

PROCEDIMIENTO		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios	<b>Página:</b> 1 de 10	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Incidentes	<b>Código:</b> MPFT0301P	<b>Versión:</b> 01

### Objetivo

Resolver cualquier incidente que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio de tecnología, restaurándolo a su operación normal conforme los niveles acordados con el negocio, minimizando el impacto adverso en la operación.

### Alcance

Aplica a cualquier evento que afecte un servicio de tecnología de la información y cubre su ciclo de vida, desde su identificación, pasando por la confirmación del restablecimiento del servicio, hasta su cierre final con su documentación.

### Términos y definiciones

**Agente del centro de servicios:** Contratista responsable de recepcionar y dar solución a las inquietudes presentadas por el cliente a través de los diferentes canales: 7777 (vía telefónica), vía correo electrónico, 7777 en Línea (a través de intranet de EAAB).

**Administradores de los servicios de informática:** Contratistas que forman parte del grupo de soporte en los diferentes niveles, con experiencia, competentes para optimizar los tiempos de respuesta y cumplir los niveles de servicio.

**Categoría:** Grupo nominal de Ítems de Configuración (IC) que tienen algo en común. Las categorías se usan para agrupar los incidentes que tienen cosas en común.

**Escalamiento Funcional:** Es cuando se transfiere un incidente a un Grupo de Soporte con mayor experiencia con el fin de obtener recursos adicionales para alcanzar las metas de Nivel de Servicio, las expectativas del cliente y dar su solución al incidente.

**Escalamiento Jerárquico:** Es cuando se informa a o se involucra a un nivel jerárquico (o nivel de gestión) más elevado, con el fin de obtener recursos adicionales para alcanzar las metas de Nivel de Servicio, las expectativas del cliente y dar su solución al incidente.

**Especialista:** Es el Administrador o Desarrollador de 3er Nivel encargado de diagnosticar dar soporte y ejecutar las actividades correspondientes para solucionar el incidente.

**Evento:** Es un cambio de estado que tiene significado para la administración de un ítem de configuración o un servicio TIC.

**Evento de falla:** Cuando un servicio o ítem de configuración (IC) está operando anormalmente, generalmente significa que existe una falla que representa un incidente.

**Experto Ejecutor de Cuidado al Usuario:** Es la persona del contratista responsable de liderar el soporte y restablecimiento del servicio.

<b>Elaboró:</b> Javier Martín García Díaz	<b>Revisó:</b> Héctor Manuel Monroy	<b>F. Revisión:</b> 18/10/2017
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Ricardo Abad Chacon I.	<b>F. Aprobación:</b> 4/4/2018

PROCEDIMIENTO		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios	<b>Página:</b> 2 de 10	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Incidentes	<b>Código:</b> MPFT0301P	<b>Versión:</b> 01

**Impacto:** Es una medida del efecto de un incidente.

**Incidente:** Interrupción no planificada de un servicio de tecnología informática o reducción en la calidad del mismo. También lo es el fallo de un Ítem de Configuración que no ha impactado todavía en el servicio.

**Incidente Mayor:** Es la categoría más alta de impacto para un incidente. Un incidente mayor tiene como consecuencia una interrupción importante en una funcionalidad de negocio, por ejemplo, puntos de atención a usuarios, facturación, procesos comerciales, etc.

**Ítem de Configuración (IC):** Cualquier Componente de TIC que necesite ser administrado y controlado con el objeto de proveer un servicio de TIC. La información sobre cada IC (Ítem de Configuración) se almacena en la CMDB y es conservada durante todo su Ciclo de Vida por Gestión de Activos y Configuración. El registro de los nuevos Ítems de Configuración al igual que las actualizaciones debe provenir de cambios autorizados por Gestión del Cambio. Típicamente, los IC pueden ser Servicios de TIC'S, hardware y software.

**Líder de Cuidado al Usuario:** Profesional de la EAAB-ESP responsable de supervisar y controlar la ejecución de los servicios, el soporte y restablecimiento del servicio.

**Prioridad:** Categoría empleada para identificar la importancia relativa de un incidente. La prioridad se basa en el Impacto y la Urgencia, y es utilizada para identificar los plazos requeridos para la realización de las diferentes acciones.

**Reporte de Servicio:** Formato donde se reporta el resultado de un servicio prestado a los funcionarios del Acueducto por parte del Grupo de Soporte en sitio 2do. Nivel.

**Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC):** Se entiende por TIC, al conocimiento que permite y facilita formar mensajes y compartir información. Las TIC se encargan del estudio, diseño, desarrollo, fomento y distribución de información, utilizando hardware y software.

**Urgencia:** Es una medida del tiempo en que un incidente tendrá un Impacto significativo para el negocio.

**Usuario:** Persona que utiliza el servicio de tecnología Informática regularmente.

#### Normatividad

1. Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación Bogotá D.C. 2007 - 2019 Comisión Distrital de Ciencia, Tecnología e Innovación.
2. Resolución 305 de 2008 "Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones"

<b>Elaboró:</b> Javier Martín García Díaz	<b>Revisó:</b> Héctor Manuel Monroy	<b>F. Revisión:</b> 18/10/2017
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Ricardo Abad Chacon I.	<b>F. Aprobación:</b> 4/4/2018

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios	<b>Página:</b> 3 de 10	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Incidentes	<b>Código:</b> MPFT0301P	<b>Versión:</b> 01

octubre 20 de 2008.

- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 20000-1 Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Capítulo 8.

#### **Políticas Generales y de Operación**

- La mesa de servicio es el punto único de contacto entre el usuario y el soporte técnico de la mesa de servicios de la DSI, mediante el cual se atienden y solucionan los incidentes de servicios de Tecnologías de la Información (TI) del Acueducto de Bogotá.
- Todos los incidentes deben estar registrados en la herramienta de gestión para contar con su trazabilidad, junto con la documentación durante su ciclo de vida.
- Tanto los roles de los responsables de las actividades, como los comités mencionados en este procedimiento, se identifican en la parte de “términos y definiciones” y están acorde con el vocabulario de las buenas prácticas ITIL.
- Responsabilidades:

Experto de Cuidado al Usuario:

Diseña estrategias de mejoramiento

Supervisa la gestión realizada por los Agentes del Centro de Servicios y los Grupos de Soporte, con el fin de entregar al usuario un servicio de calidad

Coordina al personal del Centro de Servicios para que gestione los incidentes de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Asegura que los incidentes sean informados por los administradores o por el usuario de los servicios informáticos a través de los canales dispuestos para este fin: 7777 (vía telefónica), vía correo electrónico o SRM.

Líder de Cuidado al Usuario

Valida y aprueba estrategias de mejoramiento

Aprueba plan por parte de la EAAB

Experto ejecutor de cuidado al usuario

Desarrolla y mantiene la declaración del método que se va a aplicar para la gestión del proceso, indicadores, los procedimientos existentes, escalamiento, flujos de trabajo y el manual de servicio del proceso.

Desarrolla y presenta Plan de Trabajo para el proceso de Gestión de eventos e incidentes con información proveniente de atención del mismo proceso, de planes de mejora, fichas de mejoramiento y con las sugerencias y requerimientos para nuevos servicios o nuevas aplicaciones de negocio y mejoras (incluyendo análisis de riesgo del procedimiento)

Acepta y realiza seguimiento al plan

<b>Elaboró:</b> Javier Martín García Díaz	<b>Revisó:</b> Héctor Manuel Monroy	<b>F. Revisión:</b> 18/10/2017
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Ricardo Abad Chacon I.	<b>F. Aprobación:</b> 4/4/2018

PROCEDIMIENTO		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios	<b>Página:</b> 4 de 10	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Incidentes	<b>Código:</b> MPFT0301P	<b>Versión:</b> 01

Agente del Centro de Servicios  
Ejecuta el plan de trabajo

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<b>1. IDENTIFICAR INCIDENTE DEL USUARIO</b>			
1.1. Identifica tipo caso		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
1.2. Identifica tipo de servicio		Agente del Centro de Servicios	Registro en la herramienta BMC
1.3. Si es un servicio Informativo			
1.4. Si es un servicio de cambio			
1.5. Si es un servicio Incidente			
1.6. Si es un requerimiento			
1.7. Se identifican los incidentes a través de su ingreso por uno de los siguientes canales.		Agente del Centro de Servicios	Herramienta de Gestión BMC
1.8. a telefónica)			
1.9. Vía correo electrónico, 7777@acueducto.com.co.			
1.10. Se revisa si el usuario está registrado en la herramienta, si es así, se valida con el usuario la información que se encuentra allí.			
1.11. Si el usuario no existe en la herramienta, se solicita que se dirija al área respectiva para que sea creado en el sistema.			
<b>2. REGISTRAR INCIDENTE</b>			
2.1 Identifica, registra, califica, trata y asigna Incidentes de TI acorde con la capa afectada dentro de las herramientas aprobadas para la gestión del proceso. Clasificar los incidentes por tipo de Capa: Plataforma alta, media, aplicaciones, bases de datos y PC.			Herramientas de Gestión BMC
2.2 Selecciona el Servicio de Negocio relacionado con la solicitud			

