



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA


GESTIÓN DE SOLUCIONES A LOS EVENTOS, REQUERIMIENTOS O INCIDENTES DE SOFTWARE DE GESTIÓN

CÓDIGO:
PGDT-015
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
08/10/2019
PÁGINA
1 DE 5

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	CONTENIDO	3
4.1	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	3
4.2	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
5	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
6	REGISTROS	5
7	CONTROL DE CAMBIOS	5
8	ANEXOS	5

Proyectado por	Daniel Hernández Álvarez	Firma: 
Cargo	Gestor de Calidad Proceso de Líder Proceso de Gestión y Desarrollo Tecnológico	
Revisado y Aprobado para uso por	Erika Restrepo Urzola	Firma: 
Cargo	Líder Proceso de Líder Proceso de Gestión y Desarrollo Tecnológico	
Revisado y Aprobado para publicación por	Tatiana Martínez Simanca	Firma: 
Cargo	Coordinador del SIGEC	

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PGDT-015 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 08/10/2019 PÁGINA 2 DE 5
	GESTIÓN DE SOLUCIONES A LOS EVENTOS, REQUERIMIENTOS O INCIDENTES DE SOFTWARE DE GESTIÓN	

1. OBJETIVO

Gestionar soluciones a los eventos, requerimientos o incidentes que estén afectando el debido funcionamiento de alguno de los Software de Gestión Académica o Administrativa, con el fin de estabilizar su funcionamiento, con un nivel de atención eficiente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los Software de Gestión Académica o Administrativa debidamente inventariado e instalado en las máquinas de la Universidad de Córdoba.

3. DEFINICIONES

Evento: Es un cambio de estado significativo que permite detectar o discernir una posible alteración en el funcionamiento del Software.

Incidente: Interrupción no planificada del funcionamiento del Software o reducción en la Calidad del Servicio prestado por este.

Requerimiento: Detección de una condición o capacidad que no cumple el Software.

Solicitud de servicio o requerimiento de servicio: Solicitud de atención a un evento, requerimiento o incidente que registra uno de los usuarios del Procesos de Gestión Tecnológica.


Software: Componentes intangibles de un ordenador o computadora necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica.

Software en el Help Desk: Solución informática que permite automatizar la recepción y seguimiento en línea de la atención a las solicitudes de atención que registran los usuarios del proceso.

Acuerdos de niveles de Servicio: Corresponden a los acuerdos que se definen para el cumplimiento de la respuesta, tiempos de solución temporal y tiempo de solución final acordado en conjunto con el usuario. Es importante resaltar que estos tiempos están clasificados de acuerdo a la prioridad dada al incidente reportado (crítica, alta, media y baja) y el análisis que haga el ingeniero de soporte de acuerdo a la complejidad de la solución del caso.

Prioridad Crítica: Identificado como falla de algún componente de software que inhabilita el correcto funcionamiento de la solución y paraliza las operaciones de dependencias que ejecutan procesos críticos para la Institución.

Prioridad Alta: Identificado como falla de algún componente de software que inhabilita el correcto funcionamiento de la solución y no paraliza las operaciones de dependencias que ejecutan procesos críticos para la Institución.

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: PGDT-015 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 08/10/2019 PÁGINA 3 DE 5
	GESTIÓN DE SOLUCIONES A LOS EVENTOS, REQUERIMIENTOS O INCIDENTES DE SOFTWARE DE GESTIÓN	

Prioridad Media: Existe una falla operativa o técnica de algún componente de software que presente una intermitencia y paralizan las operaciones de las dependencias que no ejecutan procesos críticos para la Institución.

Prioridad Baja: Falla operativa o técnica de algún componente de software que no paraliza las operaciones de ninguna dependencia de la Institución.

