



Área Tenerife 2030: Innovación, Educación, Cultura y Deportes.

Consejería con Delegación Especial en TIC y Sociedad de la Información
Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones

CABILDO INSULAR DE TENERIFE

Manual de gestión del servicio CSU-ATIC



Índice

| | | |
|---------|--|----|
| 1. | EL SERVICIO..... | 6 |
| 1.1 | Sedes..... | 6 |
| 1.2 | Tipologías de usuarios..... | 7 |
| 1.3 | Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)..... | 8 |
| 1.4 | Canales de comunicación con los usuarios | 9 |
| 1.4.1 | Protocolo de atención telefónica..... | 9 |
| 1.4.2 | Protocolo de atención correo-e..... | 10 |
| 1.4.3 | Protocolo de atención correo ordinario (modo presencial)..... | 11 |
| 1.4.4 | Protocolo de atención vía web..... | 11 |
| 1.4.5 | Protocolo de atención por control remoto | 12 |
| 1.5 | Comunicación entre el cliente y la empresa | 13 |
| 1.5.1 | Comunicación apertura de incidencias, peticiones o solicitudes | 13 |
| 1.5.2 | Comunicación para coordinación del servicio | 14 |
| 1.6 | Buenas prácticas generales sobre la atención del servicio | 14 |
| 2. | PROCESO DE GESTIÓN DE TIQUES | 15 |
| 2.1 | Conceptos básicos | 15 |
| 2.1.1 | Estados..... | 15 |
| 2.1.2 | Priorización de tiques | 16 |
| 2.1.3 | Prioridades para incidencias | 16 |
| 2.1.3.1 | Incidente Mayor..... | 19 |
| 2.1.4 | Tiempo de ejecución de solicitudes | 19 |
| 2.1.5 | Buenas prácticas en la priorización de los tiques..... | 20 |
| 2.2 | Campos mínimos..... | 21 |
| 2.3 | Aspectos Generales..... | 22 |



| | | |
|--------|--|----|
| 2.3.1 | Tiques de Usuarios con Atención Diferenciada (UAD) | 22 |
| 2.3.2 | Tiques duplicados | 22 |
| 2.3.3 | Tiques relacionados..... | 22 |
| 2.3.4 | Tiques sin respuesta por usuarios | 23 |
| 2.3.5 | Tiques sin respuesta por proveedores | 23 |
| 2.4 | Actualización y seguimiento de tiques | 23 |
| 2.4.1 | Acciones del Usuario..... | 23 |
| 2.4.2 | Gestiones a realizar por los técnicos durante la vida del tique..... | 24 |
| 2.5 | Cierre de tiques..... | 25 |
| 2.5.1 | Fase previa a la resolución del tique | 25 |
| 2.5.2 | Métodos de resolución de tiques..... | 26 |
| 2.5.3 | Formato de correo al usuario | 27 |
| 2.5.4 | Tiempo entre la resolución y el cierre de tiques..... | 27 |
| 2.6 | Cierre del tique..... | 28 |
| 2.7 | Gestión de Incidencias | 28 |
| 2.7.1 | Incidencias Masivas..... | 28 |
| 2.7.2 | Incidencias Mayores | 28 |
| 2.8 | Gestión de Solicitudes | 30 |
| 2.8.1 | Solicitudes complejas..... | 30 |
| 2.8.2 | Solicitudes que requieran estudio | 30 |
| 2.9 | Gestión de Problemas | 31 |
| 2.10 | Órdenes de Cambio | 31 |
| 2.10.1 | Programación de cambios | 32 |
| 2.11 | Creación de tique hijos para proveedores..... | 32 |
| 2.11.1 | Gestión del tique hijo | 33 |
| 2.11.2 | Cierre del tique padre..... | 33 |
| 2.12 | Gestión de Proyectos..... | 33 |



| | | |
|--------|------------------------------------|----|
| 2.13 | Mejora continua del servicio | 34 |
| 2.13.1 | Sugerencias | 34 |
| 2.13.2 | Quejas y reclamaciones..... | 34 |



Modelo de relación del servicio

| | | Adjudicataria | Cabildo de Tenerife |
|---------|-------------------|---------------|----------------------------|
| Función | Responsabilidades | Contactos | Contactos |
| | | | |



1. El servicio

Los servicios del Centro de Servicios al Usuario (CSU) y Apoyo a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ATIC) tendrán dos componentes principales:

- **Servicios base:**
 - Los mínimos necesarios y exigibles para la efectiva prestación del contrato cumpliendo los términos del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido y del dimensionamiento mínimo de recursos requerido.
- **Servicios ampliados:**
 - Aquellos que superando los servicios base permitan mejorar y/o ampliar bajo demanda dichas prestaciones.

1.1 Sedes

El servicio está pensado para dar soporte a las **sedes del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife, repartidas por toda la isla**, por lo que el desplazamiento físico a los diferentes puntos será necesario en algunos casos.

La sede principal del cliente se encuentra en la dirección:

Excmo. Cabildo Insular de Tenerife

Plaza de España, 1

38003 Santa Cruz de Tenerife

901 501901

www.tenerife.es

La sede del **Servicio Técnico de Informático y Comunicaciones (STIC)**, órgano del ECIT responsable y gestor del presente contrato, es la siguiente:

Calle Clavel N° 2

38003 Santa Cruz de Tenerife

922 239999

cau@tenerife.es



Las 5 sedes con mayor número de usuarios



Edificio Principal y Anexo al Palacio Insular del Cabildo



Centro "Alcalde Mandillo Tejera" (Santa Cruz de Tenerife)



Centro de Los Majuelos (Pabellón Santiago Martín)



Tenerife Espacio de las Artes (Santa Cruz de Tenerife)



Centro del Intercambiador de Transportes (Santa Cruz de Tenerife)

1.2 Tipologías de usuarios

El servicio CSU y ATIC está orientado a los empleados del Cabildo Insular de Tenerife, sin embargo al tener relación con otras administraciones públicas, entidades, consorcios, etc., es posible que otros usuarios contacten con el CSU solicitando ayuda en alguno de los servicios tecnológicos ofrecidos por el Cabildo.

Actualmente el número de usuarios ronda los 1.500 de los cuales alrededor del 10% se les considera usuarios con atención diferenciada.

