLOGOS-inc

Versión: 3.0

Fecha: 20/07/2023

Proyecto: gvLOGOS-inc

### Control del documento

<b>Título</b>	Proceso de Gestión de incidencias (gvLOGOS-inc)
<b>Nombre archivo</b>	gvLOGOS-inc_Proceso.docx
<b>Tipo</b>	<input type="checkbox"/> Documento de Trabajo <input checked="" type="checkbox"/> Documento de Referencia
<b>Clasificación</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Restringido <input type="checkbox"/> Confidencial
<b>Estado</b>	<input type="checkbox"/> Borrador <input checked="" type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Obsoleto

### Control de cambios

Versión	Responsable	Organismo	Descripción del cambio	Fecha
1.0	Servicio de Calidad	DGTIC	Versión publicada	08/11/2013
2.0	SCPQ <sup>1</sup>	DGTIC	Revisión 201707	15/11/2017
3.0	SCPQ <sup>1</sup>	DGTIC	Revisión 202307	15/07/2023

<sup>1</sup> SCPQ: Servicio de Coordinación de Proyectos TIC y Estándares de Calidad



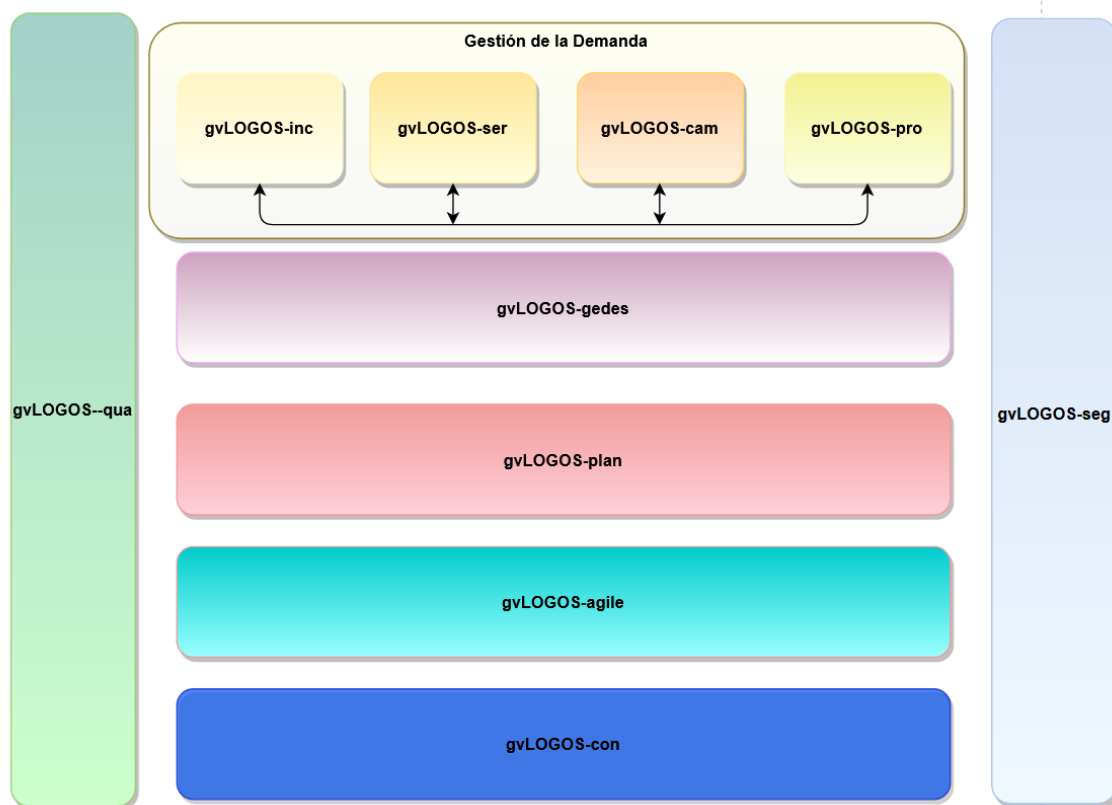
## Índice de contenido

1.	Marco de Referencia .....	4
2.	Introducción.....	5
3.	Objetivo del proceso.....	6
4.	Terminología.....	7
4.1.	Correctivos.....	7
4.1.1.	Correctivos de desarrollo de software .....	7
4.1.2.	Correctivos de infraestructuras.....	8
5.	Roles y responsabilidades.....	9
5.1.	Propietario del proceso .....	9
5.2.	Gestor de incidencias .....	9
5.3.	Service Desk.....	9
5.4.	Técnico de resolución.....	10
6.	Entradas del proceso .....	10
7.	Proceso de gestión de incidencias.....	11
7.1.	Identificación y registro.....	12
7.1.1.	Identificación y registro de la incidencia.....	12
7.1.2.	Identificación y registro de la interacción .....	13
7.2.	Investigación y diagnóstico .....	15
7.2.1.	Soporte inicial.....	16
7.2.2.	Investigación y diagnóstico .....	18
7.3.	Resolución y recuperación .....	20
7.4.	Cierre .....	21
8.	Salidas del proceso .....	22



## 1. MARCO DE REFERENCIA

La Consellería de Hacienda y Modelo Económico, a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) consciente de los retos que supone la gestión de las TIC en los servicios y proyectos que se llevaban a cabo desde esta dirección, impulsó el desarrollo de una metodología única de gestión que incorporara de forma transversal, aspectos tan importantes como la seguridad, calidad y planificación en cada una de las etapas de estos servicios y proyectos de forma que garantice la centralización de competencias TIC de todos los ámbitos de la Generalitat excepto Sanidad.



Mapa de Procesos gvLOGOS

Esta metodología fue desarrollada, tomando como referencia estándares internacionales, y los casos de éxito en la gestión de las TIC documentados en los diferentes ámbitos de competencias involucrados en la centralización de la gestión de toda la Dirección.