<b>Elaboró:</b> Javier Martín García Díaz	<b>Revisó:</b> Héctor Manuel Monroy	<b>F. Revisión:</b> 18/10/2017
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Ricardo Abad Chacon I.	<b>F. Aprobación:</b> 4/4/2018

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios	<b>Página:</b> 5 de 10	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Incidentes	<b>Código:</b> MPFT0301P	<b>Versión:</b> 01

2.3 Detalla el Evento de falla		Agente del Centro de Servicios	Registros en BMC del procedimiento ejecutado, de la solución
2.4 Indaga sobre las características del incidente que es reportado, tales como código de error generado, descripción de la falla generada y otras características de la falla presentada.		Agente del Centro de Servicios	Registro de monitoreo en BMC
3.5. De acuerdo con el impacto se determina si el incidente es considerado mayor, se remite para su tratamiento al procedimiento "Gestión de Problemas" MPFT0303P		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
2.6. Si el usuario está solicitando información sobre un caso específico ya documentado, se informa la situación del caso al mismo y se genera un caso de tipo informativo.			Herramientas de Gestión BMC
2.7. Si es un caso nuevo, de acuerdo con el tipo de incidente, se establece si requiere de alguna plantilla para ser diligenciada, en la toma de información. Si es así, se toma la plantilla y se solicita información al usuario			Herramientas de Gestión BMC
2.8. Registra el incidente, diligenciando la información y categorizando el caso con acuerdo los niveles de servicio	N. Incidente	Grupo de Soporte en Sitio - 2° Nivel	Herramientas de Gestión
2.9 Prioriza el Incidente de acuerdo con el impacto establecido			
2.10 Trata de dar solución al incidente a través de su conocimiento y /o a través de la revisión en las bases de datos de conocimiento que correspondan a la categorización dada.		Grupo de Soporte en Sitio - 2° Nivel	Herramientas de Gestión
2.11. De acuerdo con el numeral anterior y si no es posible dar una solución al incidente dentro de los tiempos mínimos establecidos y de ser necesario, se escala al equipo especializado		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
<b>3. SOLUCIONAR EN LA MESA DE AYUDA</b>			
3.1. Atiende y soluciona de acuerdo con el procedimiento que trata y cierra el evento o incidente, haciendo los escalamientos que sean necesarios, restableciendo la disponibilidad de los servicios afectados y documentando su solución.	Firma del Usuario en el Reporte en Sitio	Experto ejecutor de cuidado al usuario	Reporte de Servicio

<b>Elaboró:</b> Javier Martín García Díaz	<b>Revisó:</b> Héctor Manuel Monroy	<b>F. Revisión:</b> 18/10/2017
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Ricardo Abad Chacon I.	<b>F. Aprobación:</b> 4/4/2018

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios	<b>Página:</b> 6 de 10	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Incidentes	<b>Código:</b> MPFT0301P	<b>Versión:</b> 01

3.2. Monitorea cierre y sostenimiento de los servicios afectados por el evento o incidente.			Herramienta de gestión
3.3. Si es de 1° Nivel brinda solución telefónica o a través de la toma remota del equipo, dentro de los tiempos mínimos establecidos.		Especialista (Administrador o Desarrollador – 1er Nivel)	Herramientas de Gestión Herramienta de apoyo remoto
3.4. Si la solución del incidente ha sido dada por el agente del centro de servicios, se requiere la confirmación del cierre con quien hizo el reporte del incidente.		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
3.5. En caso que se confirme la solución del incidente, se debe documentar y generar el cierre del incidente.			Herramientas de Gestión
3.6. Si el servicio cumple con los tiempos de atención de mesa de ayuda y no ha sido solucionado, se debe escalar a la siguiente Instancia. (Soporte de Segundo Nivel).		Agente del Centro de Servicios	
<b>4. BRINDAR SOLUCION SOPORTE EN SITIO</b>			
4.1. De acuerdo con el impacto del servicio, establece prioridad y atiende el caso.		Agente del Centro de Servicios	
4.2. Consulta fuentes de información asociadas con la falla reportada y define el diagnóstico final.		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
4.3. En caso que el Grupo de Soporte de 2° Nivel no pueda resolver el incidente efectuar escalamiento.		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
4.4. Si lo puede resuelve, Aplica la solución definida y restablece el servicio objeto de falla.		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
4.5. Valida con el usuario la solución, si no se puede cerrar el caso, diligencia el reporte de servicio, lo revisa con el usuario y obtiene su firma y se escala.		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión

<b>Elaboró:</b> Javier Martín García Díaz	<b>Revisó:</b> Héctor Manuel Monroy	<b>F. Revisión:</b> 18/10/2017
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Ricardo Abad Chacon I.	<b>F. Aprobación:</b> 4/4/2018

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios	<b>Página:</b> 7 de 10	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Incidentes	<b>Código:</b> MPFT0301P	<b>Versión:</b> 01

4.6. Si se verifica solución con el usuario, diligencia el reporte de servicio, lo revisa con el usuario y obtiene su firma. Documenta en la herramienta, cambia el estado del caso ha resuelto.		Experto ejecutor de Cuidado al Usuario	Herramientas de Gestión
<b>5. MANEJAR ESCALAMIENTOS</b>			
6.1. Si requiere escalar a otro Especialista, escala en la herramienta al correspondiente		Experto Ejecutor de Cuidado al Usuario	
6.2. Si requiere escalar a Proveedor, documenta en la herramienta, asigna estado "Pendiente" con Motivo de estado: "Acción necesaria Proveedor Externo", con los datos del proveedor.			Herramienta BMC proveedores
6.3. Si se requiere validación de soporte en sitio para cerrar el caso, se escala al soporte de sitio.		Agente del Centro de Servicios	
6.4. Una vez comprobado la finalización de la actividad por parte del proveedor, se documenta en la herramienta, cambia el estado del caso ha resuelto.		Agente del Centro de Servicios	Correo Electrónico herramienta de gestión BMC
<b>6. BRINDAR SOLUCION POR EL ESPECIALISTA</b>			
6.1. Recibe la asignación del caso a través de la herramienta, de acuerdo con el impacto del servicio, establece prioridad y atiende el caso.		Agente del Centro de Servicios	Correo Electrónico
6.2. Consulta fuentes de información asociadas con la falla reportada y define el diagnóstico final.		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
6.3. Si lo puede resolver, Aplica la solución definida y restablece el servicio objeto de falla		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
6.4. Si se verifica solución con el usuario, Documenta en la herramienta, cambia el estado del caso ha resuelto.			Informe aprobado por el Profesional-coordinador de la

<b>Elaboró:</b> Javier Martín García Díaz	<b>Revisó:</b> Héctor Manuel Monroy	<b>F. Revisión:</b> 18/10/2017
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Ricardo Abad Chacon I.	<b>F. Aprobación:</b> 4/4/2018

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios	<b>Página:</b> 8 de 10	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Incidentes	<b>Código:</b> MPFT0301P	<b>Versión:</b> 01

			Empresa
6.5. Si requiere la validación en sitio para cerrar el caso, escala a Soporte en Sitio,		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
6.6. Valida con el usuario la solución, si no se puede cerrar el caso, diligencia el reporte de servicio, lo revisa con el usuario y obtiene su firma. Se escala, nuevamente al Especialista para su revisión nuevamente.			Herramienta de Gestión.
<b>7. IDENTIFICAR INCIDENTE MASIVO</b>			
7.1. El Agente del Centro de Servicios, Agente del Centro de Servicios una vez ha detectado varios incidentes asociados con el mismo tema, valida si ya existe un problema asociado al incidente		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
7.2. De acuerdo al tipo de situación, asigna el caso al Especialista correspondiente.		Experto Ejecutor de Cuidado al Usuario	Herramientas de Gestión
7.3. Escala al Caso al Líder de Cuidado al Usuario para autorización de mensaje de voz para los usuarios.		Experto Ejecutor de Cuidado al Usuario	Herramientas de Gestión
7.4. Coordina la activación del mensaje de audio para el usuario		Experto Ejecutor de Cuidado al Usuario	Herramientas de Gestión
7.5. Hace seguimiento al cierre del caso, hasta su solución		Experto Ejecutor de Cuidado al Usuario	Herramientas de Gestión
7.6. Si el número de llamadas del mismo incidente sobrepasa a las establecidas, pasa al procedimiento de Problemas.		Experto Ejecutor de Cuidado al Usuario	Herramientas de Gestión
<b>8. CERRAR EL CASO</b>			
8.1. Establece la muestra de casos a revisar, teniendo en cuenta que los casos de Soporte Técnico con sigla CCF (Cierre Con Formato) inicialmente no los incluye en la muestra. Teniendo en cuenta que estos casos ya han sido validados		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión

<b>Elaboró:</b> Javier Martín García Díaz	<b>Revisó:</b> Héctor Manuel Monroy	<b>F. Revisión:</b> 18/10/2017
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Ricardo Abad Chacon I.	<b>F. Aprobación:</b> 4/4/2018

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios	<b>Página:</b> 9 de 10	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Incidentes	<b>Código:</b> MPFT0301P	<b>Versión:</b> 01

por el usuario, con la firma del formato.			
8.2. Se comunica (Vía correo electrónico, nota escrita, telefónica) con los usuarios de la muestra, si al cabo de tres intentos no se logra comunicar con el usuario, se documenta el caso y se procede a el cierre.		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
8.3. Se comunica telefónicamente con los usuarios y valida la solución del caso. Documenta en la herramienta dicha validación, en las notas del caso, utilizando el prefijo CALIDAD.		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
8.4. Si al revisar el tema con el usuario, se evidencia que aún no se ha solucionado el servicio, se cambia el estado del caso ha REABIERTO, y se escala al nivel correspondiente.		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
8.5. La herramienta genera notificación al Experto encargado del tema y al Experto Ejecutor de Cuidado al Usuario. El Soporte encargado le concede a estos casos el status de prioridad ALTA.			
8.6. Cierra y documenta el caso en la herramienta.			
8.7. Provee el soporte y direccionamiento hasta la solución final por medio de los escalamientos establecidos y seguimiento con proveedor.		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
8.8. Cierra incidentes junto con su encuesta de satisfacción.		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
8.9. Mide, registra, mantiene actualizados y entrega informes de los indicadores al proceso de Gestión de la Medición, incluidos los resultados de las encuestas de satisfacción.		Agente del Centro de Servicios	Herramientas de Gestión
8.10. Presenta a la Dirección de Informática Informes de Gestión del Proceso, con el balance de la evolución de mejoras, soluciones, incidentes, registros, aprobaciones y rechazos.		Experto ejecutor de cuidado al ciudadano	Herramientas de Gestión
<b>9. GESTIONAR RIESGOS</b>			

<b>Elaboró:</b> Javier Martín García Díaz	<b>Revisó:</b> Héctor Manuel Monroy	<b>F. Revisión:</b> 18/10/2017
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Ricardo Abad Chacon I.	<b>F. Aprobación:</b> 4/4/2018

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso:</b> Gestión de TIC- Gestión de Servicios	<b>Página:</b> 10 de 10	
<b>Procedimiento:</b> Gestión de Incidentes	<b>Código:</b> MPFT0301P	<b>Versión:</b> 01

9.1. Con base en el resultado del evento o Incidente gestionar el respectivo riesgo dada su materialización.		Experto ejecutor de cuidado al usuario.	Herramientas de Gestión Herramienta GRC
9.2. Con base en el análisis actual e histórico de información, de incidentes, problemas y riesgos proponer mejoras en la prestación de servicios TI por medio de planes de mejora, evitando futuros daños y caídas de la infraestructura TI.			Reportes de las herramientas de gestión.
<b>10. PRESENTAR MEJORAS</b>			
10.1. Provee el entrenamiento requerido para la operación de las herramientas aprobada para la gestión de incidentes.		Experto ejecutor de cuidado al ciudadano	Herramientas de Gestión
10.2. Presenta a la Dirección Servicios de Informática Informes de Gestión de incidentes, con el balance de la evolución de mejoras, soluciones, incidentes, registros, aprobaciones y rechazos.		Experto ejecutor de cuidado al ciudadano	Herramientas de Gestión
10.3. Propone mejoras de gestión de incidentes y enviarlo al comité de gestión del contrato CGC		Experto ejecutor de cuidado al ciudadano	Herramientas de Gestión
10.4. Identifica y reporta el cumplimiento de las actividades de gestión de incidentes al proceso de Gestión de cumplimiento del servicio, de la ejecución de las actividades del proceso de Gestión de Incidentes.		Experto ejecutor de cuidado al ciudadano	Herramientas de Gestión

<b>Elaboró:</b> Javier Martín García Díaz	<b>Revisó:</b> Héctor Manuel Monroy	<b>F. Revisión:</b> 18/10/2017
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director de Servicios de Informática	<b>Aprobó:</b> Ricardo Abad Chacon I.	<b>F. Aprobación:</b> 4/4/2018