Dentro del grupo de usuarios del Cabildo, se diferencian dos conjuntos de usuarios:

- **Usuarios con Tratamiento Especial.** Grupo de usuarios que deben tener una atención especial en relación a la seguridad de la información tratada y en cuanto al impacto a asignar por la repercusión de sus funciones en el funcionamiento de la Corporación. En este grupo se incluyen los usuarios que ostenten alguno de los siguientes cargos:
 - PRESIDENTE CORPORACIÓN
 - CONSEJERO/A
 - CONSEJERO/A DELEGADO/A
 - SECRETARIO GENERAL
 - INTERVENTOR GENERAL
 - TESORERO



-
- DIRECTOR INSULAR
 - GERENTE DE EMPRESA/ORGANISMO
 - SECRETARIA DIRECTORA
 - SECRETARIA PRESIDENCIA
 - SECRETARIA CONSEJERO/A
 - SECRETARIA CONSEJERO/A DELEGADO/A
 - SECRETARIA DIRECTOR

Se incluyen igualmente los usuarios que pertenezcan a alguno de los siguientes departamentos:

- Presidencia
 - Gabinete de la presidencia
 - Prensa
 - Protocolo
 - Grupos Políticos
- **Usuarios con Atención Diferenciada.** Todos los usuarios con tratamiento especial y además, aquellos que por el tipo de actividad que desempeñan requieren de una atención más inmediata que el resto de usuarios (jefes de servicio, mandos intermedios, Centro de Servicios al Ciudadano o CSC, etc)



A la hora de determinar la prioridad en las incidencias recibidas por Usuarios con Atención Diferenciada o a Usuarios con Tratamiento Especial, se tendrán presente que el impacto siempre se considerará Alto y la urgencia será valorada por el técnico del CSU para cada caso.

1.3 Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.



Los Acuerdos de Nivel de Servicio y la forma de calcularlos, así como las penalizaciones correspondientes en el caso de incumplimientos, se definen en el documento Acuerdos de Nivel de Servicio CSU-ATIC que está publicado en la Wiki.

1.4 Canales de comunicación con los usuarios

El CSU dispone de diversas vías de acceso para los usuarios:

| | | |
|---|------------------------|--|
|  | CSU | 922 239999 (ext. 39999) |
|  | Correo electrónico | cau@tenerife.es |
|  | Correo Ordinario | Dirección: Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones Calle Clavel N° 2 38003 Santa Cruz de Tenerife |
|  | Portal de Autoservicio | http://www.tenerife.int/cau |

En el caso de los accesos por correo electrónico, o correo ordinario, estos cumplen con un protocolo ya predefinido y automatizado.

1.4.1 Protocolo de atención telefónica

Recepción de la llamada:

- Cuando el usuario llama al CSU, lo primero que oye es una locución automática que dice: “*Bienvenido al Centro Atención al Usuario del Cabildo Insular de Tenerife*”.
- Tras la locución, la funcionalidad de Grupo de Captura permitirá recoger la llamada que esté sonando dentro del grupo del CSU.



-
- El técnico del CSU que recoja la llamada dirá:
 - a. Le habla: “nombre”.
 - b. ¿En qué puedo ayudarle?
 - c. ¿Nos llama por alguna solicitud o incidencia ya abierta o por algo nuevo?

Tratamiento de la llamada:

- Me puede indicar su nombre para abrir el tique. Es importante determinar si la persona que llama (solicitante) es la misma afectada (usuario final afectado).
- Abrir ficha del usuario y confirmar los datos del usuario:
- Número de teléfono fijo.
- Número de teléfono móvil (si lo tiene).
- Dirección de correo electrónico.
- Organización funcional (Servicio al que pertenece).
- Se realizará una descripción del suceso lo más detallada posible.

Encause del tique:

- Determinar, siguiendo lo indicado en el apartado **Proceso de Gestión de Tiques**.

Finalizar llamada:

- Indicar al usuario número de tique, para el seguimiento posterior del mismo (que podrá realizarlo a través del portal de autoservicio).
- A los efectos de poder realizar una correcta gestión de incidencias y solicitudes verificar después de la llamada lo siguiente: Se han escalado incidencias similares (mismo tipo de incidencia, aplicación, sistema, etc).
 - Si se han escalado varias en la última hora, tratarlo como una incidencia masiva.
 - Si se detecta tique duplicado, informar al usuario y cancelar el último tique creado.

1.4.2 Protocolo de atención correo-e

El funcionamiento de la atención de tiques a través del correo electrónico atiende a las siguientes pautas

- Los usuarios envían correo a la cuenta: **cau@tenerife.es**
- Los técnicos del CAU, atienden el buzón de correo de manera permanente
- El equipo del CAU dispondrá de 15 minutos como máximo para la apertura de los tiques.



Registro del tique

- Los técnicos de CAU registran el tique a partir del correo completando todos los campos de carácter obligatorio y adjuntando el correo al tique (ver apartado **Proceso de Gestión de Tiques**).
- Se deberá rellenar como obligatorio, aunque no esté marcado como tal, la Fecha de entrada (hora canaria) de correo (incluyendo la hora de recepción) en el buzón del CAU.

1.4.3 Protocolo de atención correo ordinario (modo presencial)

Existen solicitudes que por su carácter requieren de firma por parte del solicitante así como por parte de su jefe de servicio. En estos casos, estos documentos llegan al STIC y para su gestión se ha acordado el siguiente protocolo.

- Diariamente, un técnico de CAU se desplaza al STIC a partir de las 13:00 horas. El técnico digitaliza las solicitudes y las escanea a la carpeta \\fi01\SolicitudesCSU.
- CAU revisa la documentación (firmas, información del documento, etc.), revisa que no se haya creado el ticket (por si el usuario/a ya lo hubiese adelantado por correo), registra y transfiere al grupo correspondiente para su trámite. En el apartado "Método informativo" se deberá seleccionar "soporte papel".
- El número de ticket se actualiza en el nombre del alojado en \\fi01\SolicitudesCSU.
- Los documentos originales los gestiona la administración del STIC

1.4.4 Protocolo de atención vía web

El acceso al portal de autoservicio se podrá realizar a través del acceso directo disponible en los PCs o a través del navegador utilizando la siguiente URL:

WWW.TENERIFE.INT/CAU

En dicho enlace los usuarios podrán consultar el estado de sus tiques así como crear nuevas incidencias o solicitudes.



Una vez el usuario crea el tique, el CAU recibirá un correo en la cuenta **cau@tenerife.es** donde se les notificará la creación de un nuevo tique vía web.

EL técnico de CAU deberá entrar en el tique, completar todos los campos obligatorios así como asignar el tique al grupo correspondiente para comenzar su gestión. Mientras el tique no se haya gestionado por parte del técnico quedará en estado “Abierto”.

En los casos en los que el usuario confunda los términos incidencia y solicitud creando el tique con una tipología inadecuada, el técnico de CAU deberá realizar las siguientes acciones:

1. Crear un nuevo tique con la tipología correcta y los datos aportados por el usuario en el portal de autoservicio
2. Cancelar el tique creado por el usuario añadiendo el motivo de la cancelación en la descripción que aparece al realizar el cambio de estado (mismo funcionamiento que para la resolución de tiques).

El texto que debe indicarse es el siguiente:

Se ha procedido a cancelar el tique XXXXX por un error en su tipología. Se ha creado el tique YYYYY relacionado con el mismo asunto.