Actualmente gvLOGOS se divide en siete subsistemas, no obstante, los procesos de los subsistemas transversales, como planificación, calidad y seguridad son abordados dentro de los procesos de la cadena de valor de gvLOGOS (gestión de la demanda y gestión de entregas) y no están documentados como documentos individuales pero sus actividades sí están recogidas en todos los procesos documentados.



## 2. INTRODUCCIÓN

Este documento identifica las actividades que dan consistencia al Proceso de **Gestión de incidencias** definido por la metodología gvLOGOS y que se denomina **gvLOGOS-inc**.

Los procedimientos deben ser usados en conjunto con las definiciones de los procesos asociados.

La definición del proceso de **Gestión de incidencias** se recoge en el proceso **gvLOGOS-inc** de forma que, se contempla la gestión de las incidencias:

- En un primer nivel de soporte (N1):

Cuando una incidencia llega al CAU, esta se asignará en primera instancia a un grupo de asignación inicial, el cual intentará resolverla siempre teniendo en cuenta la base de conocimiento sobre la **Gestión de incidencias** que se ha ido generando para ayudar a los técnicos en esta fase.

- En un nivel de soporte más especializado:

Si el grupo de asignación no es capaz de resolver la incidencia, el técnico la escalará a un grupo de asignación más especializado. Una incidencia podrá ser escalada a tantos grupos de asignación como sea necesario.

Es posible que se llegue a la conclusión de que para resolver una incidencia es necesario un cambio, en cuyo caso se registrará una petición de cambio.

Llamaremos incidencias graves a aquellas que por su alto impacto (afectan a muchos Usuarios / Solicitantes) requieren una resolución y entrega inmediata. En estos casos, y sólo en ellos, se resolverá primero la incidencia y posteriormente se normalizará la situación del proyecto actualizando toda la documentación necesaria.

Inicialmente se consideran incidencias graves las de prioridad P1



## Proceso gvLOGOS-inc

Versión: 3.0

Fecha: 20/07/2023

Proyecto: gvLOGOS-inc

MATRIZ DE PRIORIDADES		IMPACTO			
		1. Organismo/Ventanilla	2. Sitio/ Dpto	3. Usuarios Múltiples	4. Usuario
U R G E N C I A	1. CRITICA: Fuera de uso sin alternativa	P1	P1	P2	P3
	2. ALTA: Degradado sin alternativa	P1	P2	P2	P4
	3. MEDIA. Fuera de uso/Degradado con alternativa	P2	P2	P3	P4
	4. BAJA: Consultas/peticiones	P2	P3	P3	P4

Matriz de prioridades

Según esta tabla, las incidencias generalizadas son siempre incidencias graves pues causan interrupciones considerables en las actividades de la organización y deben resolverse con mayor urgencia y coordinación.

Se aspira al restablecimiento temprano de los servicios, aunque haya que recurrir a soluciones temporales. Este tipo de soluciones normalmente se encuentran documentadas para hacer frente a errores conocidos hasta que sean resueltos de forma permanente.

### 3. OBJETIVO DEL PROCESO

Los objetivos del proceso definido en este documento son:

- Asignar un responsable desde que se detecta la incidencia hasta su resolución
- Monitorizar y controlar el progreso de todas las incidencias recibidas
- Escalar las incidencias cuando estas lo requieran
- Gestión de las incidencias desde un nivel de soporte experto (una vez el CAU ha determinado que no puede resolver en primera instancia la incidencia).

De acuerdo con ITIL© v3 Ed.2011, en la fase de Operación del Servicio, el objetivo primordial del Proceso de la Gestión de incidencias es restituir en el menor tiempo posible, el funcionamiento normal del servicio, minimizando el impacto de carácter adverso que produzca la incidencia sobre la organización.

El proceso en gvLOGOS tiene en cuenta las incidencias en cualquier servicio de la DGTIC (relacionadas con el software y con la infraestructura) y también tiene en cuenta las incidencias graves, las cuales deberán ser resueltas y entregadas a los Usuarios/Solicitantes lo antes posible.



## 4. TERMINOLOGÍA

Una **incidencia** es la pérdida o la reducción de la calidad de un servicio del que estaba disfrutando hasta el momento el Usuario/Solicitante y del cual es responsable la DGTIC.

**Grave:** Aquella que por su impacto deberá ser resuelta y entregado lo antes posible, forzando la entrega si es posible.

**Correctivo:** Cuando el Usuario/Solicitante informa que un servicio no está funcionando o lo está haciendo de forma incorrecta.

### 4.1. CORRECTIVOS

Tipo de incidencia aplicable tanto al ámbito de desarrollo software como de infraestructuras.

#### 4.1.1. Correctivos de desarrollo de software

Son las incidencias más comunes en el desarrollo software.

Se tratará de un correctivo cuando el Usuario/Solicitante informa que una aplicación que se encuentra en producción no está funcionando o lo está haciendo de forma incorrecta.

Este tipo de incidencias no suponen una modificación de la funcionalidad de la aplicación y requiere que alguno de los componentes software <sup>2</sup> de la misma deban ser revisados y corregidos para solventar el error. La modificación del código puede afectar a cualquiera de las capas de la aplicación (presentación, lógica de negocio y/o datos).

Como en toda incidencia, en algunos casos es posible aplicar desde el Grupo de Asignación de Nivel 1 un workarround <sup>3</sup> antes de escalarlo al Grupo de Asignación de Nivel 2. Mientras no sea resuelta la incidencia en este nivel más experto, el Usuario/Solicitante operará con la aplicación haciendo uso de esta solución temporal (por ejemplo, el Usuario/Solicitante accederá a una pantalla navegando desde otra porque la opción de menú que le lleva directamente no funciona).

Mientras, en Grupo de Asignación de Nivel 2 se intentará determinar la solución a la incidencia siguiendo el procedimiento de Gestión de incidencias de gvLOGOS que se indica en este documento <sup>4</sup>.

