

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
IMEE-04	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIONES DE SERVICIOS	01.01	01/12/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IMEE. Revisión procesos		
Misión	El objetivo de la <b>Gestión de Incidencias</b> y peticiones de servicios es la gestión de los eventos y sucesos que provocan la degradación y/o pérdida del servicio y que no son parte del servicio acordado (incidentes) y el restablecimiento del servicio acordado lo antes posible y con el mínimo impacto.			
Alcance	<b>Empieza:</b> Notificación y registro del incidente. (Herramienta de Gestión de Gestión de Servicios). <b>Incluye:</b> Clasificación y distribución, investigación y diagnóstico, definición de la solución, consulta de la Base de datos del Conocimiento, escalado horizontal, reparación. <b>Termina:</b> Cierre de la incidencia y envío de encuesta de satisfacción de calidad.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contactos con los usuarios/Clientes.</li> <li>Eventos de monitorización.</li> <li>CMDB.</li> <li>DB de incidentes.</li> <li>DB de problemas.</li> <li>SLAs.</li> <li>Catálogo de servicios de IMEE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorregistro por parte del usuario.</li> <li>Detección y registro del incidente.</li> <li>Clasificación y soporte inicial.</li> <li>Asignación y escalado.</li> <li>Investigación y diagnóstico.</li> <li>Reparación y recuperación.</li> <li>Cierre del incidente.</li> <li>Generar petición de cambio para resolución del incidente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación al usuario con incidente resuelto.</li> <li>BD de incidentes.</li> <li>RFC.</li> <li>Información de gestión.</li> <li>Información de la existencia de un problema.</li> <li>Encuestas satisfacción de los usuarios.</li> </ul>	- Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Espacios habilitados en IMEE</li> <li>Programa informático de gestión de petición de Servicios.</li> <li>Base de datos del conocimiento. (KB).</li> <li>Base de datos de elementos de configuración (CMDB).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Director de IMEE.</li> <li>Responsable de Gestión de Proyectos y Servicios y Responsable de</li> <li>Responsables servicios IMEE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partes de resolución de incidencias.</li> <li>Orden de Trabajo.</li> <li>Documento de Prestación de servicios.</li> <li>Normativa UPO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grabación ciclo de vida del incidente.</li> <li>Grabación y tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios.</li> <li>KB (Base de datos del Conocimiento).</li> </ul>	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criterios para la elaboración de soluciones de incidencias, problemas, cambios...</li> <li>Planificación y organización de las tareas de la Gestión de Incidencias.</li> <li>LLAMADAS 954349217</li> <li>VISITAS IMEE</li> <li>INCIDENTES Y PETICIÓN SERVICIOS</li> </ul>	adiamon@admon.upo.es	

**PETICIÓN DE SERVICIOS, INCIDENCIAS, EVENTOS, CONSULTAS**