1.4.5 Protocolo de atención por control remoto

Siempre que sea posible la resolución de solicitudes/incidencias a través del uso de la plataforma de acceso remoto a los PCs de los usuarios, los técnicos deberán hacer uso de la misma.

Para ello, el procedimiento de actuación que deberán seguir es el siguiente:

1. **Contacto telefónico.** El técnico deberá llamar por teléfono para informar al usuario de su intención de resolver la incidencia mediante el Servicio de Acceso Remoto.
2. **Aceptación por parte de usuario.** Será necesaria la autorización del usuario para que podamos conectarnos al equipo. En el momento que intentemos conectarnos, aparecerá en el escritorio del usuario el siguiente mensaje que requerirá la confirmación del usuario para continuar.
3. **Acceso remoto.** Durante el acceso al PC, el técnico mantendrá la comunicación telefónica con el usuario. Justo en el instante en el que se produce la conexión el monitor al usuario le aparecerá un icono o señal que le permitirá saber que la conexión está en curso.
4. **Desconexión acceso remoto.** Una vez finalizada la intervención, el técnico cerrará la sesión.

Es importante que el usuario se sienta tranquilo y seguro con este tipo de acceso por lo que si es necesario se le explicarán las normas que hemos definido junto con el STIC para la correcta gestión de este servicio. Por otro lado y teniendo en cuenta que el interés de todos es ampliar la resolución a través de este medio, se informará en las



situaciones que se considere adecuado por parte del técnico, de las ventajas que ofrece este servicio de cara a los usuarios: atención más inmediata y mayor velocidad en la resolución de sus tiques.

1.5 Comunicación entre el cliente y la empresa

Las vías de comunicación con los usuarios que demandan la mayor parte de servicios están claramente definidas en el apartado **CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS**.

Por otro lado, diariamente existe una comunicación entre la dirección del servicio por parte del Cliente y los distintos departamentos que ofrecen el servicio CSU-ATIC. Con el objetivo de que esta comunicación sea lo más eficiente posible, se definen los siguientes escenarios.

1.5.1 Comunicación apertura de incidencias, peticiones o solicitudes

Este tipo de trámites, cuando se realicen desde el STIC, se realizará como si se tratase de cualquier otro usuario de Cabildo utilizando las vías de comunicación ya establecidas.

En el caso de que el motivo de la apertura del tique esté relacionado con una tarea de un área específica del STIC, se deberá poner como solicitante al miembro del STIC responsable de la tarea. No se deben utilizar los usuarios genéricos como solicitantes.

Dado el carácter técnico de las peticiones o incidencias generadas por el personal del STIC, se acuerda que para poder categorizar y sobre todo priorizar correctamente el trabajo, será necesario aportar la siguiente información: Se adjunta posible modelo de correo

DESCRIPCIÓN:

- Servicio al que afecta y entorno(Pro, Pre, Desarrollo):
- Descripción de lo que se solicita:
- Motivo por el que se solicita (importante para definir la prioridad):
- Acciones que se requieren:
- Prioridad estimada (Tiempo para la ejecución, cuando se necesita que esté ejecutado):

En el caso de que el Cliente prefiera abrir el tique directamente en el SDE, éste también podrá hacerlo incluyendo la descripción descrita como modelo de correo.



1.5.2 Comunicación para coordinación del servicio

Las comunicaciones por correo electrónico desde el STIC que no impliquen directamente la apertura de un tique, no deberán enviarse al CSU en el campo "Para". En caso de que se estime oportuno que el CSU debe estar informado de las acciones, deberá incluirse la dirección del CSU en copia.

Para otro tipo de gestiones en las que no se requiera la apertura directa de un tique, la comunicación deberá realizarse a través de las cuentas de coordinación de los distintos niveles de servicio.

| Consulta | Cuenta de correo | Teléfono |
|---------------------------|------------------|----------|
| Nivel 1 | | |
| Nivel 2 | | |
| Coordinación del Servicio | | |
| Coordinación del Contrato | | |

1.6 Buenas prácticas generales sobre la atención del servicio

Se crea este apartado con el objetivo de incluir puntos que se consideran importantes en el tratamiento de la atención a los usuarios:

- Cuando se detecte en una comunicación vía correo electrónico con el usuario que existe cierto grado de inquietud o desagrado por su parte, no se deberá seguir insistiendo por esta vía. Debemos utilizar el teléfono para aclarar cualquier malentendido que pueda haberse creado.
- En la redacción de las notificaciones o correos que se les envíe a los usuarios se deberán realizar de la manera más neutra posible. Se evitará el color rojo como forma de resaltar la información, así como el uso de letras más grandes ya que pueden interpretarse de manera negativa.
- Una caída de un servicio crítico o una caída que impide trabajar a todos los miembros de una oficina implica atención exclusiva e inmediata. Hasta que el tique se deje encaminado y asignado a otro grupo o proveedor no se deberá abandonar su atención. Si esto ocurre, el CSU deberá dejar de estar disponibles para la recepción de llamadas hasta la finalización de los trámites necesarios



para encaminar el tique. Por otro lado, se deberá informar a los responsables lo antes posible.

2. PROCESO DE GESTIÓN DE TIQUES

2.1 Conceptos básicos

2.1.1 Estados

La situación de cada tique se representa a través de un campo de Estado, cuyos valores posibles se indican en la siguiente tabla:

| Estado | Descripción | Cuenta SLA |
|----------------------------------|---|------------|
| Abierto | Estado del tique nada más abrirse | Sí |
| En Proceso | Estado que se pone en el tique cuando el CSU empieza a trabajar en el mismo | Sí |
| En Estudio | Estado solamente para las solicitudes en los que se requiera realizar un estudio para determinar las acciones necesarias que deberá llevar a cabo el personal de Nivel 2. | Sí |
| Transferido a CSU | Estado en el que queda un tique cuando se transfiere del STIC al CSU (con carácter previo se ha pasado el tique al STIC para valoración o toma de decisión). | Sí |
| Transferido a Proveedores | Estado en el que se queda un tique cuando se está esperando acción por parte de algún proveedor. | No |
| Pendiente de Usuario | Estado en el que se pone el tique cuando es necesario esperar alguna acción por parte del usuario. | No |
| Cita concertada | Estado en el que se pone el tique cuando se ha acordado con el usuario un día y hora en el que el técnico acudirá a resolver el tique. | No |
| Usuario no localizable | Estado en el que se pone el tique cuando necesitamos al usuario para la atención del mismo y no conseguimos localizarlo. | No |
| Resuelto | Estado al que se pasa el tique cuando se ha resuelto | No |



| | | |
|-----------------------------|---|----|
| Cerrado | Estado al que se pasa el tique automáticamente una vez resuelto | No |
| Cerrado sin resolver | Estado a utilizar solamente en la monitorización. Se emplea cuando una alarma desaparece, después de haber superado el umbral de tiempo mínimo establecido para la discriminación entre un falso positivo y una alarma real, y se desconoce el motivo. El objetivo es realizar un seguimiento de estos tiques, asociados a alarmas, que pueden estar avisando sobre problemas latentes. | No |
| Cancelado | Estado que se usa cuando hay que cerrar un tique que no aplica. | No |
| Transferido a STIC | Estado al que se pasa el tique cuando es necesario realizar un escalado al STIC para validación o toma de decisión. | No |
| Asignado | Estado que utiliza el STIC cuando está trabajando en un tique. | No |

Tabla de estados posibles para un tique

2.1.2 Priorización de tiques

La priorización de tiques tiene un elevado impacto en la organización del trabajo en los equipos del CSU-ATIC. Una priorización sesgada o incorrecta deriva en una organización que no atiende realmente a las necesidades del negocio.