Normalmente, para el caso de los correctivos este proceso agrupa la resolución y entrega de una incidencia con otras incidencias y peticiones de cambio relacionadas con la misma aplicación. La resolución de estas agrupaciones de incidencias/cambios se realiza bajo una misma versión de la aplicación, siguiendo un Plan de Entregas concreto.

<sup>2</sup> puede ser que resolviendo un correctivo se determine la necesidad de aplicar algún tipo de cambio a la infraestructura para corregir el error.

<sup>3</sup> solución temporal que se sabe que resuelve temporalmente el error, aunque no de forma definitiva.

<sup>4</sup> en estos casos, la gestión de los correctivos estará relacionada con la gestión de problemas identificada por ITIL.



## Proceso gvLOGOS-inc

Versión: 3.0

Fecha: 20/07/2023

Proyecto: gvLOGOS-inc

### 4.1.2. Correctivos de infraestructuras

Este tipo de incidencias van relacionadas con una interrupción o pérdida en la calidad del servicio. Puede conllevar el incumplimiento de los ANS.

Implica la localización de los defectos producidos en los elementos de configuración (hardware/software) que soportan un servicio, modificándolo para que pueda prestar el servicio en las condiciones pactadas.

Pueden derivar en un cambio para ser solucionados.

Como en toda incidencia, en algunos casos el primer grupo de asignación no es capaz de resolver la incidencia, sin embargo, si que es posible aplicar un workaround antes de escalarlo a otro grupo más experto para que estudie su resolución. En estos casos, mientras no sea resuelta la incidencia, el Usuario/Solicitante operará haciendo uso de esta solución temporal (por ejemplo, imprimiendo con la impresora de otro compañero si la suya está averiada, etc.)<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> si no está clara la resolución de la incidencia, podrá ser necesario el estudio de la causa raíz. En términos ITIL estaríamos hablando de la gestión de problemas.





## 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

En cuanto a roles y figuras involucradas en el proceso de Gestión de Incidencias, se encuentran los siguientes:

### 5.1. PROPIETARIO DEL PROCESO

Es el responsable de definir los documentos de política, proceso y procedimientos y de **asegurar el cumplimiento del proceso**.

### 5.2. GESTOR DE INCIDENCIAS

Es la persona o grupo de personas responsables de **gestionar y coordinar** las incidencias a través del procedimiento de gestión de incidencias.

Sus responsabilidades sobre las incidencias de su servicio son:

- Supervisión de las incidencias abiertas.
- Identificar patrones de incidencias y escalar a la Gestión de Problemas.
- Asegurar la eficiencia y la efectividad de la gestión de incidencias en su ámbito.
- Monitorizar el cumplimiento de los ANS.
- Activar el procedimiento de incidencias graves.

### 5.3. SERVICE DESK

Es la persona o grupo responsable del **registro y clasificación inicial** de la incidencia.

- Sus responsabilidades son:
- Registrar correctamente la comunicación con el usuario y las incidencias.
- Realizar soporte inicial y clasificar el registro de la incidencia.
- Resolver la incidencia en primera instancia si es posible. En caso contrario escalarlo al grupo de resolución que corresponda.
- Monitorizar y comunicar al usuario el progreso de la incidencia.
- Cerrar las incidencias con validación del usuario.



## Proceso gvLOGOS-inc

Versión: 3.0

Fecha: 20/07/2023

Proyecto: gvLOGOS-inc

### 5.4. TÉCNICO DE RESOLUCIÓN

Es la persona o grupo responsable de la **resolución** de la incidencia.

Sus responsabilidades son:

- Resolver la incidencia cumpliendo con los ANS definidos.
- Documentar la solución de la incidencia.
- Mantener actualizado el progreso de la incidencia.

### 6. ENTRADAS DEL PROCESO

Las entradas al proceso incluyen:

- Información de errores conocidos y sus soluciones
- Registros de cambios que se han implementado o están planificados
- Eventos ocurridos
- Información de los elementos de configuración (CI) y su estado
- Acuerdos de niveles de servicio (ANS)
- Criterios acordados para la priorización y escalado

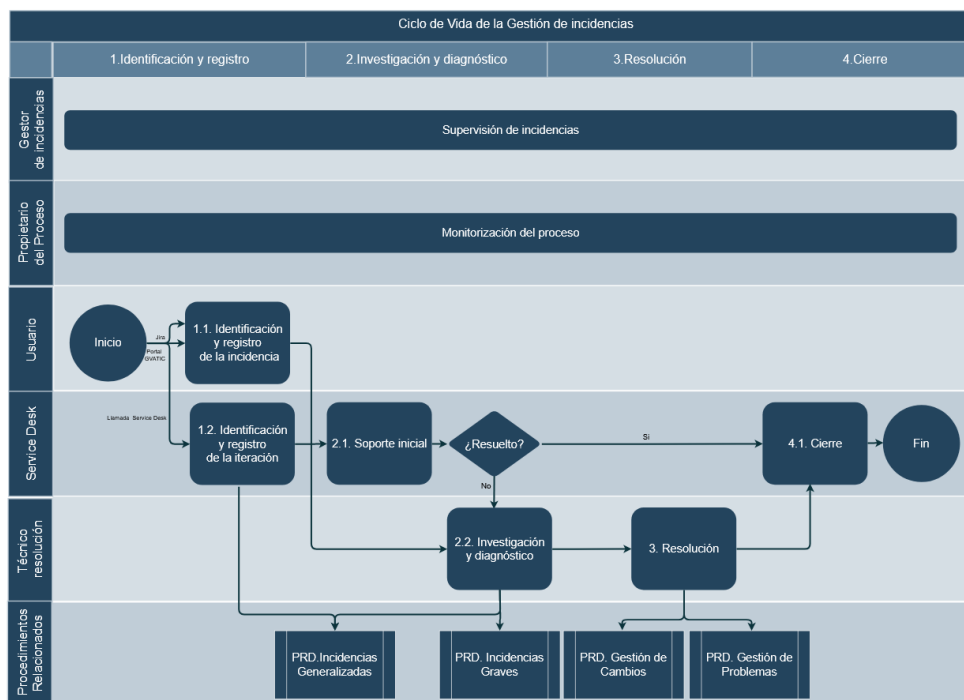


## 7. PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El proceso de Gestión de incidencias de gvLOGOS consta de las siguientes fases:

- Identificación y registro
- Investigación y diagnóstico
- Resolución y recuperación
- Cierre

En el siguiente diagrama se muestra el ciclo de vida de la Gestión de incidencias y cada una de sus fases:



Ciclo de Vida de la Gestión de incidencias

Cada fase del proceso de Gestión de incidencias se detalla dentro del procedimiento, donde es representada gráficamente mediante diagramas de flujo, seguido de una descripción de las acciones a realizar.



