

 EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD	EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA	
MACROPROCESO: APOYO	Procedimiento: PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y ESCALAMIENTO DE INCIDENTES	CODIGO: A-IC-PC 002
PROCESO: GESTION DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN		VERSION: 01
SUBPROCESO:		FECHA: 27/06/2018

1. OBJETIVO

Atender, asegurar y resolver todos los incidentes de TI que pueda interferir con el funcionamiento adecuado de nuestra operación, mediante la utilización de comunicación con nuestros terceros y bajo los parámetros de tiempo de respuesta acordados en los niveles de servicio, con el fin de restaurar y optimizar el servicio con un mínimo de impacto en la operación de la entidad.

2. ALCANCE

Es mostrar el Lineamiento de la Administración de Incidentes que aplica a los servicios definidos como vitales para la prestación de nuestros servicios basados en los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

Inicia con el registro de la solicitud en la herramienta de mesa de servicio con todos los detalles que han ocurrido (hora, descripción, sistemas afectados y/o usuario que lo reporta), continua con el diagnóstico, análisis y la asignación de prioridad del incidente y finaliza la restauración, solución, monitoreo y seguimiento al incidente del servicio.

3. DEFINICIONES

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.

Requerimiento: Un requerimiento es una descripción de una condición o capacidad que debe cumplir un sistema, ya sea derivada de una necesidad de tal manera que le sea útil a los funcionarios o a los usuarios finales.

Restauración del servicio: La restauración del servicio, es la toma de acción para restaurar un servicio de TI a los usuarios tras reparar y recuperarse de un incidente

Soporte Técnico: El soporte técnico se define como todas las actividades humanas que se deben realizar para corregir una o más fallas técnicas que los equipos puedan presentar con relación al hardware, software y sistemas de información cuando son operados por los usuarios.

TI: Tecnología de la Información.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Jair Andrés Cobos Rangel Líder Gestión Información	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD	EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA	
MACROPROCESO: APOYO	Procedimiento: PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y ESCALAMIENTO DE INCIDENTES	CODIGO: A-IC-PC 002
PROCESO: GESTION DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN		VERSION: 01
SUBPROCESO:		FECHA: 27/06/2018

4. DESARROLLO DEL CONTENIDO

4.1 Reporte de Fallas en el Servicio (Eléctrico, Red)

La oficina de sistemas apoyara con los incidentes, solicitudes y requerimientos sobre el corte del fluido eléctrico y/o servicio de Red (internet).

Por tanto los encargados de cada sede deberán reportar la falla a la oficina de sistemas para iniciar con el proceso de escalamiento y/o proceso de solución.

4.2 Procedimiento de solicitud de soporte

Para iniciar el proceso de reporte de incidentes se debe realizar los siguientes pasos:

Paso1: Se debe de reportar la falla a la oficina de sistemas

Paso 2: Creación del incidente. Los funcionarios de sistemas una vez recibida su solicitud procederán a registrar el incidente, en la plantilla de incidentes de fallas tecnológicas.