2.1.3 Prioridades para incidencias

El proceso de Gestión de incidencias, se inicia con el cálculo de prioridades. Se trata de un factor clave en el éxito del proceso. Priorizar es definir el orden de resolución deseado. Es decir, averiguar qué necesita ser resuelto antes desde **el punto de vista del negocio** para permitir a nuestros equipos de soporte enfocarse en lo que es necesario en cada momento.

La prioridad debe determinarse **de forma objetiva**, generalmente mediante la evaluación de dos atributos independientes, el **impacto** y la **urgencia**. Al final, el técnico obtiene un **nivel de prioridad**, que utilizará para definir qué debe resolver primero.

- **Urgencia:** Es una medida de cómo de rápido debe ser resuelta una incidencia. Depende del tiempo máximo de demora que acepte el usuario.



- **Impacto:** Es una medida de la importancia del incidente y de los posibles daños (repercusiones) que pueda tener antes de que pueda ser resuelto.

Categoría de URGENCIAS

Para determinar la urgencia de la incidencia, **elija la categoría más alta** correspondiente.

| Categorías | Descripción |
|-----------------------|--|
| Urgencia ALTA | Cuando se produzca alguna de las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none">• Incidencias en las que el bloqueo es crítico para el servicio (proceso de negocio). La incidencia paraliza el servicio, que no puede ser ofrecido hasta que no se resuelva la incidencia.• Los daños (repercusiones) de la incidencia aumentan rápidamente. |
| Urgencia MEDIA | <ul style="list-style-type: none">• Incidencias cuyo bloqueo no es crítico para el servicio (proceso de negocio). La incidencia no paraliza la totalidad del servicio pero debe solucionarse en tiempo y forma. |
| Urgencia BAJA | <ul style="list-style-type: none">• Incidencias en el que el tiempo de resolución no es un factor determinante o existe solución temporal. |

Categoría de IMPACTO

Para determinar el impacto de la incidencia, **elija la categoría más alta** correspondiente

| Categoría | Descripción |
|----------------------|---|
| Impacto ALTO | Cuando se produzca alguna de las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none">• Cuando se trata de un Incidente Masivo (afecta a más de 50 usuarios).• Cuando se produce la caída de uno de los Servicios Críticos.• Cuando tiene implicaciones jurídicas y/o financieras.• Cuando tiene o puede llegar a tener visibilidad fuera de la Corporación (ciudadanía).• Cuando el daño a la reputación es probable que sea alto. |
| Impacto MEDIO | Cuando se produzca alguna de las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none">• Cuando afecta o pueden afectar a un grupo de usuarios (entre 6 y 50 usuarios). |



| | |
|---------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Cuando existe una degradación de uno de los Servicios Críticos.<ul style="list-style-type: none">• Cuando afecta a un Usuario con Tratamiento Especial. |
| Impacto BAJO | Cuando se produzca alguna de las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none">• Cuando afecta o pueden afectar a Individuos (entre 1 y 5 usuarios).• Cuando existe una caída o degradación de un Servicio No Crítico. |

Grados de PRIORIDAD

Definida la urgencia y evaluado el impacto, se determina la prioridad mediante la siguiente **Matriz de Prioridades**.

MATRIZ DE IMPACTO Y URGENCIA

| | | IMPACTO | | |
|----------|-------|---------|-------|------|
| | | ALTO | MEDIO | BAJO |
| URGENCIA | ALTO | P1 | P2 | P3 |
| | MEDIO | P2 | P3 | P4 |
| | BAJO | P3 | P4 | P5 |

TABLA DE PRIORIDADES

| Código de prioridad | Descripción | Tiempo de Respuesta | Tiempo de Resolución | Incidencias |
|---------------------|-------------|---------------------|----------------------|-------------|
| P1 | Crítico | 15 minutos | 2 horas | X |
| P2 | Grave | 30 minutos | 4 horas | X |
| P3 | Alto | 1 horas | 8 horas | x |
| P4 | Medio | 2 horas | 24 horas | X |
| P5 | Bajo | 2 horas | 36 horas | X |



-
- **Tiempo de Respuesta:** representa el tiempo máximo en horario 7x24 en el que el grupo asignado para resolver la casuística iniciará el tratamiento del tique, actualizando la información del mismo, para que pueda ser consultada por los usuarios a través de los canales establecidos.
 - **Tiempo de Resolución:** Representa el tiempo máximo de resolución, desde el registro del tique, en horario de servicio (HB + HA), es decir, de lunes a viernes de 6:00 a 18:00 y sábados de 09:00 a 15:00.
 - **Tiempos Máximos:** Los tiempos indicados son los máximos admisibles. Lo esperado del servicio es que se opere en base al compromiso de “best effort”, de tal manera que se proporcione, en cada momento, los mejores tiempos posibles.

2.1.3.1 Incidente Mayor

Se introduce el concepto de “Incidente Mayor” para dar cobertura a aquellos casos en los que una incidencia es de un impacto tan elevado para el Cabildo que, por un lado, se necesitarán todos los medios posibles a disposición del servicio CSU-ATIC para la restauración de los servicios TI afectados y, por el otro, no es factible evaluar tiempos de resolución. Siempre serán bajo el compromiso de “best effort”. El tratamiento de este tipo de incidentes llevará un protocolo asociado específico en cuanto a las comunicaciones durante su desarrollo y en cuanto al análisis post-mortem que liderará el equipo de Gobierno del Servicio CSU-ATIC prestado por la empresa subcontratada.

Como regla general se considerará incidente mayor cuando concurren más de uno de los criterios que determinan que el impacto sea considerado ALTO.

Normalmente se trata de una incidencia o conjunto de ellas que causan graves interrupciones en los servicios TIC de la Corporación y que por tanto exige resolverse con mayor urgencia.

Los incidentes mayores tienden a caracterizarse por su elevado impacto, algunos ejemplos:

- Un enlace de comunicaciones de red de alta velocidad falla y parte o toda la comunicación de datos desde y hacia fuera de la organización se corta.
- Un sitio web se detiene debido a la gran demanda inesperada antes de la fecha límite para poder realizar una gestión, lo que genera un gran número de ciudadanos que no cumplen con el plazo.
- Una base de datos o sistema de información clave para la organización se encuentra parada o no presta el servicio adecuadamente.