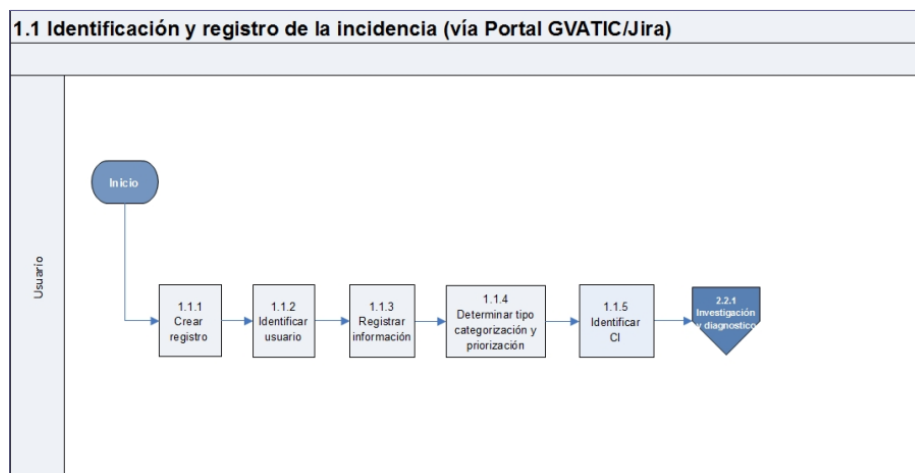
## 7.1. IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO

Se divide en dos fases independientes:

- La fase 1.1 "Identificación y registro de la incidencia" se lleva a cabo cuando un usuario crea un registro desde la herramientas de gestión o desde el portal. En estos casos se crea un registro de tipo incidencia.
- La fase 1.2 "Identificación y registro de la interacción" ocurre cuando el usuario llama al Service Desk, en este caso en la herramienta de gestión se crea un registro tipo interacción.

### 7.1.1. Identificación y registro de la incidencia

Se registra una incidencia desde la herramienta de gestión (Jira) o desde el portal (GVATIC).



#### Tareas a ejecutar:

El inicio es debido a que el usuario crea un registro en la herramienta de gestión (Jira) o desde el portal (GVATIC).

- **1.1.1.** El usuario crea un registro de tipo incidencia en estado abierta. Si se quiere informar de varias incidencias distintas se debe abrir registros distintos por cada incidencia.
- **1.1.2.** El usuario busca el contacto en la herramienta de gestión y comprueba que la información de contacto es correcta. Cabe destacar que en todos los casos se deberá completar el número de teléfono con la numeración pública (número largo), ya que hay grupos de asignación que están fuera de la red de GVA.
  - Si el usuario no aparece en la herramienta: Se añade toda la información de contacto que sea posible, principalmente teléfono y correo electrónico.



## Proceso gvLOGOS-inc

Versión: 3.0

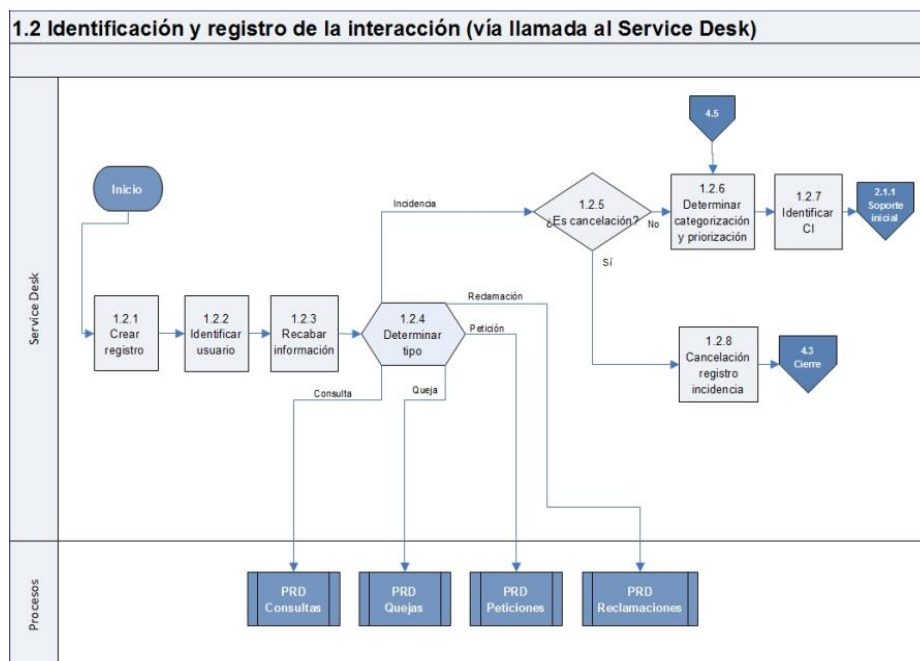
Fecha: 20/07/2023

Proyecto: gvLOGOS-inc

- Si la información no es correcta: Registramos los datos correctos para continuar con la incidencia y contactamos con nuestro responsable de la guía para solucionarlo.
- **1.1.3.** El usuario registra en los campos resumen y descripción los detalles de la incidencia. Si fuera necesario también adjuntaría ficheros que ayuden a la resolución de la incidencia.
- **1.1.4.** El usuario determina el servicio afectado, tipo de solicitud, el impacto y la urgencia de la misma.
- **1.1.5.** En los casos que sea necesario, según el servicio afectado que se haya seleccionado también se deberá identificar el CI o Elemento afectado (HW o SW).