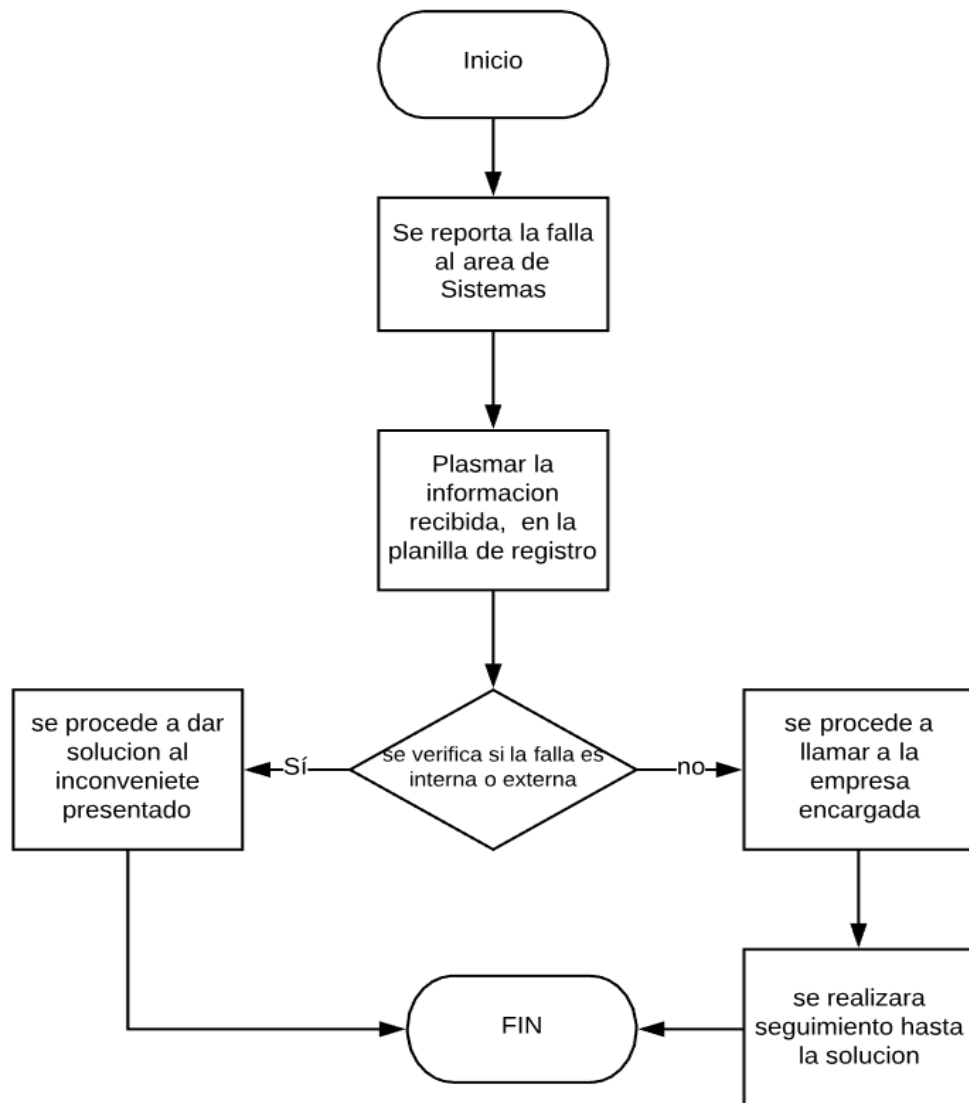
Paso 3: Una vez creado el reporte del incidente, se procederá a llamar a la entidad competente solicitando la revisión del servicio.

Paso 4: El Ingeniero de soporte se encargará de hacer el respetivo escalamiento y administrará el incidente hasta su solución.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Jair Andrés Cobos Rangel Líder Gestión Información	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD	EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA	
MACROPROCESO: APOYO	Procedimiento: PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y ESCALAMIENTO DE INCIDENTES	CODIGO: A-IC-PC 002
PROCESO: GESTION DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN		VERSION: 01
SUBPROCESO:		FECHA: 27/06/2018

5. FLUJOGRAMA



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Jair Andrés Cobos Rangel Líder Gestión Información	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente

 EMPRESA DE SALUD E.S.E. DEL MUNICIPIO DE SOACHA BIENESTAR Y CALIDAD AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD	EMPRESA DE SALUD ESE DEL MUNICIPIO DE SOACHA	
MACROPROCESO: APOYO	Procedimiento: PROCEDIMIENTO DE SOPORTE Y ESCALAMIENTO DE INCIDENTES	CODIGO: A-IC-PC 002
PROCESO: GESTION DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN		VERSION: 01
SUBPROCESO:		FECHA: 27/06/2018

6. CONTINGENCIA

Remitirse al formato donde se describe dicho proceso.

Nombre del Documento: APERTURA DE HISTORIA CLÍNICA EN MEDIO FÍSICO O DIGITAL

Código: A-RFGD-PC010

7. ANEXO

El personal encargado del área de tecnología o responsable encargado debe plasmar esa información en una plantilla en la cual debe haber información básica como la fecha del incidente, numero de caso y hora y fecha de la restauración del servicio afectado.

(Anexo 1 - plantilla de incidentes de fallas tecnológicas)

8. REFERENCIAS

<http://www.supersalud.gov.co>

<http://www.mintic.gov.co>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Jair Andrés Cobos Rangel Líder Gestión Información	Marcel Albeiro Díaz Garay Líder de Calidad	José Ricardo Salinas Torres Gerente