2.1.4 Tiempo de ejecución de solicitudes

Todas las solicitudes deben tener su procedimiento asociado. Se trata de establecer las tareas a realizar para cada tipo de solicitud, el flujo de trabajo, los intervinientes en el proceso y de acordar el Tiempo de Ejecución para cada tipo solicitud.



Tiempo de Ejecución

Para asignar tiempos de respuesta a las solicitudes se utilizará el mismo modelo de “volumetría piramidal” que tenemos para las incidencias (de P3-pico- a P5-base-).

Definimos como Tiempo de Ejecución, al necesario para llevar a cabo la solicitud. Estos tiempos serán establecidos para cada tipología de solicitud, partiendo del supuesto que las solicitudes son de usuarios estándar (no tienen ningún tipo de tratamiento, ni especial ni diferenciado).

Se utilizará una tabla con todas las solicitudes agrupándolas por el mismo nivel de prioridad (P3, P4 o P5).

TABLA DE TIEMPOS MEDIOS DE EJECUCIÓN POR PRIORIDAD

| Código de prioridad | Tiempo de Respuesta | Tiempo Medio de Ejecución | Tipos de Solicitudes |
|---------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|
| P3 | 1 hora | 8 horas | X |
| P4 | 2 horas | 24 horas | X |
| P5 | 2 horas | 36 horas | X |

Mejoras en el Tiempo de Ejecución

Todas aquellas solicitudes cuya prioridad sea P5 o P4 son susceptibles de ser mejoradas.

En el caso, de que el usuario final afectado sea un Usuario con Tratamiento Especial o un Usuario con Atención Diferenciada se verá automáticamente incrementado el nivel de prioridad. La solicitud subirá al nivel inmediatamente superior, es decir, las solicitudes en P5 subirán al P4, y las que tengan asignado el código P4 pasarán a P3.

De la misma forma, se incrementará el nivel de prioridad en aquellas solicitudes en las que el STIC, de forma expresa, solicite que se realice antes del Tiempo Medio Establecido.

2.1.5 Buenas prácticas en la priorización de los tiques

Aunque los técnicos del CAU definan la prioridad de los tiques, en el día a día es necesario decidir qué tique debe ser abordado primero dentro de los que cada técnico tiene asignados y pendientes.

Como pautas generales, se debe trabajar de la siguiente forma:

- Priorizando la respuesta de las incidencias sobre las solicitudes.



-
- Dentro de las incidencias, priorizar siempre las que afectan a un número mayor de usuarios.
 - Abordando primero los tiques que van a caducar antes.
 - Teniendo en cuenta si el solicitante pertenece al grupo de tratamiento especial.

2.2 Campos mínimos

Un tique se compone de los siguientes campos mínimos:

- **SOLICITANTE:** Usuario que ha pedido la intervención.
 - **USUARIO FINAL AFECTADO:** Usuario sobre el que hay que realizar la intervención.
 - **ÁREA DE INCIDENTE:** Tipo de intervención Software, Hardware, Comunicaciones, Proveedor, Seguridad y Otros. Es la categoría asociada al tique.
 - **ESTADO:** Describe la situación actual del tique. Los valores posibles se indican en la [TABLA DE ESTADOS](#).
 - Debe ser actualizado conforme se avance en el proceso de resolución del tique.
 - Los estados de **finalización**: cancelado, cerrado sin resolver (a usar solamente en monitorización), y resuelto, **deben tener una justificación del CSU para el cierre, documentada** en el registro de tareas del tique.
 - Los estados **dependientes del usuario**: *Pendiente de Usuario, Cita concertada e Usuario no localizable*, deberán tener obligatoriamente:
 - Comentario con la justificación de la dependencia con el usuario en el registro de actividad, y en el caso de cita concertada, la hora y el día acordado con el usuario.
 - **En cualquier caso Notificación manual al usuario, informando** de lo anterior.
 - Deberá haber un aviso automático para los tiques en estos estados, para que cuando se actualicen los mismos, se recuerde si es necesario cambiar el estado de los mismos.
 - **PRIORIDAD:** La prioridad se define en función de lo detallado en el apartado [PRIORIZACIÓN DE TIQUES](#).
 - **ASIGNATARIO:** Técnico encargado en el momento de las intervenciones relacionadas con el tique.
 - Viene condicionado por el **Grupo** al que pertenezca.
-



-
- El asignatario puede variar a lo largo del ciclo de vida de un tique.
 - **No pueden haber tique sin técnico asignado.** Al abrir el tique, el CSU asignará, en primera instancia, a un Grupo y a un técnico. En caso de que el técnico correspondiente no pueda realizar la tarea, o por cualquier motivo deje de trabajar en el tique, antes de resolverlo, **deberá reasignarla a otro de los miembros de su equipo.**
 - **RESUMEN DESCRIPCIÓN:** Síntesis en 4 palabras del problema o solicitud que se pone de manifiesto. Esta información se añadirá en la resolución del tique como guía para el usuario de lo que ha solicitado.
 - **DESCRIPCIÓN:** En la descripción el técnico del CSU debe recoger información lo más detallada posible del incidente. En caso necesario, debe realizar pruebas con el usuario para intentar diagnosticar la avería. No se debe copiar en ningún caso, de manera íntegra, la información de los correos en la descripción de los tiques, para eso ya se anexa el correo al tique.
 - **ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN:** Se debe indicar el Servicio o Elemento de Configuración concreto afectado. Para ello consultar el [MAPEO ENTRE CATEGORÍAS Y ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN](#) en la Wiki.

2.3 Aspectos Generales

En la gestión de los tiques se debe tener en cuenta los siguientes aspectos generales:

2.3.1 Tiques de Usuarios con Atención Diferenciada (UAD)

En los casos, en que sea necesaria la atención presencial y con el fin de asegurar al usuario, con Atención Diferenciada, que su solicitud será atendida en tiempo y forma, los técnicos de atención presencial, al tener constancia de la necesidad, se pondrán en contacto de forma inmediata con el usuario, para informarle la hora prevista a la que acudirán al puesto del mismo para atender sus necesidades.

2.3.2 Tiques duplicados

Si se detecta que un es duplicado con alguno existente previamente, se debe proceder a la cancelación de los más recientes, dejando siempre el más antiguo para el tratamiento del asunto.

2.3.3 Tiques relacionados

Revisar y mantener siempre la relación entre tiques, especialmente las siguientes:



-
- Incidencias y Solicitudes asociadas.
 - Incidencias y Problemas asociados.
 - Solicitudes y Órdenes de cambio que provocan.
 - Órdenes de cambio e Incidencias que provocan.

Cuando una solicitud se deba dividir en varias, no se debe copiar la misma descripción en ambas sino que cada una debe llevar su descripción y estar relacionadas entre sí. Se debe usar la capacidad de relación entre tickets de la herramienta empleada.

