PROC04-25-0001

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE LA MESA DE SERVICIO TI

Sistema de Gobernanza de Tecnologías de la Información – Hospital de Tomé

Versión Oficial Actual 1 – Septiembre 2025

Responsable		Fecha	Firma
Elaborado	César Cáceres Urrutia Jefe Área Tecnologías de la Información	16/09/2025	

CONTENIDO

1 PROPÓSITO. 4
2 ALCANCE. 4
3 TERMINOLOGÍA. 5
4 MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTOS RELACIONADOS 6
4.1 Marco Especializado 6
4.2 Marco Legislativo 6
5 ROLES Y RESPONSABILIDADES. 7
6 PROCEDIMIENTO. 8
6.1 Estructura del Ticket e Interacciones 8
6.1.1 Información administrativa y de control 8
6.1.2 Sección de interacciones del ticket 8
6.1.3 Sección de conversaciones 8
6.1.4 Opciones Avanzadas 9
6.2 Clasificación de incidentes y Solicitudes 9
6.2.1 Elementos de Clasificación 9
6.3 Ciclo de Vida del Ticket 10
6.3.1 Acceso a la Mesa de Servicio 10
6.3.2 Registro de Incidente o Solicitud de Servicio 11
6.3.3 Clasificación y Priorización 13
6.3.4 Gestión de Incidente 14
6.3.5 Resolución y Cierre del Ticket 23
6.4 Matriz de Priorización y SLA 24
6.4.1 Prioridades 24
6.4.2 SLA's 25
6.5 Solicitantes 27
6.5.1 Solicitantes y Configuración de Perfil 27
6.5.2 Grupo de Solicitantes 28
6.6 Portal de Soporte 28
6.6.1 Acceso al Portal de Soporte: 28
6.6.2 Funcionalidades principales 29
6.7 Gestión de Incidentes de Activos Monitorizados 29

7 DIFUSION: 30
8 PERÍODO DE REVISIÓN. 30
9 ANEXOS 31

1 PROPÓSITO.

El propósito de este documento es establecer un procedimiento interno para la gestión de solicitudes e incidentes de servicio, asegurando que cada situación reportada por los usuarios sea registrada, clasificada, gestionada y resuelta de manera eficiente, consistente y trazable. Este procedimiento busca garantizar que todos los servicios de tecnologías de la información del Hospital estén disponibles y funcionando de acuerdo con los requerimientos operativos, minimizando interrupciones y riesgos asociados a fallas o solicitudes de los usuarios.

Además, este procedimiento tiene como objetivo orientar al personal de soporte y a los usuarios finales sobre los pasos a seguir al momento de reportar incidentes o solicitar servicios, promoviendo la claridad en la comunicación, la responsabilidad en la gestión y la transparencia en los tiempos de respuesta. De esta manera, se busca mejorar la satisfacción de los funcionarios y optimizar la operación de los sistemas, alineando las prácticas internas con los principios de DSS02 de COBIT 2019 y las mejores prácticas de gestión de servicios, sin perder la aplicabilidad directa a la operación del hospital.

Este procedimiento también proporciona una base para la medición del desempeño, permitiendo identificar oportunidades de mejora continua y facilitando la toma de decisiones basada en información confiable sobre incidentes, solicitudes y cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

2 ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a todos los funcionarios del Hospital de Tomé, incluyendo personal de planta, contrata, reemplazos y suplencias, así como personal a honorarios y terceros, tales como proveedores o personal contratado bajo modalidad de compra de servicios, que presten funciones relacionadas con las Tecnologías de la Información y que tengan derechos de acceso a información que pueda afectar los activos de información del Establecimiento.

El alcance comprende tanto la gestión de incidentes como de solicitudes de servicio que impacten la operación de los sistemas de información, los servicios tecnológicos y los recursos físicos relacionados, asegurando que cualquier interrupción o requerimiento sea atendido de manera controlada, trazable y oportuna. Este procedimiento también se aplica a todas las interacciones con usuarios finales, incluyendo la recepción, registro, clasificación, resolución, cierre y seguimiento de incidentes o solicitudes de servicio.

Para garantizar la seguridad y confiabilidad de la información, este procedimiento se alinea con los principios de control de la ISO/IEC 27001, en particular aquellos relacionados con la gestión de incidentes de seguridad de la información (A.16) y control de acceso a la información (A.9), asegurando que solo el personal autorizado pueda generar, modificar o

cerrar registros de incidentes y solicitudes, y que se mantenga un registro completo de todas las acciones realizadas sobre los tickets.

De esta manera, se busca no solo estandarizar y formalizar la gestión de incidentes y solicitudes, sino también proteger los activos de información del Hospital, mitigar riesgos operativos y garantizar la continuidad de los servicios críticos.

3 TERMINOLOGÍA.

Para facilitar la comprensión del procedimiento, se definen los siguientes términos clave utilizados en la gestión de incidentes y solicitudes de servicio:

- **Incidente:** Cualquier interrupción no planificada de un servicio de TI, o reducción en la calidad de un servicio, que afecta la operación normal del Hospital. El objetivo de su gestión es restaurar el servicio lo antes posible.
- **Solicitud de Servicio:** Requerimiento formal de un usuario para obtener información, acceso a un sistema, instalación de software, soporte técnico o cualquier otro servicio estandarizado disponible en el catálogo de servicios.
- **Impacto:** Medida del efecto que un incidente o solicitud tiene sobre las operaciones del Hospital. El impacto puede ser alto, medio o bajo, dependiendo de la criticidad del servicio afectado.
- **Urgencia:** Tiempo dentro del cual se espera que un incidente o solicitud sea atendido. Determina la rapidez con que se debe actuar para resolver o entregar el servicio.
- **Prioridad:** Combinación de impacto y urgencia que define el orden en que los incidentes o solicitudes deben ser atendidos.
- **Catálogo de Servicios:** Listado formal de todos los servicios de TI disponibles para los usuarios, con información sobre el tipo de servicio, procesos de solicitud, tiempos de entrega y responsables.
- **ITIL (Information Technology Infrastructure Library):** Conjunto de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI, que proporciona un marco estructurado para planificar, entregar y soportar servicios tecnológicos.
- **Solicitante:** Usuario final o representante que genera la solicitud de servicio o reporta un incidente a la Mesa de Servicio.
- **Mesa de Servicio (Service Desk):** Punto único de contacto entre los usuarios y el equipo de soporte de TI, encargado de registrar, clasificar, priorizar y gestionar incidentes y solicitudes de servicio.
- **SLA (Service Level Agreement / Acuerdo de Nivel de Servicio):** Compromiso formal que define los niveles de servicio esperados, incluyendo tiempos de respuesta y resolución para incidentes y solicitudes.
- **OLA (Operational Level Agreement / Acuerdo de Nivel Operacional):** Acuerdo interno entre equipos de TI que establece responsabilidades, tiempos de respuesta y resolución para apoyar el cumplimiento de los SLA.
- **Estado:** Situación actual de un incidente o solicitud dentro del ciclo de vida del ticket.

- **Grupos Gestores de TI:** Equipos o unidades responsables de administrar y resolver incidentes o solicitudes relacionadas con sus áreas específicas de servicio.
- **Agentes:** Personal de soporte técnico que atiende los incidentes y solicitudes de servicio, ya sea en 1er, 2do o 3er nivel, siguiendo los procedimientos establecidos.
- **Ticket:** Registro electrónico de un incidente o solicitud de servicio que contiene toda la información relevante para su gestión, incluyendo descripción, solicitante, clasificación, responsable, estado y tiempos de resolución.
- **Escalamiento:** Proceso mediante el cual un incidente o solicitud que no puede ser resuelto en el nivel actual se deriva a un nivel superior o a otro grupo con mayor capacidad para su resolución.
- **Notificación:** Mensaje automático o manual enviado al solicitante o a los responsables para informar sobre cambios en el estado del incidente o solicitud, tiempos de respuesta o resolución.
- **Automatización:** Uso de herramientas y reglas para crear, asignar, actualizar o notificar incidentes y solicitudes de manera automática, reduciendo errores y agilizando la gestión.