### 7.1.2. Identificación y registro de la interacción

Se inicia por una llamada al Service Desk y este registra una interacción.



#### Tareas a ejecutar:

El inicio es debido a que el usuario llama al Service Desk para informar de una incidencia, realizar una petición de servicio, presentar una queja, realizar un reclamación sobre un asunto abierto o hacer una consulta sobre un servicio.

- **1.2.1.** El agente del Service Desk contesta al teléfono identificándose con su nombre, crea un registro de tipo interacción en estado abierta y comienza a registrar los



## Proceso gvLOGOS-inc

Versión: 3.0

Fecha: 20/07/2023

Proyecto: gvLOGOS-inc

datos necesarios. Si el usuario informa de más de un incidente o solicitud, el agente deberá abrir registros de entrada adicionales y proporcionar verbalmente al usuario el número de interacción.

- **1.2.2.** El agente del Service Desk busca al usuario en la herramienta de gestión y comprueba con él si la información de contacto es correcta. Cabe destacar que en todos los casos se deberá completar el correo electrónico además del número de teléfono con la numeración pública (número largo), ya que hay grupos de asignación que están fuera de la red de GVA.
  - Si el usuario no aparece en la herramienta: El agente de Service Desk registra el contacto como genérico y añade toda la información de contacto que sea posible, como mínimo teléfono y correo electrónico. Si procede registrar el organismo al que pertenece el usuario.
  - Si la información no es correcta: El agente de Service Desk sobrescribe los datos correctos para continuar con la interacción y notifica al usuario que los datos recuperados son incorrectos y debe contactar con su responsable de la guía para solucionarlo.
- **1.2.3.** El agente del Service Desk recaba al información que el usuario le transmite y la registra en la interacción abierta, para ello puede utilizar los campos resumen y descripción. Si fuera necesario también adjuntaría ficheros que ayuden a la resolución de la incidencia.
- **1.2.4.** El agente del Service Desk que atiende la llamada determina si la interacción está relacionada con una incidencia (por lo tanto, es parte de este proceso) o con una consulta, queja, petición o reclamación.
  - Si es por una incidencia continuamos en el paso siguiente 1.2.5.
  - Si es por una consulta, queja, petición o reclamación pasaríamos al procedimiento oportuno.
- **1.2.5.** El agente de Service Desk identifica si la llamada es para cancelar una incidencia abierta, en este caso continuamos en el último paso 1.2.8. En caso contrario continuamos en el siguiente paso 1.2.6.
- **1.2.6.** El agente del Service Desk determina el servicio catálogo, el impacto y la urgencia de la misma.  
El impacto y la urgencia de la interacción determinan la prioridad.



## IMPACTO x URGENCIA = PRIORIDAD

**Impacto:** medida de criticidad de incidencia para la organización. Comúnmente es equivalente al nivel con que una incidencia contribuye a la distorsión o incumplimiento del nivel del servicio acordado o esperado.

**Urgencia:** el efecto que la incidencia tendrá en la organización.

**Prioridad:** es una valoración de la rapidez con la que una incidencia tiene que resolverse.

Para más información ver Introducción: Matriz de prioridades.

- **1.2.7.** El agente de Service Desk comprueba la obligatoriedad y la identificación del CI (Elemento afectado HW o SW) a través de la instrucción de trabajo correspondiente. Pasamos a la fase de investigación y diagnóstico, soporte inicial 2.1.1.
- **1.2.8.** El agente de Service Desk identifica la incidencia que el usuario quiere cancelar. Crea una actividad de tipo "Cancelación por parte del usuario" que notificará al grupo asignado que se ha cancelado.

Si la incidencia está en estado "pendiente de proveedor" el Service Desk creará la actividad de tipo "Cancelación al proveedor" que notificará al proveedor la cancelación de la misma.

Si no se trata de un Incidente Generalizado, el agente del Service Desk deberá resolver la incidencia del usuario y todas las incidencias relacionadas de grupos o proveedores que estuvieran trabajando en la misma incidencia, excepto si alguna de ellas fuera una Incidencia Generalizada. Continuamos en la tarea 3 de la fase de cierre 4.3.

## 7.2. INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO

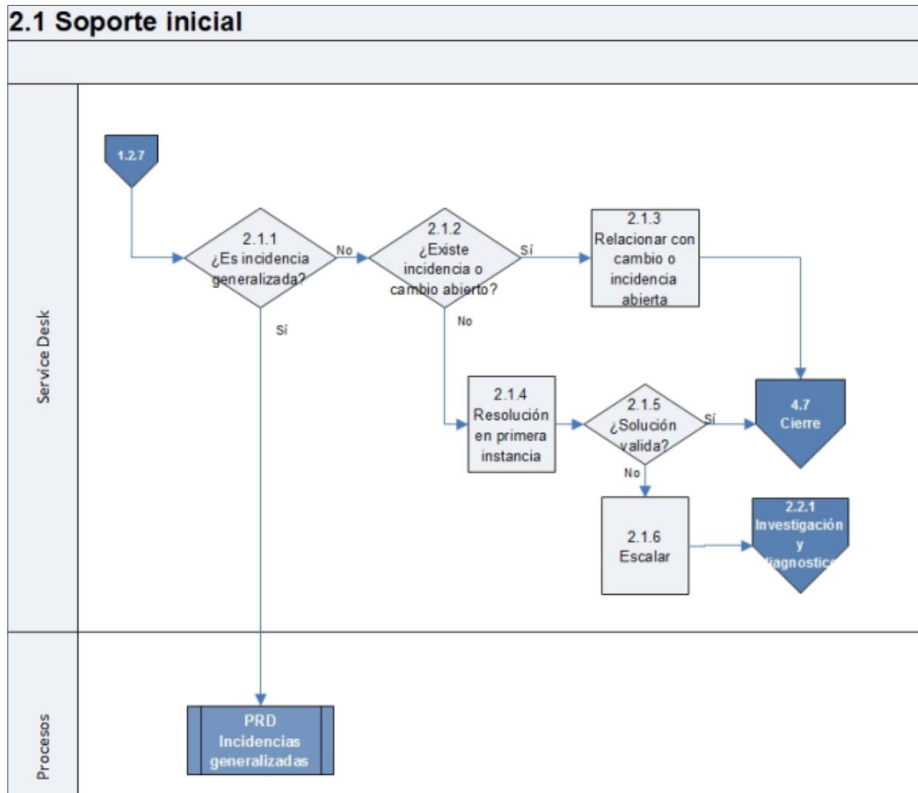
Distinguimos dos fases:

- La fase 2.1 "Soporte inicial" la proporciona el Service Desk al usuario que ha realizado la llamada con el objetivo de solucionar la incidencia en primer nivel. En caso de no poder solucionarlo la interacción se escala a un segundo nivel y se crea un registro tipo incidencia.
- La fase 2.2 "Investigación y diagnóstico" es llevada a cabo por el técnico de resolución, su objetivo es restablecer el servicio tan pronto como sea posible.



### 7.2.1. Soporte inicial

El Service Desk intentará solucionarle la incidencia al usuario.



#### Tareas a ejecutar:

- **2.1.1.** El agente del Service Desk identifica si la incidencia del usuario está relacionada con alguna de las incidencias generalizadas activas en ese momento. En caso de estarlo llama al procedimiento de incidencias generalizadas. En caso contrario continuamos en el siguiente paso 2.1.2.
- **2.1.2.** Si existe un incidente anterior o un cambio abierto en la lista de cambios planificados, el procedimiento continua en el siguiente paso 2.1.3 para relacionar la interacción actual con el mismo. Si por el contrario no hay ningún registro de incidencia o cambio ya abierto el procedimiento continúa en el paso 2.1.4.
- **2.1.3.** El agente del Service Desk relaciona la incidencia o el cambio encontrado con la interacción actual. En la herramienta de gestión la interacción queda en estado **pendiente de entrada**. Todo el progreso es registrado en la incidencia o cambio mediante el registro de actividades. Una vez que la incidencia o el cambio es resuelto, todas las interacciones relacionadas son también resueltas y continuamos en el paso 4.7.





## Proceso gvLOGOS-inc

Versión: 3.0

Fecha: 20/07/2023

Proyecto: gvLOGOS-inc

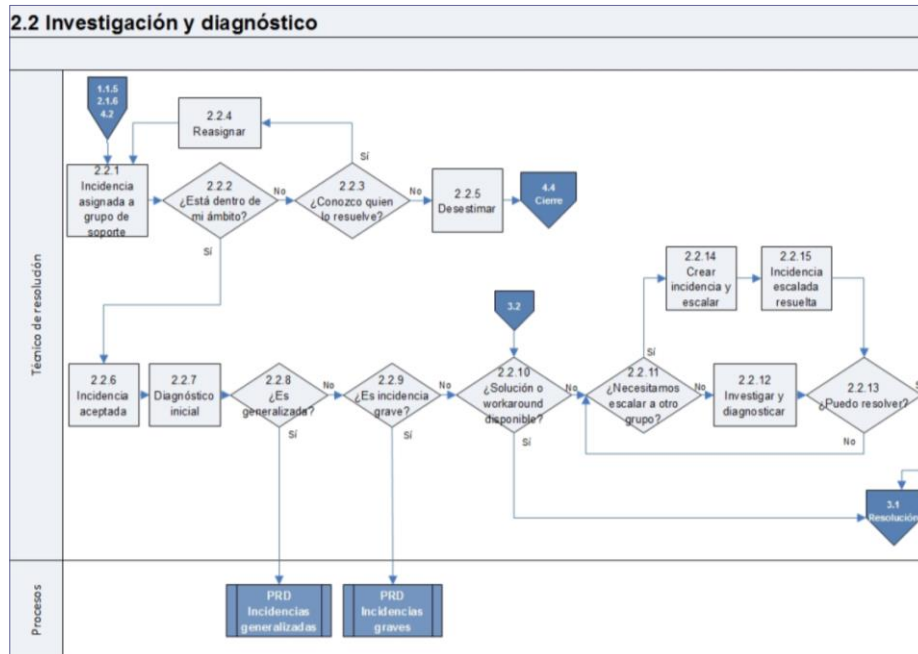
- **2.1.4.** El agente del Service Desk es el responsable de la investigación y diagnóstico inicial de una incidencia, al hacerlo utilizará repositorios del conocimiento/registros documentales y otras herramientas o procedimientos disponibles. El agente del Service Desk intentará resolver la incidencia en el momento de la llamada.
- **2.1.5.** Si el agente del Service Desk es capaz de aportar una solución válida para el usuario, el agente documentará la interacción y el procedimiento dará paso al 4.7 para cerrar la interacción. Si por el contrario no se encuentra una solución, el agente informa al usuario de la situación y que la incidencia es escalada a un grupo de soporte superior, el procedimiento continuará en el paso 2.1.6.
- **2.1.6.** Cuando el Service Desk no puede ofrecer una solución válida al usuario se creará una incidencia y será asignada a un grupo de soporte para resolverla. Se crea una incidencia en estado **abierta** con los datos del usuario, tipo, categorización, priorización y Cl's. La interacción se queda relacionada con la incidencia y en estado **Pendiente de Entrada**. El grupo de soporte será seleccionado según el tipo y la categorización de la incidencia.