2.3.4 Tiques sin respuesta por usuarios

En los casos que sea necesaria la comunicación con los usuarios para la resolución de los tiques y no se sea posible la misma (tiques en Pendiente de Usuario o Usuario no localizable), se acuerda que se podrá llevar a cabo la cancelación del tique después de que se cumplan **las siguientes condiciones:**

- Reiteración al usuario a través de notificaciones por escrito haciendo uso de la herramienta de gestión de incidencias en las que se manifieste la necesidad de que se éste ponga en contacto con nosotros para la resolución del tique. Deberán existir al menos 3 notificaciones manuales
- 15 días naturales desde la primera notificación y siempre que durante este periodo no haya habido ningún tipo de intento de comunicación por parte del usuario

2.3.5 Tiques sin respuesta por proveedores

En el caso de la interacción con los proveedores, se deberá seguir el mismo plan de actualización y seguimiento del apartado anterior, pero no se cancelará el tique en el supuesto de no respuesta del proveedor, sino que se remitirá una notificación manual al STIC, manteniendo el tique en Transferido a proveedor, para realizar un escalado a los responsables del contrato correspondiente.

2.4 Actualización y seguimiento de tiques

2.4.1 Acciones del Usuario

Durante la vida de un tique, pueden ocurrir muchos eventos externos que afectan al proceso de gestión de tique. Entre estos eventos pueden ser los siguientes y se deben tratar de la forma indicada a continuación:



| EVENTO | ACTUACIÓN |
|--|---|
| El usuario llama para preguntar el estado de su tique | <ul style="list-style-type: none">• Se informa al usuario del estado• Se registra el comentario en el tique.• Se notifica al grupo que tiene el tique de la llamada del usuario. |
| Usuario aporta información que era necesaria para continuar el tratamiento del tique | <ul style="list-style-type: none">• Se registra esta información en el tique.• Se notifica al grupo que tiene el tique de la aportación del usuario |
| Usuario nos indica que estará de baja/vacaciones durante un largo periodo de tiempo | <ul style="list-style-type: none">• Se registra el comentario en el tique.• Se cierra el tique (o cancela si no se ha hecho nada en el mismo). Se realiza comentario explicativo• Se le indica al usuario que vuelva a ponerse en contacto con el CSU a la incorporación. |

2.4.2 Gestiones a realizar por los técnicos durante la vida del tique

Los técnicos deberán mantener actualizada en todo momento la información relativa a la vida del tique. Para ellos deberán seguir las siguientes pautas

- Los técnicos deberán mantener actualizados los tiques con la información necesaria para que el usuario pueda ser en todo momento conocedor de la situación de su incidencia o solicitud.
- Es absolutamente necesario que cuando se produzca una modificación importante en el estado de un tique relacionado con Comisiones, Plenos o Asistencias a Consejeros, se informe del cambio por parte de CSU al técnico que lo tiene asignado **vía telefónica**. Debe añadirse además la notificación manual de que se ha avisado al técnico. El objetivo es asegurar la información.
- En todos los casos en los que la información que se añada a los tiques tenga un carácter importante (en cualquier tique), se deberá añadir al tique una notificación manual informando al grupo afectado de dicha modificación.
- Es importante recordar que en el portal de autoservicio el usuario podrá consultar los comentarios que explícitamente se marquen como no internos (por defecto **serán todos como no internos**). En este sentido **es fundamental cuidar la ortografía, y el contenido de los mensajes a trasladar por este mecanismo**.

Para ello, se establecen unas frecuencias mínimas de actualización sobre los tiques tal y como se recogen en la siguiente tabla:



| Prioridad | Frecuencia de seguimiento | Tipo de acción Técnicos |
|-----------|---------------------------|--|
| Crítica | Cada hora | Envío a lista de distribución asociada al servicio afectado información sobre el estado de la incidencia |
| Alta | Cada 2 horas | Registro en el tique |
| Media | Mínimo cada día | Registro en el tique |
| Normal | Mínimo cada 2 días | Registro en el tique |

2.5 Cierre de tiques

2.5.1 Fase previa a la resolución del tique

Antes de la resolución del cierre del tique, el técnico deberá comprobar lo siguiente:

- El área de la categoría es la correcta. En muchas ocasiones la información del usuario lleva al CSU a abrir el tique con una categoría que tras realizar comprobaciones termina siendo incorrecta. El técnico antes de cambiar el estado a “Resuelto” deberá comprobar que el área de la categoría es la correcta. La categorización es fundamental para poder hacer un análisis posterior de la información.
- El campo de Procedimiento utilizado deberá estar relleno. En caso de que no exista procedimiento o instrucción de trabajo para su resolución y con el objetivo de detectar estas carencias, se indicará el siguiente:

www.tenerife.int/wiki/index.php/Procedimiento_en_blanco

- Se deberá establecer un seguimiento semanal o mensual de los tiques documentados de esta forma para identificar y comunicar al STIC los procedimientos pendientes de establecer.
- La documentación de la solución se realizará siguiendo el siguiente cuadro:

| Tipo de solución | Actividad | ¿Interno por defecto? | Campo Descripción | Requisitos |
|---------------------------------|------------|------------------------|--|--|
| Solución técnica interna | Solución | Sí y debe quedarse así | Añadir descripción técnica para conocimiento interno | Obligatorio rellenarla. El funcionamiento es el mismo que hasta ahora. El único cambio es que deja de ser visible para el usuario. |
| Solución | Actualizar | No y debe | Añadir | Obligatorio rellenar el |



| para usuario | estado | quedarse así. | solución para que sea visible al usuario | campo descripción en todos los cambios de estado que partan del estado "En proceso" No se podrá pasar al estado "resuelto" o "cancelado" si no se viene del estado "En proceso" |
|--------------|--------|---------------|--|---|
| | | | | |

Cada una de estas actividades, tiene por defecto marcado si es o no visible para los usuarios.

2.5.2 Métodos de resolución de tiques

Comunes:

- Correo electrónico: notificándose en este caso la resolución a través de email en lugar que mediante llamada telefónica.
- Presencial CPD: presencial en los centros de procesamiento de datos.
- Instalación: Referente a solicitudes de instalación de servidores, aplicaciones, etc ó referente a instalación de hardware en local. En el primer caso podría englobarse en 'Actuación remota', en el segundo en 'Presencial'
- Configuración: Configuración por parte de N2 de algún aplicativo.
- Actuación remota: Actuación por parte de N2 en algún elemento del sistema (servidores, swiches, bases de datos, etc)
- Reinicio:
- Teléfono: Cuando, vía telefónica, un usuario contacta con el CSU para indicar que su problema se ha resuelto sin acción por parte nuestra (el usuario reinicia el Pc, descubre que estaba poniendo mal la contraseña, etc)

De uso exclusivo Técnicos de Proximidad:

- Control Remoto: Acceso remoto al equipo del usuario para llevar a cabo algún tipo de acción.
- Presencial: Cualquier tipo de acción que implique la presencia física de un técnico

De uso exclusivo grupo Monitorización:

- Proceso automático



2.5.3 Formato de correo al usuario

Una vez el técnico haya procedido a la resolución del tique, la herramienta de gestión de incidencias enviará un correo al usuario solicitante indicando lo siguiente:

Estimado/a usuario/a,

Le informamos que su *[Incidencia/Solicitud]* registrada con número *[Id.]* y cuya descripción es:

Ha sido RESUELTA.