4 MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.

4.1 Marco Especializado

- **COBIT 2019 – DSS02:** Proporciona lineamientos para la gestión de solicitudes e incidentes de servicio, estableciendo la necesidad de procesos claros, roles definidos y mecanismos de seguimiento para garantizar la entrega efectiva de los servicios de TI. Este procedimiento aplica los principios de COBIT 2019 de manera práctica, adaptándolos a la operación del Hospital.
- **ITIL (Information Technology Infrastructure Library):** Conjunto de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI, que establece la importancia de una Mesa de Servicio como punto único de contacto, la clasificación de incidentes y solicitudes, la gestión de SLA, y la documentación y seguimiento de todas las solicitudes e incidentes.
- **ISO/IEC 27001 – Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información:** En particular, los controles relacionados con la gestión de incidentes de seguridad de la información (A.16) y el control de acceso a la información (A.9), que aseguran que los incidentes sean gestionados de manera segura y que solo el personal autorizado pueda interactuar con los tickets o acceder a la información sensible.

4.2 Marco Legislativo

- Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado, que establece lineamientos sobre gestión digital de la información y servicios en instituciones públicas.
- Ley N° 20.584 sobre derechos y deberes de los pacientes, especialmente en lo que refiere a la protección de la información relacionada con la atención de salud.

Este marco normativo asegura que la gestión de incidentes y solicitudes de servicio se realice de manera estandarizada, segura y eficiente, cumpliendo con las exigencias legales, regulatorias y las mejores prácticas reconocidas internacionalmente.

5 ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Para asegurar una gestión eficiente de incidentes y solicitudes de servicio, es fundamental que cada participante conozca su rol y responsabilidades dentro del procedimiento. A continuación, se describen los principales roles involucrados en la operación del DSS02 del Hospital de Tomé:

- **Equipo de soporte (Agentes):** Este grupo se encarga de recibir, registrar, clasificar, priorizar y resolver los incidentes y solicitudes de servicio. El equipo puede estar organizado en niveles, donde el primer nivel atiende los requerimientos más comunes o simples, y los niveles superiores se ocupan de incidentes más complejos que requieren conocimientos especializados. Los agentes deben mantener comunicación constante con los solicitantes y documentar todas las acciones realizadas en cada ticket.
- **Coordinadora de Mesa de Servicio:** Es responsable de supervisar la operación de la Mesa de Servicio, asegurando que todos los incidentes y solicitudes sean gestionados conforme a los procedimientos, SLA y políticas establecidas. Debe monitorear el flujo de tickets, detectar posibles retrasos o incidentes críticos, y coordinar el escalamiento cuando sea necesario.
- **Administradores de Mesa de Servicio (Software):** Personal encargado de la configuración, mantenimiento y optimización de la herramienta de gestión de incidentes y solicitudes. Esto incluye la creación de plantillas, gestión de automatizaciones, permisos de acceso, generación de reportes y configuración de integraciones con otros sistemas como Uptime Kuma o Slack.
- **Solicitantes / Usuarios finales:** Todo funcionario, contratista, personal a honorarios o tercero que requiera soporte o servicios de TI. Son responsables de reportar incidentes de manera precisa, proporcionar la información necesaria para la resolución del ticket y dar seguimiento a las solicitudes hasta su cierre.
- **Grupos Gestores de TI**: Equipos especializados responsables de la resolución de incidentes o solicitudes relacionados con servicios específicos o sistemas críticos. Deben coordinar con la Mesa de Servicio para recibir tickets, priorizar la atención y garantizar la resolución dentro de los SLA definidos.

6 PROCEDIMIENTO.

El procedimiento para la gestión de incidentes y solicitudes de servicio establece los pasos y reglas que guían la operación diaria de la Mesa de Servicio y los equipos de soporte. Su propósito es asegurar que todos los requerimientos sean tratados de manera estandarizada, transparente y eficiente, facilitando la priorización y resolución según el impacto en la operación del Hospital.

6.1 Estructura del Ticket e Interacciones

Los tickets en la Mesa de Servicio TI constituyen la unidad básica de trabajo para gestionar tanto incidentes como solicitudes de servicio. La estructura entre ambos tipos es muy similar; la diferencia principal está en la sección Detalle, donde:

- En los incidentes, se registra la descripción del problema reportado por el solicitante.
- En las solicitudes de servicio, se especifica el servicio solicitado del catálogo de servicio, incluyendo la información asociada que variará según el tipo de servicio.

En términos generales, los tickets contienen los siguientes bloques de información:

6.1.1 Información administrativa y de control

Incluye los elementos necesarios para dar trazabilidad a la atención

- **SLA**: Acuerdos de nivel de servicio aplicables al ticket.
- **Información del Solicitante**: Nombre, unidad, correo electrónico y demás datos básicos.
- **Asiento de Horas**: Registro del tiempo dedicado por los agentes.

6.1.2 Sección de interacciones del ticket

Corresponde a los componentes que permiten dar contexto, seguimiento y asociación del caso:

- **Detalle** (descripción del incidente o información del servicio solicitado).
- **Tickets Relacionados**.
- **Tareas** asociadas al caso.
- **Activos** vinculados.
- **Asociaciones** con otros procesos.
- **Servicios Afectados**.
- **Respondedores** asignados.
- **Actividad** que registra la línea de tiempo.
- **Resolución** ingresada por el agente al cierre del caso.

6.1.3 Sección de conversaciones

Permite la comunicación entre agentes y solicitantes, así como entre los propios agentes:

- **Responder**: Envío de respuesta al correo del solicitante.

- **Reenviar**: Reenvío de información a un tercero.
- **Nota Pública**: Mensaje dirigido al solicitante a través del Portal.
- **Nota Privada**: Comunicación interna entre el equipo de TI.

6.1.4 Opciones Avanzadas

Funciones adicionales disponibles para el tratamiento específico de un ticket:

- **Compartir** el ticket.
- **Editar** su información.
- **Asociar** con un problema, cambio, proyecto o tarea de proyecto.
- **Ascender a Incidente Grave**.
- **Cerrar**, **combinar** o **eliminar** tickets.
- **Ejecutar escenario** automatizado.
- **Agregar tiempo** invertido.
- **Imprimir** o **marcar como spam** en caso necesario.

6.2 Clasificación de incidentes y Solicitudes

La clasificación es un paso esencial dentro de la gestión de incidentes y solicitudes, ya que permite organizar los tickets, asignarles un nivel de atención adecuado y garantizar que se cumplan los tiempos de respuesta y resolución comprometidos.