4. CONTENIDO

4.1 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ✓ Las solicitudes se priorizan de acuerdo a los acuerdos de niveles de servicio definidos en este procedimiento.
- ✓ El tiempo de atención de las solicitudes depende de su prioridad, esta atención se realiza en un máximo de tres (3) días hábiles después de su recepción, siempre y cuando la solución se encuentre disponible y se cuente con los recursos para realizarla.
- ✓ Cuando el ingeniero de soporte hace el análisis del caso y encuentra que la solución del mismo no se pueda dar máximo en tres (3) días hábiles después de su recepción, debe reclasificar el acuerdo de nivel de servicio a aplicar al caso y reportarlo al usuario con su respectiva justificación.
- ✓ Los tiempos de atención de solicitudes que son escaladas a proveedores de software, dependen de los acuerdos de niveles de servicios definidos por estos.

4.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Pasos	Responsable	Descripción
1.	Usuario	<p>Solicita atención a un evento, requerimiento o incidente que este afectado el funcionamiento de alguno de los Software de Gestión Académica o Administrativa.</p> <p>La solicitud se puede realizar por cualquiera de los siguientes medios: Software de Help Desk, telefónico, e-mail o escrito.</p>
2.	Profesional Operativo	Si la solicitud de atención es recibida telefónicamente, e-mail o escrito, la registra en el Software de Help Desk



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

GESTIÓN DE SOLUCIONES A LOS EVENTOS, REQUERIMIENTOS O INCIDENTES DE SOFTWARE DE GESTIÓN

CÓDIGO:
PGDT-015
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
08/10/2019
PÁGINA
4 DE 5

Pasos	Responsable	Descripción
3.	Profesional Operativo	Revisa en el Software de Help Desk, las solicitudes que le han sido asignadas a) Si lo consignado en el caso es suficiente para determinar el alcance de las actividades a realizar en el software, se procede a analizarla. <i>Sigue al paso 4</i> b) Si lo consignado en la solicitud de atención no describe en forma clara lo requerido, se contacta al usuario para determinar el alcance de la misma.
4.	Profesional Operativo	Analiza las solicitudes y determina si la solicitud de atención puede ser atendida por él y procede de la siguiente manera: a) Si la solicitud no puede ser atendida por él, la transfiere al miembro del personal que deba dar solución a esta, incluye descripción del análisis que determina la transferencia. <i>Volver al paso 3.</i> b) Si la solicitud debe ser atendida por un proveedor. <i>Continúa al paso 5.</i>
5.	Profesional Operativo	Si la solicitud debe ser atendida por un proveedor, se remite la solicitud al Proveedor designado, asigna nuevo Acuerdo de Nivel de Servicio y envía respuesta al solicitante reportando la transferencia al proveedor encargado.
6.	Profesional Operativo / Proveedor	Da solución a la solicitud.
7.	Profesional Operativo	Registra el cierre de la solicitud y envía mensaje con la descripción de la solución al usuario en el software de Help Desk.
8.	Usuario	Revisa la solicitud cerrada y la descripción de la solución dada, en caso de no estar de acuerdo con la solicitud, reabre el caso en la plataforma y realiza las observaciones pertinentes. En caso de reabrir el la solicitud, <i>volver al paso 3.</i>



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

GESTIÓN DE SOLUCIONES A LOS EVENTOS, REQUERIMIENTOS O INCIDENTES DE SOFTWARE DE GESTIÓN

CÓDIGO:
PGDT-015
VERSIÓN: 02
EMISIÓN:
08/10/2019
PÁGINA
5 DE 5

Pasos	Responsable	Descripción
9.	Usuario	Solicita atención a un evento, requerimiento o incidente que este afectado el funcionamiento de alguno de los Software de Gestión Académica o Administrativa. La solicitud se puede realizar por cualquiera de los siguientes medios: Software de Help Desk, telefónico, e-mail o escrito.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

5 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Referencia	Fecha de Emisión	Breve Descripción	Ente que lo expide
NA			

6 REGISTROS

N°	Código	Nombre	Responsable	Lugar de Archivo	Medio de Archivo	Tiempo de Archivo	Disposición
	NA						

7 CONTROL DE CAMBIOS

Versión N°	Descripción del Cambio	Fecha
1	Se ajustan pasos del procedimiento, se elimina paso de registro del incidente en formato y se elimina envío del ticket a el nivel de atención de proveedores dentro de la aplicación de mesa se ayuda. Se eliminan referencias debido a que ya no aplican al procedimiento.	05/03/2015

8 ANEXOS

No Aplica