Solución:

Por favor, compruebe que su *[Incidencia/Solicitud]* ha sido resuelta satisfactoriamente.

Si tiene dudas, necesita aclaración o no está conforme con la resolución, contacte con el CAU (ext. 39999 o por e-mail: cau@tenerife.es). Tras el envío del presente correo el sistema se mantendrá a la espera durante 72 horas naturales antes de proceder al CIERRE.

Gracias por su colaboración.

Este mensaje ha sido enviado automáticamente desde el Centro de Atención al Usuario (CAU) del Cabildo Insular de Tenerife.

2.5.4 Tiempo entre la resolución y el cierre de tiques

Si a lo largo de las 72 horas posteriores a la resolución del tique, el usuario se pone en contacto con el CSU mostrando su disconformidad con la resolución, el analista que lo atienda deberá proceder a su reapertura en caso de que se cumplan las siguientes condiciones:

- En el caso de un incidente, que no se haya resuelto total o parcialmente.
- En caso de una solicitud, que no se haya completado correctamente.

En ambos casos, se procederá a la reapertura del tique siempre que la resolución ofrecida al usuario no se adapte a lo que ha indicado en la descripción de su apertura.



2.6 Cierre del tique

Una vez transcurridas las 72 horas desde la resolución y tras haberse producido el cierre del tique, si un usuario contacta con el CSU solicitando la apertura del mismo se procederá a la apertura de un nuevo tique informando al usuario.

2.7 Gestión de Incidencias

Es cualquier acontecimiento que no forma parte del funcionamiento normal de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o reducción en la calidad del mismo.

2.7.1 Incidencias Masivas

Es común que cuando se produce una caída de servicio o una incidencia que afecta a muchos usuarios a la vez, se reciban en el CSU muchas llamadas y/o correos electrónicos de distintos usuarios informando de la incidencia. Para estos casos se debe:

- Utilizar el primer tique creado como padre. Este será el tique que se utilice para resolver la incidencia y el que se escalará a los demás grupos si fuera necesario
- Asociar como hijos todos los nuevos tiques al padre. Estos tiques se mantienen en el CSU
- Registrar solución en el tique padre. Una vez registrada la solución y resuelta la incidencia padre, se cierran todas las incidencias hijo automáticamente y de esta manera los usuarios de todos los tiques hijos recibirán una notificación de la solución documentada solamente en el tique padre.

2.7.2 Incidencias Mayores

El objetivo es la rápida recuperación del servicio, en caso necesario, por medio de una solución temporal (workaround)..

Información -Organización

El Responsable del servicio de la empresa adjudicataria del concurso del CSU-ATIC realizará las siguientes tareas:

- Informará al Jefe de Servicio y Responsables del STIC de lo acontecido.
- Contactará con el Coordinador del servicio del CAU para informar y acordar mensaje a transmitir a los usuarios.



-
- Contactará con el Coordinador de Servicios N2 para evaluar daños, coordinar y organizar los recursos.

Si es necesario se realizarán reuniones urgentes para determinar las acciones a seguir en cada momento.

El Responsable de la externalización deberá informar al Jefe de Servicio y Responsables del STIC cada media hora sobre el estado y avances en el tratamiento de la crisis.

El CSU deberá informar igualmente cada media hora a las listas de distribución asociadas a los servicios/aplicaciones afectadas.

Recuperación

Para estos casos, no se escatimará la participación de cuantos técnicos especialistas se estimen necesarios y en su caso (N3), se contará con los proveedores que estén involucrados.

En caso necesario, todo el equipo técnico del equipo CSU-ATIC deberá poder dedicarse a recuperar el servicio, lo antes posible.

Todas las Unidades del STIC estarán disponibles para su intervención.

Una vez restablecido el servicio se informará al Jefe de Servicio del STIC y Responsables del STIC. Se acordará el medio y la información que se transmitirá a los usuarios.

Se realizará las pruebas pertinentes para verificar el correcto funcionamiento del Sistema después de su recuperación.

Análisis-estudio

Una vez restablecido los servicios TIC, se realizará un informe donde se analizará lo sucedido:

- Motivos de la caída.
- Duración aproximada del incidente.
- Descripción de las intervenciones realizadas. Justificación del tiempo invertido hasta recuperación.
- Lecciones aprendidas.
- Propuestas y soluciones de mejora.
- Plan de Acción (compromiso de plazos para solventar los aspectos pendientes).

Se deberá hacer seguimiento de las acciones con las unidades del STIC para asegurar su implantación a la mayor brevedad posible



2.8 Gestión de Solicitudes

Son cambios estándar o acceso a servicios que siguen un procedimiento estándar, en el que el tiempo y el costo (esfuerzo) están previstos.

- **Peticiones con formulario:** Las peticiones que dispongan de un formulario predefinido (como los publicados en la intranet) deben ser cumplimentados y remitidos al CSU, siguiendo el procedimiento aplicable a cada caso.
- **Peticiones sin formulario:** En el caso de que no exista un formulario específico, el CSU informará al peticionario de los datos necesarios para poder gestionar la petición, así como del medio que debe utilizar:
 - Mediante un oficio dirigido al STIC, cuando requiera la autorización (firma) de su superior jerárquico.
 - Mediante correo electrónico dirigido al CSU.

2.8.1 Solicitudes complejas

Si se requiere el tratamiento de una petición que requiere varias acciones en paralelo se deberá hacer uso de los tiques padre e hijo:

- Utilizar el primer tique creado como padre. Este será el tique que se utilice para resolver el asunto y el que se escalará a los demás grupos si fuera necesario
- Crear tantos hijos internos (los usuarios solamente tendrán visibilidad del padre) como acciones en paralelo sean necesarias.
- Registrar solución en el tique padre. Una vez registrada la solución y resuelta la incidencia padre, se cierran todos los tiques hijos.

2.8.2 Solicitudes que requieran estudio

En muchos casos, las solicitudes enviadas por los usuarios o por los técnicos del STIC, requieren un periodo de estudio previo para poder decidir las acciones necesarias a llevar a cabo.

Este tipo de solicitudes que no pueden ser realizadas directamente por los técnicos de N2, debido a que requieren un estudio previo, se abrirán en el SDE y se asignarán al Coordinador de N2.