Para cada incidente o solicitud de servicio registrada en la Mesa de Servicio se consideran los siguientes campos:

6.2.1 Elementos de Clasificación

TIPO	CAMPO	DESCRIPCIÓN
SLA	Primera Respuesta	Tiempo hasta la primera atención al ticket.
	Resolución	Tiempo total para cerrar el ticket.
Solicitante	Nombre	Nombre del solicitante.
	Unidad	Unidad, Área o servicio al que pertenece el solicitante.
	Correo Electrónico	Dirección de contacto del solicitante.
	Gerente Responsable	Jefatura asociada al solicitante.
Propiedades del Ticket	Prioridad	Nivel de atención según impacto y urgencia.
	Estado	Situación actual del ticket.
	Origen	Medio por el cual ingresó el ticket.
	Tipo	Clasificación general: incidente o solicitud.
	Urgencia	Rapidez requerida para la atención, ligado a procesos.
	Impacto	Grado de afectación al servicio o usuarios.
	Grupo	Equipo de TI asignado al ticket.
	Agente	Persona responsable de resolver el ticket.
	Departamento	Dependencia organizacional del solicitante.
	Categoría	Clasificación principal del incidente o solicitud.
	Subcategoría	Detalle específico dentro de la categoría.
	Elemento	Activo o servicio afectado.
	Fecha Inicio Planificada	Día estimado de inicio de la atención.

	Fecha de Finalización Planificada	Día estimado de cierre.
	Esfuerzo Planificado	Tiempo previsto para la resolución.
	N° Caso Externo	Identificador asociado a sistemas externos.
	Tipo de Incidente	Clasificación adicional (Solicitado por ANCI)
	Etiquetas	Palabras clave para identificar o agrupar tickets.
Extras	Asiento de Horas	Registro de tiempo trabajado en el ticket.

La correcta clasificación es responsabilidad del agente que recibe el ticket en la Mesa de Servicio. Una clasificación inadecuada puede afectar la atención de otros usuarios, por lo que se enfatiza la necesidad de aplicar los criterios de forma rigurosa y estandarizada. Para asegurar este procedimiento se establece en la sección de anexo una serie de tablas que permite completar todo lo indicado.

6.3 Ciclo de Vida del Ticket

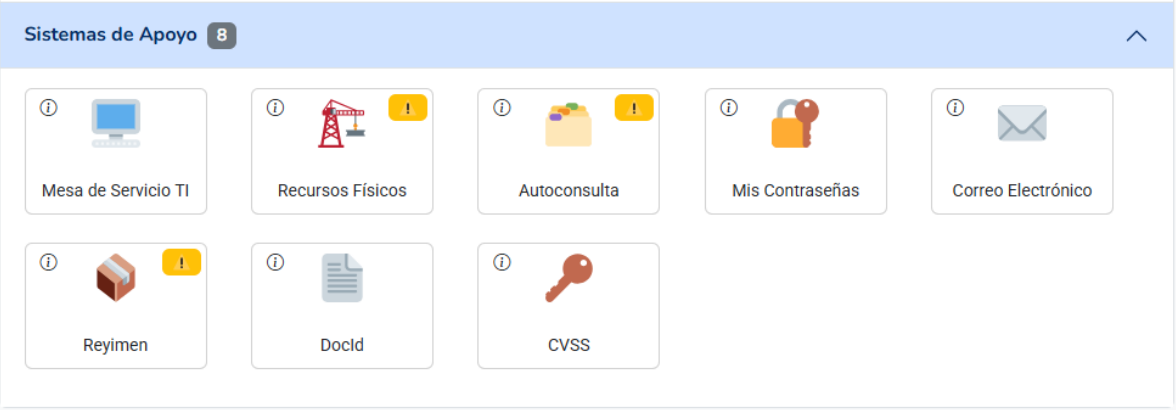
6.3.1 Acceso a la Mesa de Servicio

Para utilizar la Mesa de Servicio, todo funcionario debe contar con una cuenta institucional activa bajo el dominio **@redsalud.gob.cl** en caso de no contar con ella se debe llamar al 415016.

- La creación de la cuenta se realiza en el enlace https://hospitaldetome.freshservice.com/support/signup.
- Al registrarse, el sistema envía un correo de confirmación que debe ser revisado para definir la contraseña y habilitar el acceso.
- Los funcionarios pueden acceder a la Mesa de Servicio desde distintas vías:
  - Fondo de pantalla institucional con código QR.
  - Enlace directo: https://hospitaldetome.freshservice.com.
  - Aplicación móvil de Freshservice configurada con la misma dirección y credenciales de acceso.

En el portal, el funcionario puede reportar incidentes, solicitar servicios, revisar el estado de sus tickets, acceder a documentación y consultar anuncios. Las jefaturas, previa validación de su resolución de nombramiento o subrogancia, pueden ampliar sus privilegios solicitando el servicio **"Permisos Jefatura MDS TI"**, con lo cual acceden a todos los servicios disponibles en el catálogo de TI.

Otra opción de acceso que estará vigente desde fines del 2025 es a través de https://tic.hospitaldetome.cl/apps/ esta es una página web que se abrirá por defecto en todos los computadores institucionales y se podrá navegar por distintas aplicaciones. La Mesa de Servicio se encuentra en "Sistemas de Apoyo" – "Mesa de Servicio TI"



De esta manera, el flujo de gestión de incidentes asegura que todos los funcionarios dispongan de un canal único, trazable y formal para reportar sus problemas tecnológicos.

6.3.2 Registro de Incidente o Solicitud de Servicio

6.3.2.1 Reporte del Incidente

Cuando un funcionario identifica una falla o interrupción, debe registrar el incidente en el portal de la Mesa de Servicio o en la aplicación móvil. Para ello, debe describir el problema y adjuntar antecedentes relevantes que permitan a TI comprender el contexto.

Para reportar un incidente o incidente de seguridad simplemente se debe presionar en "Reportar tu Incidente" en la pantalla principal.

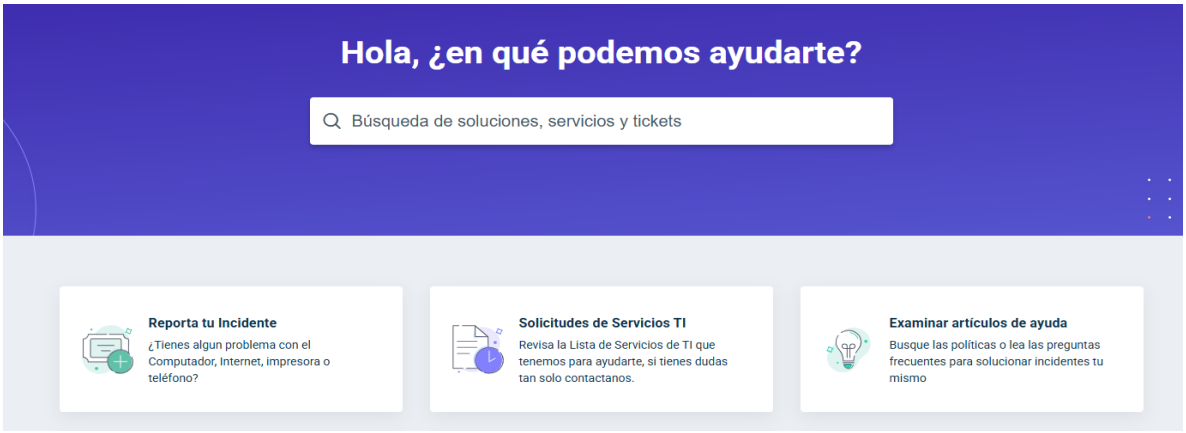
Acá se deberá completar un pequeño formulario con la información mínima que se necesita para gestionar el incidente, considerar que solo los campos con asterisco son obligatorios.

Nota: Para el caso de seguridad en la categoría se debe indicado "seguridad" este correo es totalmente privado y resguarda tanto la identidad como el contenido de este y solo es visto por el encargado de seguridad de la información.