Una vez generada la incidencia, y si el usuario solicita conocer el tiempo de atención/resolución de su caso, Service Desk puede facilitarle la fecha del vencimiento del acuerdo de nivel de servicio (SLA) por parte del proveedor, indicada en la sección ANS. Este valor indica el tiempo que resta hasta que la incidencia alcance el incumplimiento del SLA acordado. Este campo estará disponible si el proveedor tiene un acuerdo de nivel de servicio definido con la DGTIC.



### 7.2.2. Investigación y diagnóstico

El técnico de resolución investiga la incidencia para proporcionarle solución.



#### Tareas a ejecutar:

- **2.2.1.** El técnico de resolución recibe una incidencia **abierta** a su grupo de soporte y todos los componentes del grupo reciben una notificación de dicha asignación.
- **2.2.2.** El técnico de resolución revisa la información de la incidencia y determina si es responsabilidad de su grupo de soporte resolverla. En ese caso acepta la incidencia y continuamos en el paso 2.2.6. En caso contrario continuamos en el paso 2.2.3.
- **2.2.3.** El técnico de resolución determina si conoce el grupo que la debe resolver. En el caso de saberlo continuamos en el paso 2.2.4 para reasignarla. En caso contrario continuamos en el paso 2.2.5 para desestimarla.
- **2.2.4.** El técnico de resolución recategoriza la incidencia, la asigna al grupo de soporte que la va a resolver y deberá indicar el motivo de la reasignación. Continuamos en el 2.2.1.
- **2.2.5.** Llegados a este punto significa que nuestro grupo de soporte no resuelve la incidencia ni sabemos quién la resuelve, en este caso debemos desestimar la incidencia indicando el motivo de la desestimación. Continuamos en el paso 4.4.



## Proceso gvLOGOS-inc

Versión: 3.0

Fecha: 20/07/2023

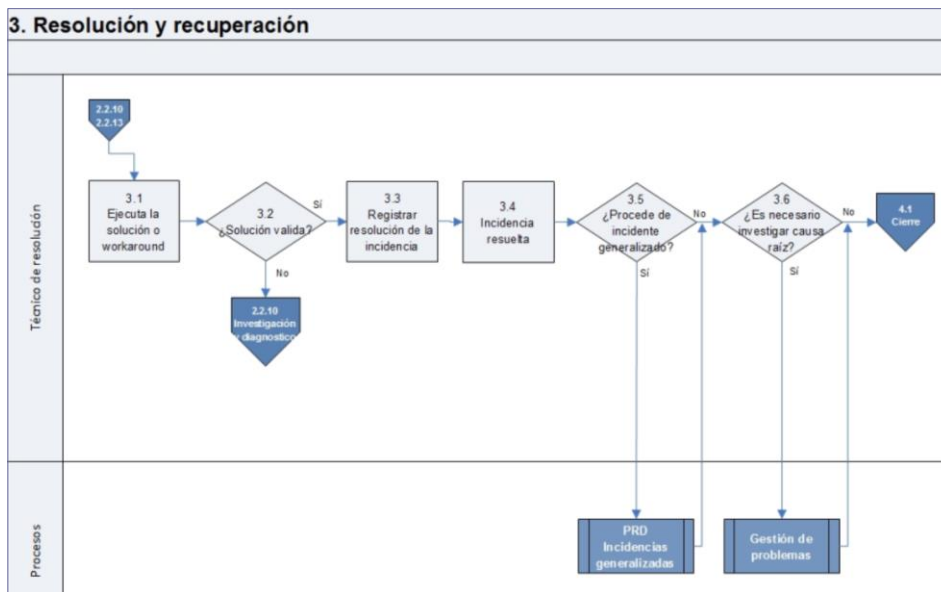
Proyecto: gvLOGOS-inc

- **2.2.6.** El técnico de resolución acepta la asignación al grupo, asigna la incidencia a un técnico concreto o a sí mismo. La incidencia pasa al estado **Aceptada** y continuamos en el paso 2.2.7.
- **2.2.7.** El técnico de resolución que tiene asignada la incidencia cambia el estado de la incidencia a **En progreso** y empieza a diagnosticar la incidencia.
- **2.2.8.** El técnico de resolución determina si se trata de una incidencia generalizada, en caso de serlo llamará al Procedimiento de Incidentes Generalizados. En caso contrario continuamos en el paso 2.2.9.
- **2.2.9.** El técnico de resolución determina si se trata de una incidencia grave, en caso de serlo llamará al Procedimiento de Incidentes Grave. En caso contrario continuamos en el paso 2.2.10.
- **2.2.10.** El técnico de resolución evalúa si existe una solución/workaround disponible. En caso de existir continuamos en el paso 3.1 para resolver. En caso de no existir continuamos en el paso 2.2.11.
- **2.2.11.** El técnico de resolución determina si necesita escalar a otro grupo de soporte. En caso de escalarlo continuamos en el paso 2.2.14. En caso contrario continuamos en el paso 2.2.12.
- **2.2.12.** El técnico de resolución realiza una investigación de la información registrada incluyendo los registros relacionados y consultando documentación en la gestión del conocimiento. Continuamos en el paso 2.2.13.
- **2.2.13.** Llegado este punto, la persona que tiene asignada la incidencia se pregunta si puede resolver la incidencia. En caso de tener una solución continuamos en el paso 3.1. En caso contrario volvemos al paso 2.2.11 para escalarla o continuar investigando.
- **2.2.14.** La persona que tiene asignada la incidencia puede crear una incidencia relacionada y asignarlo apropiadamente a otro grupo de soporte. La incidencia inicial queda en estado **Pendiente Entrada** y la incidencia relacionada queda en estado **Abierta**.
- **2.2.15.** Cuando la incidencia relacionada es resuelta por el grupo de asignación correspondiente, el técnico de resolución recibe una notificación y continuamos en el paso 2.2.13.



### 7.3. RESOLUCIÓN Y RECUPERACIÓN

La persona que tiene asignada la incidencia realiza los pasos necesarios para su resolución. Como el principal objetivo de la Gestión de Incidentes es "restaurar el servicio normal tan pronto como sea posible", la naturaleza de la solución puede ser o bien una solución temporal (workaround) o un arreglo permanente.