Se asignarán al estado “En estudio” aplicable únicamente a las solicitudes. Este estado se utilizará en aquellos tiques en los que se requiera realizar un estudio para determinar las acciones necesarias que deberá llevar a cabo el personal de Nivel 2.



En estos casos la prioridad a asignar será la de Planificada a 15 días.

Todas las solicitudes que pasen al estado "En estudio", se asignarán al Coordinador de N2 que tendrá la responsabilidad de tratarlas en las reuniones de seguimiento con los responsables de las distintas unidades técnicas del STIC decidiendo la prioridad, planificación y acciones a realizar sobre las mismas.

El cierre de estas solicitudes lo realizará el coordinador indicando las acciones a realizar e incluyendo como URL para la resolución, la del manual de gestión del servicio.

Las acciones que se extraigan del estudio de estas solicitudes deberán convertirse en peticiones abordables para los técnicos de N2 de manera que no existan dudas para su ejecución. Podrá detectarse la necesidad de abordar la petición como proyecto por su extensión.

En el caso de no corresponderse con peticiones de cambio estándar que produzcan cambios en los servicios de producción, tendrán que abrirse como órdenes de cambio.

Los tiques que se creen a partir de estas solicitudes deberán estar relacionados con el tique en estudio.

2.9 Gestión de Problemas

Un problema es la "causa desconocida subyacente de uno o más incidentes". Cuando se diagnostica esta causa, se dice que el problema se ha convertido en un error conocido.

El proceso de gestión de problemas es activado de manera asíncrona por los incidentes significativos o repetitivos.

2.10 Órdenes de Cambio

Se abrirá una Orden de Cambio como parte de la puesta en producción de nuevos servicios o para la modificación de servicios en producción que requieran un cambio no estándar.

Se aplicarán las siguientes reglas:

- Descartar aquellas Solicitudes de Cambio que no contengan toda la información necesaria para su evaluación o que no resulten viables.
- Verificar que la prioridad de un Cambio propuesto haya sido determinada correctamente por el proponente y determinar el nivel de autoridad adecuado para aprobar o rechazar determinadas Solicitudes de Cambio (RFC).
- Evaluación de Solicitudes de Cambio Urgentes Autorizar, ajustar o rechazar una Solicitud de Cambio Urgente lo antes posible. Se recurre a este proceso cuando



los procedimientos regulares de Gestión de Cambios no son aplicables, dada la acción inmediata requerida en casos de emergencia.

2.10.1 Programación de cambios

Para la programación de los cambios, se ha decidido establecer una ventana diaria de trabajo para la ejecución de las OC.

- El horario para la ventana de actuación será diariamente de 4 a 6 de la tarde
- Las OC que puedan afectar a la atención presencial en las oficinas del CSC se ejecutarán fuera de la ventana de actuación debiendo realizarse a partir de las 18:00 horas o antes de las 08:00.
- Una vez que se reciba una OC se planificará y se anotará la fecha en la que se ejecutará. Esto debe ser un trabajo diario, no debe quedar ninguna OC sin planificar.
- La antelación mínima para la solicitud de una OC serán 48 horas naturales previas a la necesidad de la ejecución del cambio.
- Sólo se aceptarán fuera de plazo aquellas OC cuya finalidad sea resolver un incidente de un servicio en producción. Se debe especificar el motivo de la urgencia.

Para conocer la operatoria de las Órdenes de Cambio consultar en la wiki el artículo:

- [ORDEN DE CAMBIO.](#)

2.11 Creación de tique hijos para proveedores

En la gestión de un servicio con un proveedor es necesario medir dos aspectos:

- Gestión de CSU en el tiempo establecido.
- Gestión del segundo proveedor en el tiempo establecido.

La gestión de CSU se mide a través del tique original que se crea para esta acción.

- Para medir el tiempo de la gestión del segundo proveedor, se le debe notificar por el canal establecido (en la Wiki) y crear un tique hijo:
- El usuario final será el del propio proveedor. De esta forma, el proveedor podrá acceder a través del portal de autoservicio a la gestión del mismo.
- El solicitante del hijo será la unidad del STIC responsable del contrato.



-
- La categoría será la definida (en la Wiki).
 - Asignar el servicio y el elemento de configuración asociado al padre.
 - Este tique se creará con el ANS de proveedor adecuado según el procedimiento a ejecutar (la asignación del ANS se realiza automáticamente).
 - El padre, una vez creado el hijo, se pasará al estado Transferido a Proveedores y se asignará al CSU.

En general el CSU-ATIC deberá seguir revisando los tiques en estado Transferido a Proveedores para consultar el estado, insistir en el cumplimiento del ANS con el proveedor y actualizar la información en el tique padre. De esta forma, el tique padre mide la gestión de CSU y el tique hijo mide la gestión del segundo proveedor.

Nota: Los tiques hijos de proveedor se eliminarán de todos los cálculos de indicadores y volumetría del CSU.

2.11.1 Gestión del tique hijo

- El tique hijo se actualizará al estado “En proceso”, de forma que empiece a medir el tiempo que tarda la gestión del proveedor. A partir de ese momento, el proveedor será el responsable de actualizar el estado del tique una vez resuelto.
- Para actualizarlo, podrá entrar a través del portal de autoservicio y agregar documentos o comentarios, o cerrar finalmente la solicitud o el incidente.
- En caso de que por cuestiones técnicas el proveedor no pueda actualizar el tique a través del portal, deberá notificar al CSU de la resolución del tique.

2.11.2 Cierre del tique padre

Tras producirse la resolución del tique del proveedor, el CSU confirmará con el usuario que el tique ha sido resuelto y procederá a cerrar el tique padre.

2.12 Gestión de Proyectos

Cuando la estimación de los cambios técnicos a realizar dentro del entorno tecnológico del Cabildo, impliquen una mayor complejidad que no pueda ser abordada desde las solicitudes en estudio, el Coordinador de Nivel 2 lo escalará al Coordinador del Servicio, para que se traten dichas solicitudes como proyectos.



Los parámetros que se tendrán en cuenta para decidir si es necesario crear un proyecto, serán los siguientes:

- Tiempo
- Necesidad de seguimiento periódico
- Complejidad

Para la gestión de los proyectos se ha acordado una metodología de trabajo. Esta metodología define en qué términos se acordará y controlará la planificación y coordinación de los recursos necesarios del proyecto, dentro de los parámetros de costo, tiempo y calidad que se definan.

En el siguiente enlace se puede encontrar la información disponible en la Wiki.:

- [GESTIÓN DE PROYECTOS](#)

2.13 Mejora continua del servicio

2.13.1 Sugerencias

Son propuestas de mejora que los usuarios realizan directamente a través del CSU o mediante el buzón de sugerencias/quejas de Calidad calidadtic@tenerife.es. Los correos enviados a este buzón son recibidos directamente por el STIC.

2.13.2 Quejas y reclamaciones

El procedimiento para la gestión de las quejas se encuentra en la Wiki:

- [QUEJAS Y RECLAMACIONES](#)