6.3.2.2 Solicitud de Servicio

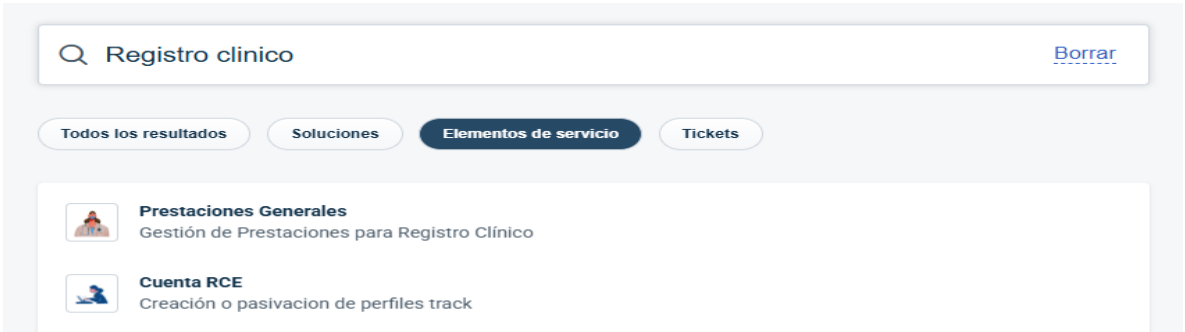
Una solicitud de servicio es un requerimiento formal de un solicitante, este estará estandarizado y disponible en un catálogo de servicio el cual debe estar disponible en todo momento para los solicitantes.

Para poder acceder al catalogo de servicio del Área de Tecnologías de la Información se debe acceder al Portal TI (https://hospitaldetome.freshservice.com/support/home) en el se podrá encontrar un botón de nombre "Solicitudes de Servicios TI":



En el se desplegarán los servicios que TI tiene habilitados y que en algunos casos están condicionados para funcionarios y para jefaturas, lo anterior obedece a controles de acceso, privilegios de información y responsabilidad administrativa.

Con la finalidad que sea mas amigable el buscar servicios es que se recomienda utilizar el buscador y colocar en el las palabras claves del servicio buscado, por ejemplo, si lo que se requiere es solicitar una cuenta de Registro Clínico Electrónico podemos buscar "Registro Clínico" o "RCE" y el sistema comprenderá nuestra búsqueda y arrojara posibles servicios:



Cada servicio tiene sus propios requerimientos y formularios por lo que es importante seleccionar el servicio correcto, dado que en caso de que se envíe la solicitud pero no sea el servicio correcto la coordinadora del Centro de Servicio cerrará la solicitud indicando el motivo.

6.3.3 Clasificación y Priorización

Una vez que el ticket es registrado por el solicitante en la Mesa de Servicio, este pasa a ser visible para la Coordinadora de la Mesa de Servicio, quien realiza una pre-categorización y priorización inicial**.**

En esta etapa resulta fundamental que el solicitante haya ingresado un título claro y una descripción precisa del incidente o solicitud de servicio. Esta información permitirá a la Coordinadora identificar con mayor exactitud la naturaleza del requerimiento y derivarlo adecuadamente.

La Coordinadora asignará el ticket al grupo de TI especializado que corresponda, de acuerdo con el tipo de problema o servicio requerido. En esta asignación, se selecciona únicamente el grupo responsable, dejando libre el campo de Agente para que posteriormente uno de sus integrantes pueda tomar el caso.

Este proceso garantiza que cada ticket inicie su gestión en el equipo con las competencias necesarias, optimizando así los tiempos de respuesta y evitando reprocesos por asignaciones incorrectas.

Excepciones al proceso general:

- **Tickets de Seguridad de la Información**: Cuando el solicitante indique que el ticket corresponde a un incidente o requerimiento de seguridad, este no será visible ni para la Coordinadora ni para los agentes de TI. En estos casos, el ticket se asigna automáticamente al Grupo de Seguridad de la Información, donde se resguardará en todo momento la confidencialidad y protección de los datos involucrados.
- **Usuarios VIP**: Los tickets generados por funcionarios de primera y segunda jerarquía son considerados de carácter prioritario y reservado. Estos tickets solo son visibles para el Jefe del Área de TI, quien se encarga de su gestión y seguimiento directo.

6.3.4 Gestión de Incidente

6.3.4.1 Primera Respuesta

La Primera Respuesta es la confirmación inicial que recibe el solicitante para indicarle que su ticket fue recibido y que ya está en proceso de gestión. Debe entregarse como máximo en 20 minutos desde que el ticket llega a la mesa de servicio, y siempre debe registrarse como Nota Pública dentro del ticket para mantener trazabilidad y que el usuario la vea desde el Portal. Su propósito no es resolver el problema, sino: confirmar recepción, dejar claro que se está trabajando, resumir lo que se entiende del caso y explicar los próximos pasos o tiempos estimados.

Contenido mínimo que debe incluir la Primera Respuesta (breve y claro):

- Agradecimiento y confirmación de recepción: "Hemos recibido su solicitud/incidente".
- Resumen corto de lo reportado (una frase) para validar que lo entendido coincide con lo descrito.
- Grupo responsable (si ya fue asignado) o indicación de que se está derivando al equipo correspondiente.
- Pasos siguientes y ETA razonable (por ejemplo: "investigación inicial en X horas").
- Petición de información adicional si es necesaria, indicando el plazo máximo de 9 horas hábiles para responder y la consecuencia de no hacerlo (cierre administrativo).
- Instrucciones especiales (si aplica), p. ej. contacto telefónico para incidentes críticos.

Acciones operativas asociadas a la Primera Respuesta:

- Registrar la Nota Pública en el ticket.
- Registrar el inicio del trabajo (tiempo/esfuerzo) cuando corresponda.
- Si el agente no puede responder dentro de los 20 minutos, la Coordinadora tiene la responsabilidad de reasignar y asegurar que se entregue la Primera Respuesta.

Buenas prácticas de redacción y seguridad:

- Ser breve, empático y libre de jerga técnica innecesaria.
- No incluir datos sensibles en una Nota Pública; si se requiere, usar Nota Privada y seguir el procedimiento de Seguridad de la Información.
- Para tickets marcados como Seguridad, no aplicar la Primera Respuesta pública: esos casos se derivan automáticamente al Grupo de Seguridad y conservan tratamiento reservado.

La primera respuesta no debe ser automatizada, dado que se perdería el sentido de esta, indicada en párrafos anteriores.

6.3.4.2 Comunicaciones

La comunicación entre el área de TI y el solicitante es un eje central en la gestión de incidentes y solicitudes de servicio. Un flujo de comunicación claro, oportuno y trazable asegura que el usuario se mantenga informado sobre el avance de su requerimiento y que el equipo de TI registre de manera ordenada cada interacción.

Existen diferentes mecanismos de comunicación disponibles en la Mesa de Servicio, cada uno con objetivos y usos definidos:

Notas Públicas

- Son la vía principal y oficial de comunicación con el solicitante.
- Todo mensaje emitido como Nota Pública queda visible para el usuario en el portal de TI y, además, se notifica al correo electrónico registrado.
- Deben utilizarse para:
  - Confirmar recepción y entregar la **Primera Respuesta**.
  - Mantener informado al solicitante sobre avances relevantes, cambios de estado o tiempos estimados.
  - Solicitar información adicional que sea necesaria para continuar la gestión.
- Es obligatorio que la información sea clara, breve, respetuosa y libre de tecnicismos innecesarios.

Notas Privadas

- Son utilizadas exclusivamente para comunicación interna entre los agentes de TI.
- Permiten dejar registro de acciones técnicas, antecedentes sensibles o coordinaciones que no deben ser visibles por el solicitante.
- Deben usarse, por ejemplo, para:
  - Documentar pasos técnicos ejecutados.
  - Registrar acuerdos internos o decisiones operativas.
  - Dejar evidencia de cambios en SLA, gestiones con terceros o derivaciones externas.
- Son auditables y forman parte de la trazabilidad del ticket.