#### Tareas a ejecutar:

- **3.1.** El técnico de resolución ejecuta la solución para restaurar el servicio documentando los pasos seguidos en la herramienta de gestión.
- **3.2.** El técnico de resolución comprueba que la solución implementada ha restaurado el servicio correctamente. En caso afirmativo continuamos en el paso 3.3. En caso contrario volvemos al paso 2.2.10 para continuar investigando una nueva solución.
- **3.3.** El técnico de resolución registra la solución de la incidencia en la herramienta de gestión.
- **3.4.** La incidencia pasa al estado **Resuelta**.
- **3.5.** Si se trata de una incidencia generalizada la persona o grupo asignado llamará al Procedimiento de Incidencias Generalizadas para poder resolver el resto de incidencias y notificarlo. En caso contrario continuamos en el paso 3.6.
- **3.6.** Después de resolver la incidencia y restaurar el servicio, el técnico de resolución determina si es necesario el análisis de la causa raíz.

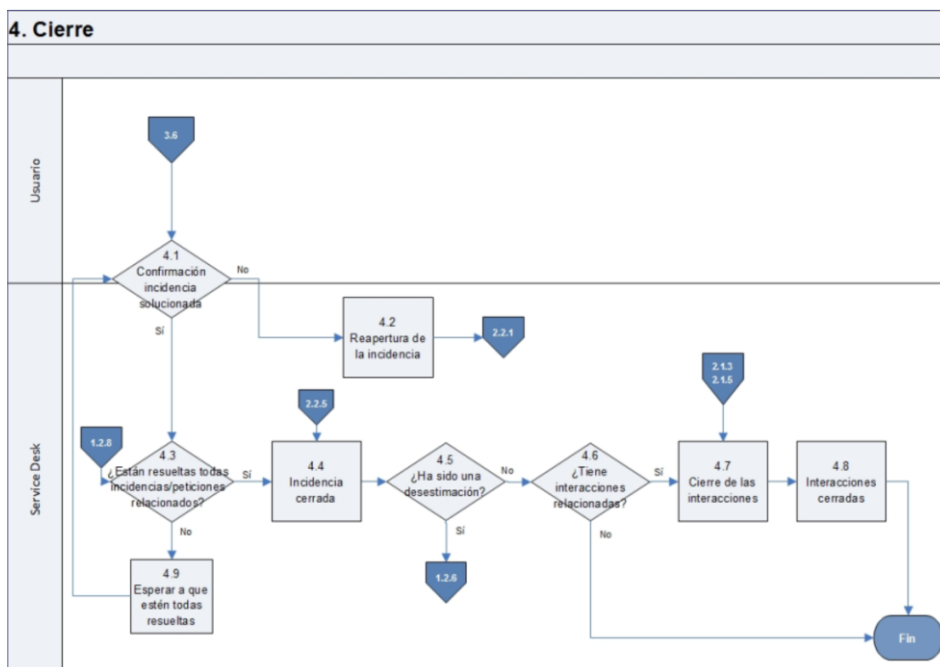


El propósito de la Gestión de Incidentes es conseguir restituir en el menor período de tiempo posible el funcionamiento normal del servicio del usuario. Si al usuario se le proporciona una solución temporal, puede que sea necesario el análisis de la causa raíz para fijar el problema subyacente.

En caso de necesitar analizar la causa raíz llamamos al procedimiento de gestión de problemas para su investigación y continuamos en el paso 4.1 sin necesidad de esperar la evolución del problema.

### 7.4. CIERRE

Se cierran o reabren las incidencias que se han dado por resueltas. Además, también se cierran las interacciones generadas por llamadas al Service Desk, tanto si han sido resueltas por ellos en primera instancia como si están relacionadas con alguna incidencia.



#### Tareas a ejecutar:

- **4.1.** En este paso confirmamos si la incidencia se ha solucionado. Si pasados unos días desde su resolución el usuario no comunica su insatisfacción continuamos en el paso 4.3 para proceder con su cierre. En caso contrario es porque el usuario reclama, en ese caso el Service Desk registrará una actividad de tipo reclamación del usuario y continuamos en el paso 4.2.



- **4.2.** El Service Desk procederá a reabrir la incidencia tras comprobar que no se ha resuelto la incidencia y continuamos en el paso 2.2.1 para su investigación y diagnóstico.
- **4.3.** Se revisa si están resueltas todas las incidencias o peticiones relacionadas. En caso de tener alguna pendiente continuamos en el paso 4.9. En el caso de estar todo en estado resuelto o cerrado continuamos en el paso 4.4.
- **4.4.** La incidencia evoluciona al estado **Cerrada** y continuamos en el paso 4.5.
- **4.5.** Si la incidencia ha sido desestimada significa que no ha sido resuelta porque el grupo asignado no era el correcto. En este caso, si hay una interacción relacionada la reabriremos y si no la hay crearemos una nueva interacción para que el Service Desk revise el motivo de la desestimación y valore las acciones necesarias. Continuamos en el paso 1.2.6.

En caso de no haber sido desestimada continuamos en el paso 4.6 para cerrar las interacciones relacionadas.

- **4.6.** Si la incidencia tiene interacciones relacionadas continuamos en el paso 4.7. En caso de no tenerlas la incidencia ha llegado a su fin.
- **4.7.** Se cierran todas las interacciones relacionadas.
- **4.8.** Las interacciones pasan al estado **Cerrada**. Tanto la incidencia como la interacción llega a su fin.

## 8. SALIDAS DEL PROCESO

Las salidas del proceso son:

- Incidencias resueltas y acciones tomadas
- Registros de incidencias actualizados y detallados
- Incidencias clasificadas para que sean usados por la gestión de problemas
- Identificación de CI's asociados a una incidencia
- Comunicaciones sobre incidencias y resoluciones