Responder

- Es una función que permite enviar un correo directo al solicitante desde el propio ticket.
- Su uso es excepcional y está destinado a situaciones en que se requiere un canal alternativo (por ejemplo, cuando el usuario no accede regularmente al portal o necesita información urgente).
- Todo correo enviado por esta vía queda igualmente registrado en el ticket, asegurando trazabilidad.

Reenviar

- Permite remitir información del ticket a un tercero (interno o externo) que no es parte del flujo regular de gestión.
- Debe usarse con cautela y únicamente cuando sea estrictamente necesario.
- Es responsabilidad del agente asegurar que no se comprometa información sensible ni se vulnere la confidencialidad del solicitante.
- En caso de involucrar a un proveedor externo o mesa de ayuda adicional, se debe registrar en el campo **N° de Caso Externo** y dejar constancia mediante Nota Privada.

Principios de la comunicación en la Mesa de Servicio

- **Trazabilidad total:** toda comunicación debe quedar registrada en el ticket, evitando el uso de correos electrónicos personales o canales no oficiales.
- **Oportunidad:** el solicitante debe recibir respuestas en plazos establecidos (ej. Primera Respuesta en 20 minutos, solicitudes de información con un máximo de 9 horas para contestar), actualización del ticket cada vez que exista nueva información o cuando el tiempo transcurrido sea mayor a 9 horas. (responsabilidad del agente asignado)
- **Claridad y respeto:** se debe emplear un lenguaje sencillo, profesional y cordial en todo momento.
- **Seguridad:** nunca se deben exponer datos sensibles en Notas Públicas ni en comunicaciones a terceros sin autorización.

Los agentes de TI para una gestión detallada e interna podrán hacer uso de su **herramienta de comunicación institucional**, idealmente creando un canal especifico y dedicado para resolver un ticket dado. Esta función es exclusiva de los agentes y toda conversación que derive de la gestión de un ticket puede ser auditable e incluso podría solicitarse por la coordinadora adjuntar la conversación al ticket si fuese necesario cuando la misma sea valiosa para las partes interesadas.

6.3.4.3 Solicitudes de Información Adicional

En algunos casos, el agente encargado de un ticket puede requerir antecedentes adicionales para avanzar en el diagnóstico o en la resolución del incidente/solicitud.

La solicitud de esta información debe realizarse preferentemente a través de una Nota Pública, de manera que quede registrada y notificada en el portal de TI y en el correo del solicitante. De forma excepcional, el agente podrá utilizar la opción Responder, en caso de que el contacto directo por correo electrónico sea más adecuado.

Cuando se realiza una solicitud de información:

- El ticket debe cambiar su estado a PENDIENTE, quedando en espera de respuesta del solicitante.
- Una vez que el solicitante entregue la información solicitada, el ticket recuperará su estado anterior y continuará con el flujo normal de gestión.

En relación con los plazos:

- Si el solicitante no responde en un plazo de 4 horas, el sistema enviará automáticamente una advertencia de cierre, indicando que el ticket se cerrará si no se recibe respuesta en las siguientes 5 horas.
- Si transcurridas las 9 horas totales no se obtiene respuesta, el sistema cerrará el ticket de manera automática bajo la condición de Cierre Administrativo.

Este procedimiento busca mantener la fluidez en la gestión, evitando la acumulación de tickets detenidos por falta de información y asegurando que los tiempos de resolución reflejen de forma real el esfuerzo del equipo de TI.

6.3.4.4 Rechazo de Solicitud de Servicio

En determinadas situaciones, un solicitante puede registrar una solicitud de servicio utilizando un formulario o categoría incorrecta, lo que impide que el ticket contenga los campos requeridos para su correcta gestión.

Cuando esto ocurra, el agente responsable o la Coordinadora de la Mesa de Servicio deberán **rechazar la solicitud**, emitiendo una **Nota Pública** en la que se informe al solicitante sobre el error detectado. En dicha comunicación se debe explicar de manera clara el motivo del rechazo y, de forma preferente, orientar al solicitante hacia el servicio correcto dentro del catálogo disponible, con el fin de evitar demoras en la atención y prevenir futuros errores en el registro de solicitudes.

Para facilitar este proceso, la Mesa de Servicio dispone de respuestas predefinidas que pueden ser utilizadas por los agentes. No obstante, es responsabilidad del agente personalizar la respuesta de acuerdo con el caso particular, asegurando que el solicitante reciba apoyo y orientación suficientes para completar el requerimiento de forma correcta.

Este procedimiento permite mantener la trazabilidad de las solicitudes, reducir tiempos de gestión y reforzar la autonomía de los usuarios en el uso adecuado del catálogo de servicios.

6.3.4.5 Tickets Relacionados

La Mesa de Servicio cuenta con la funcionalidad de Tickets Relacionados, que permite vincular dos o más tickets que guardan una relación directa entre sí. Esto puede suceder, por ejemplo, cuando distintos solicitantes reportan el mismo incidente, o cuando una solicitud depende de la resolución de otro requerimiento previamente registrado.

La relación entre tickets puede ser gestionada tanto por la Coordinadora de la Mesa de Servicio como por el agente responsable del caso. Es importante destacar que esta acción no elimina ninguno de los tickets, sino que establece un vínculo que permite gestionar de manera conjunta situaciones que comparten un mismo origen o que dependen entre sí para su resolución.

Una característica fundamental de esta función es que, al estar relacionados, los tickets no pueden ser cerrados de forma independiente: la solución solo se considera completa cuando todos los tickets vinculados han sido resueltos. Este enfoque asegura consistencia en la atención, evita cierres prematuros y mantiene la trazabilidad entre los distintos reportes vinculados.

La correcta utilización de esta función permite optimizar la gestión, reducir duplicidad de esfuerzos y garantizar que los incidentes o solicitudes interdependientes se resuelvan de manera integral.

6.3.4.6 Tareas

Las Tareas constituyen un elemento clave en la gestión de tickets, ya que permiten descomponer un incidente o solicitud en actividades más específicas, mejorando así el nivel de trazabilidad, organización y control. Una tarea funciona como un "mini ticket", con la posibilidad de asignar responsables, grupos de trabajo, plazos y estados propios, lo que facilita una gestión más detallada y colaborativa.

El uso de tareas es flexible y se adapta a múltiples necesidades, tanto internas como externas. Entre sus principales aplicaciones se encuentran:

Acciones internas, donde el agente o grupo asignado divide el trabajo en actividades más pequeñas para mejorar la coordinación.

Responsabilidades compartidas, cuando varias áreas deben intervenir en la resolución de un mismo ticket.

Escalamientos a terceros, en los cuales la tarea se utiliza para formalizar la interacción con un proveedor o servicio externo.

En el caso de los escalamientos a terceros, al seleccionar un proveedor dentro del sistema, la Mesa de Servicio genera automáticamente un correo electrónico al proveedor con la descripción de la tarea, y además crea una nota interna que deja trazabilidad de la acción. Para mantener la transparencia en el proceso, el agente deberá registrar una Nota Pública informando al solicitante que se han iniciado gestiones con un tercero.

Gracias a su diseño, las tareas permiten que cada acción quede documentada dentro del ciclo de vida del ticket, asegurando consistencia, seguimiento oportuno y cumplimiento de los acuerdos de servicio establecidos.

6.3.4.7 Asociaciones

La Mesa de Servicio permite establecer **Asociaciones** entre un ticket y otros procesos de gestión de TI, lo que facilita una visión integral de los incidentes y solicitudes de servicio dentro del marco de la Gestión de Servicios. Estas asociaciones no sustituyen el ticket principal, sino que lo enlazan con procesos colaterales que pueden ser necesarios para alcanzar una resolución definitiva o para generar mejoras en la operación.

Las asociaciones disponibles en la plataforma incluyen:

- **Gestión de Problema:** permite vincular un ticket con la apertura de un problema, cuando se identifica una causa raíz que requiere un análisis más profundo y acciones correctivas de carácter estructural.
- **Cambio iniciado por este ticket:** registra cuando la atención de un incidente o solicitud deriva en la necesidad de implementar un cambio formal en la infraestructura o en los servicios de TI.

- **Cambio que inició este ticket:** vincula el ticket con un cambio previamente ejecutado que dio origen al incidente o solicitud, generando trazabilidad sobre el impacto del cambio en el entorno productivo.
- **Proyecto:** permite asociar un ticket con un proyecto en curso, cuando la solicitud o incidente guarda relación con objetivos o entregables definidos en dicho proyecto.
- **Tarea de Proyecto:** asocia el ticket a una tarea específica dentro de un proyecto, lo que mejora la coordinación entre la gestión operativa y la gestión de iniciativas de mayor alcance.

El uso de asociaciones es fundamental para avanzar hacia una gestión integral y eficiente, ya que permite conectar la operación diaria con procesos de mejora continua, reforzando la trazabilidad, la transparencia y el alineamiento con las mejores prácticas de gestión de servicios de TI.

6.3.4.8 Servicios Afectados

Dentro de la gestión de incidentes y solicitudes de servicio, es fundamental identificar los Servicios Afectados, es decir, los sistemas, aplicaciones o plataformas que pueden verse impactados por el incidente reportado. Esta información permite priorizar la gestión, evaluar el impacto real en la operación del hospital y comunicar de manera efectiva a los usuarios y a los equipos de TI.

La Mesa de Servicio cuenta con integración con Uptime Kuma, sistema de monitoreo de activos críticos, que mantiene un listado actualizado de los servicios esenciales del Hospital de Tomé. Entre estos se incluyen, por ejemplo:

- Registro Clínico (RIS/PACS)
- Sistema de Laboratorio (LIS)
- Active Directory
- Correo Institucional
- Sistemas de Comunicaciones Internas

Los agentes de TI deberán seleccionar, para cada ticket, el servicio o servicios afectados e indicar su estado actual, lo que permite:

- Priorizar la atención de incidentes según la criticidad del servicio.
- Mantener un registro histórico de los servicios impactados para análisis y mejora continua.
- Facilitar la generación de reportes y métricas de desempeño de la Mesa de Servicio y de los servicios de TI.

El correcto registro de los servicios afectados asegura que la gestión del incidente sea precisa, trazable y alineada con los objetivos de continuidad y disponibilidad de los servicios del hospital.

6.3.4.9 Combinar Tickets

La función de Combinar Tickets permite fusionar dos tickets relacionados, consolidando la información y las gestiones en un solo registro principal. Esta acción se utiliza cuando se identifican tickets duplicados o cuando diferentes tickets corresponden al mismo incidente o solicitud de servicio, evitando esfuerzos redundantes y facilitando la trazabilidad.

Al combinar tickets, se debe seleccionar como principal el ticket más antiguo, ya que este conservará toda la información histórica y servirá como registro central de la gestión. El ticket más reciente se integrará al principal, sumando notas, tareas, activos asociados y cualquier otra información relevante.

La acción de combinar puede ser realizada tanto por la Coordinadora de la Mesa de Servicio como por el Agente responsable del ticket. Sin embargo, una vez que el ticket ha sido asignado a un agente, la responsabilidad de decidir la combinación recae exclusivamente en dicho agente, quien deberá asegurarse de que la fusión sea correcta y de que no se pierda información crítica.

El uso correcto de esta función permite:

- Mantener la consistencia y trazabilidad de la gestión.
- Reducir duplicidad de esfuerzos entre agentes.
- Facilitar la consolidación de reportes y métricas de incidentes y solicitudes de servicio.

6.3.4.10 Ascender a Incidente Grave

La función de **Ascender a Incidente Grave** permite reclasificar un ticket cuando se identifica que el incidente tiene un **impacto crítico** en los servicios, la operación hospitalaria o la seguridad de la información. Esta acción asegura que el incidente reciba la **prioridad máxima**, involucrando los recursos y la atención necesarios para su resolución rápida y efectiva.

Los criterios para ascender un ticket a incidente grave pueden incluir, pero no se limitan a:

- Impacto sobre servicios críticos como Registro Clínico, (RIS/PACS), Sistema de Laboratorio (LIS) o Active Directory.
- Interrupciones que afecten múltiples usuarios o áreas del hospital.
- Incidentes de seguridad de la información con potencial de exposición de datos sensibles.
- Incidentes reportados por usuarios VIP o de alta jerarquía cuya atención inmediata sea prioritaria.

Una vez ascendido, el ticket:

- Cambia automáticamente a un estado de máxima prioridad dentro del sistema.
- Es notificado a los grupos de TI responsables y a la Coordinadora de la Mesa de Servicio, asegurando la visibilidad y asignación rápida de recursos.
- Puede generar acciones adicionales como escalamiento jerárquico, comunicación prioritaria con el solicitante y coordinación con terceros si aplica.

Esta funcionalidad es crucial para garantizar que los incidentes críticos sean gestionados con la urgencia y trazabilidad requeridas, minimizando el impacto sobre la operación hospitalaria y alineándose con las mejores prácticas de gestión de servicios de TI.

Además de las funcionalidades estándar de un ticket de incidente, los tickets clasificados como graves incluyen campos adicionales que permiten documentar de manera detallada la magnitud y el alcance del evento:

- Incidente de Servicio: opción de selección entre *Corte Total*, *Corte Parcial* o *Degradación de Servicios*.
- Impacto de Negocio: espacio de texto libre para describir cómo afecta el incidente a las operaciones del hospital.
- Locaciones Impactadas: identificación de las áreas físicas afectadas.
- Número de Afectados: cantidad de usuarios o procesos impactados.

El resto de los campos y funcionalidades del ticket funcionan de la misma manera que un incidente estándar, incluyendo la posibilidad de agregar notas públicas, privadas, tareas, asociaciones y demás elementos del ciclo de vida del ticket.

Activos Asociados
Es fundamental asociar los activos involucrados en el incidente, dado que existen procesos de reportes de estado de infraestructura que utilizan esta información. Los funcionarios del hospital pueden consultar el estado de la infraestructura TI a través del portal: https://tic.status.freshservice.com/, donde los servicios se categorizan en:

- Servicios de Conectividad Principal
- Plataformas Tecnológicas
- Plataformas y Sistemas Críticos
- Servicios de Infraestructura de Red
- Servicios de Control de Asistencia
- Servidores

Esta práctica permite que la gestión de los incidentes graves sea transparente, trazable y coordinada, asegurando que los equipos de TI y los usuarios tengan visibilidad del impacto y de las acciones que se están ejecutando para restablecer los servicios críticos.

Informe Posterior al Incidente

Todos los Incidentes Graves requieren la elaboración de un Informe Posterior al Incidente antes de poder cerrar el ticket. Este informe es de carácter obligatorio y tiene como objetivo documentar de manera detallada el desarrollo, la resolución y las lecciones aprendidas del incidente, asegurando la trazabilidad y la mejora continua de los servicios de TI.

Campos Obligatorios del Informe
El informe debe contener al menos la siguiente información:

- Prioridad
- Impacto
- Brecha de SLA
- Tipo de Incidente Grave
- Incidente Asociado
- Número de funcionarios Afectados
- Locaciones Impactadas
- Impacto de Negocio
- Servicios Impactados
- Asignado a
- ESI del Incidente Grave
- Grupo Responsable
- Respondedores (si aplica)
- Estado
- Origen
- ¿Se activa continuidad del negocio?
- Tipo de Incidente

Cronología del Incidente
El sistema genera automáticamente una cronología detallada que incluye:

- Creación del Incidente
- Escalado a Incidente Grave
- Conocimiento del Agente sobre el Incidente
- Resolución del Incidente

Métricas y Tiempos
El informe debe incluir, si aplica:

- Tiempo Medio de Detección (MTTD)
- Tiempo Medio de Reconocimiento (MTTA)
- Tiempo Medio de Resolución (MTTR)
- Duración Total del Incidente

Resumen y Acciones
El informe debe contener un resumen detallado del incidente, incluyendo:

- Pasos preventivos identificados para evitar recurrencias.
- Acciones correctivas y mitigación realizadas durante el incidente.

La elaboración del Informe Posterior al Incidente garantiza que los incidentes graves sean gestionados con rigor, trazabilidad y aprendizaje organizacional, cumpliendo con las mejores prácticas de gestión de servicios de TI y asegurando que ningún ticket grave pueda cerrarse sin esta documentación completa.

Todos los incidentes graves con prioridad "Urgente" y que incumplan el SLA se notificará automáticamente a la Subdirección Administrativa.

6.3.5 Resolución y Cierre del Ticket

La gestión de la resolución de un ticket constituye el paso previo al cierre definitivo y es fundamental para garantizar la trazabilidad, la transparencia y la satisfacción del solicitante.

6.3.5.1 Resolución del Ticket

El agente responsable debe completar el campo de Resolución, en el cual se explica de manera clara y precisa cómo se gestionó el ticket. Este texto debe ser comprensible para cualquier usuario, evitando jerga técnica innecesaria y asegurando que el solicitante entienda las acciones realizadas y los resultados obtenidos.

Una vez registrada la resolución:

- Se genera una Nota Pública utilizando la respuesta predeterminada "Notificación de Solución", que incorpora el texto del campo de Resolución.
- El agente debe seleccionar la opción "Agregar y establecer como Solucionado", lo que enviará la nota al solicitante y marcará el ticket como solucionado en el sistema.

6.3.5.2 Validación por el Solicitante

- Si el solicitante detecta errores o discrepancias, puede agregar un comentario en el ticket, el cual reabre automáticamente el ticket (estado: Abierto) para continuar la gestión.
- Si el solicitante está de acuerdo con la solución, puede cerrar el ticket desde el portal.
- En caso de que el solicitante no cierre el ticket manualmente, el sistema esperará 2 horas antes de aplicar un cierre automático.

6.3.5.3 Encuesta de Satisfacción

Tras el cierre del ticket, el sistema enviará automáticamente un correo de encuesta de satisfacción, que es breve y dinámica. Esta encuesta es fundamental para el área de Tecnologías, ya que permite medir la calidad de la atención, identificar oportunidades de mejora y reforzar buenas prácticas en la gestión de servicios.

6.3.5.4 Consideraciones Finales para el Cierre

- Un ticket no puede cerrarse si posee tareas o tickets relacionados que se encuentren en estados distintos a Solucionado o Cerrado.
- En caso de intentar cerrar un ticket bajo estas condiciones, el sistema generará una alerta y el cierre será bloqueado hasta que se cumpla la coherencia requerida.

- Este mecanismo asegura que la gestión mantenga coherencia, trazabilidad y consistencia en todo el ciclo de vida del ticket.

6.4 Matriz de Priorización y SLA

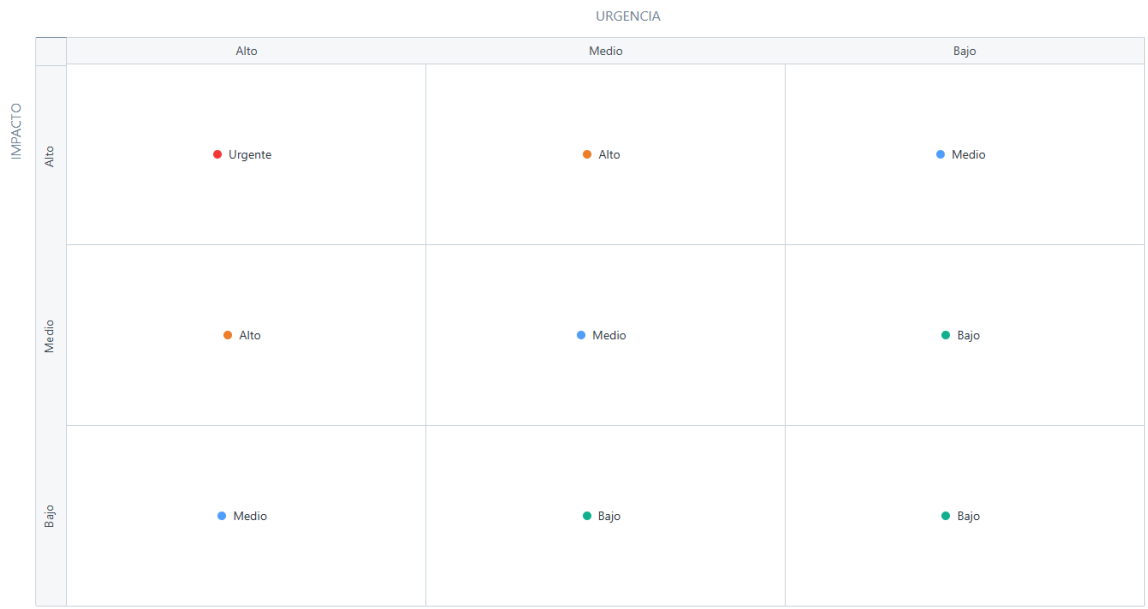
6.4.1 Prioridades

La priorización de tickets es un elemento clave dentro de la gestión de incidentes y solicitudes de servicio, ya que permite organizar la atención según la urgencia e impacto de cada evento sobre los servicios del Hospital de Tomé. Una correcta asignación de prioridad garantiza que los recursos de TI se enfoquen en los incidentes más críticos y que se cumplan los acuerdos de nivel de servicio (SLA) establecidos.

Las prioridades se determinan evaluando dos factores principales:

1. **Impacto**: refiere a la magnitud del efecto que el incidente o solicitud tiene sobre la operación del hospital, los usuarios afectados y los servicios críticos involucrados.
2. **Urgencia**: corresponde al tiempo en que se necesita una resolución para minimizar el efecto sobre la operación y los servicios.

La combinación de estos factores permite clasificar los tickets en niveles de prioridad, los cuales guían tanto la respuesta inicial como la resolución final del ticket. Esta clasificación asegura que los incidentes con mayor riesgo o impacto reciban atención inmediata, mientras que los incidentes de menor impacto pueden gestionarse de manera programada, optimizando la eficiencia del equipo de TI.



6.4.2 SLA's

Un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) establece los tiempos máximos en que un incidente o solicitud de servicio debe ser gestionado, desde su registro hasta su resolución, asegurando transparencia y cumplimiento de las expectativas de los usuarios. En la Mesa de Servicio del Hospital de Tomé, cada ticket se asocia a un SLA correspondiente a su nivel de prioridad, de manera que los incidentes más críticos reciban atención prioritaria y los de menor impacto se gestionen dentro de tiempos razonables.

La tabla estándar de SLA aplica a todos los incidentes y solicitudes de servicio que no pertenezcan al área de Seguridad de la Información, ya que estos últimos cuentan con SLA independientes debido a la criticidad y confidencialidad de los datos involucrados.

En caso de que un incidente o solicitud de servicio deba ser escalado a un tercero (proveedor o gestor externo, como SST), los SLA se establecerán de acuerdo con lo estipulado en los contratos vigentes, según el nivel de servicio acordado. Esta información se registrará en el campo de fecha máxima de resolución y se asociará el correspondiente Número de Caso Externo, garantizando trazabilidad y seguimiento claro del ticket.

6.4.2.1 SLA Estándar

El SLA Estándar se aplica a todos los incidentes y solicitudes de servicio que no pertenezcan al ámbito de Seguridad de la Información. Esta tabla define los tiempos máximos de respuesta y resolución según el nivel de prioridad asignado al ticket, asegurando que cada solicitud reciba atención acorde a su impacto y urgencia.

El objetivo del SLA Estándar es proporcionar un marco uniforme y predecible para la gestión de los tickets, facilitando la planificación de recursos, la asignación de tareas y el cumplimiento de los tiempos máximos establecidos. Cada ticket registrado en la Mesa de Servicio se ajusta a este SLA, garantizando coherencia, trazabilidad y eficiencia en la operación diaria.

A continuación, se incluye la tabla de SLA Estándar, donde se detallan los tiempos máximos de resolución para cada nivel de prioridad: Bajo, Medio, Alto y Urgente, aplicables tanto a incidentes como a solicitudes de servicio.

Prioridad	Responder en	Resolver en	Horas Operativas
Urgente	20 minutos	30 minutos	Laboral
Alto	20 minutos	45 minutos	Laboral
Medio	20 minutos	1 día	Laboral
Bajo	30 minutos	5 días	Laboral

En caso de incumplimiento de SLA Estándar se aplicarán las siguientes reglas:

Tipo	Acción	Regla	Agente
Respuesta	Escalar	Inmediatamente	• Agente Asignado • Coordinadora MDS • Encargado Operaciones
Resolución	Escalar	Inmediatamente	• Agente Asignado
Resolución	Escalar	Después de 30 minutos	• Coordinadora MDS
Resolución	Escalar	Después de 8 Horas	• Jefe Área TI

6.4.2.2 Tabla de Seguridad de la Información

El SLA de Seguridad de la Información se aplica exclusivamente a los incidentes y solicitudes de servicio relacionadas con la seguridad de la información, incluyendo accesos no autorizados, vulnerabilidades, eventos de ciberseguridad o cualquier situación que afecte la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos del Hospital de Tomé.

Estos SLA están definidos acorde a la normativa de la ANCI (Agencia Nacional de Ciberseguridad) y a las regulaciones vigentes para Establecimientos de Importancia Vital del Estado, por lo que su cumplimiento es obligatorio. Los tiempos de respuesta y resolución establecidos en esta tabla representan los límites máximos legales y técnicos para gestionar incidentes críticos de seguridad, garantizando la protección de los activos de información y la continuidad operativa del hospital.

La correcta aplicación de este SLA asegura que:

- Los incidentes de seguridad sean gestionados con prioridad máxima.
- Se cumpla con la legislación y normativa vigente en materia de ciberseguridad.
- Se mantenga la trazabilidad, registro y evidencia de todas las acciones realizadas ante un incidente crítico de seguridad.

A continuación, se incluye la tabla de SLA de Seguridad de la Información, donde se detallan los tiempos máximos de respuesta y resolución para cada nivel de prioridad, asegurando la eficiencia y cumplimiento normativo en la gestión de estos incidentes.

Prioridad	Responder en	Resolver en	Horas Operativas
Urgente	15 Minutos	3 Horas	Laboral
Alto	15 Minutos	4 Horas	Laboral
Medio	20 Minutos	6 Horas	Laboral
Bajo	20 Minutos	8 Horas	Laboral

Para prevenir incumplimiento se generan las siguientes reglas:

Tipo	Acción	Regla	Agente
Respuesta	Escalar	Antes de 30 Minutos	• Agente Asignado • Coordinadora MDS
Resolución	Escalar	Antes de 30 Minutos	• Coordinadora MDS
Resolución	Escalar	Inmediatamente	• Jefe Área TI

6.5 Solicitantes

6.5.1 Solicitantes y Configuración de Perfil

En la Mesa de Servicio del Hospital de Tomé, un solicitante es cualquier usuario que puede generar incidentes o solicitudes de servicio a través del portal de TI, ya sea personal de planta, contrata, honorarios, terceros o proveedores autorizados. Los solicitantes son la fuente principal de información para los tickets y, al mismo tiempo, reciben notificaciones y actualizaciones sobre la gestión de sus solicitudes.

Datos y configuración disponibles para el solicitante
Cada solicitante tiene acceso a su perfil de usuario, donde puede modificar y mantener actualizada la siguiente información:

- Nombre y Apellido
- Título o Cargo
- Anexo telefónico
- Teléfono móvil
- Zona horaria (por defecto GMT -04:00, Santiago)
- Idioma
- Departamento, Unidad o Área

Datos adicionales y configuración administrada por agentes
Los agentes de TI pueden complementar el perfil del solicitante con información y configuraciones adicionales que faciliten la gestión de tickets:

- Permitir o restringir la visualización de todos los tickets de una unidad o área.
- Definir quién es el Jefe responsable dentro del flujo de aprobación o supervisión.
- Añadir etiquetas que permitan una referencia rápida, categorización o seguimiento específico de ciertos tipos de solicitudes o incidentes.

Esta configuración asegura que los perfiles de los solicitantes estén actualizados, completos y correctamente categorizados, facilitando la gestión eficiente de incidentes y solicitudes de servicio, así como la asignación de permisos y responsabilidades dentro de la Mesa de Servicio.

La responsabilidad de fortalecer estos perfiles si bien es de cada usuario los agentes como coordinadora tendrán la responsabilidad de actualizar cada vez que tomen conocimiento de un cambio relevante.

6.5.2 Grupo de Solicitantes

En la Mesa de Servicio del Hospital de Tomé, los solicitantes se clasifican en dos grandes grupos:

1. **Estándar**: Usuarios regulares que acceden a los servicios generales de TI disponibles para su área o unidad.
2. **Jefaturas**: Usuarios con responsabilidades administrativas, presupuestarias o de gestión que requieren acceso a servicios adicionales y sensibles dentro del catálogo de TI.

Esta diferenciación permite segmentar la visualización del catálogo de servicios, garantizando que ciertos servicios que implican decisiones administrativas, asignación de recursos o presupuesto, solo estén disponibles para los usuarios del grupo de Jefaturas.

6.5.2.1 Acceso al grupo de Jefaturas

- Si el proceso de inducción del personal se realizó correctamente, los solicitantes que correspondan ya deberían estar configurados automáticamente en el grupo de Jefaturas.
- En casos donde la vinculación no se haya realizado, o se trate de usuarios antiguos o cuentas creadas fuera del proceso formal, es posible solicitar el acceso mediante el servicio del catálogo: "Permisos Jefatura MDS TI". Para ello, el solicitante debe adjuntar su resolución de nombramiento correspondiente.
- Esta misma regla aplica para subrogantes, quienes deben estar definidos explícitamente por resolución o según lo indicado en el manual organizacional, garantizando la correcta asignación de privilegios y responsabilidades.

Esta segmentación asegura que solo los usuarios autorizados puedan acceder a servicios de alto impacto o responsabilidad, manteniendo la seguridad, trazabilidad y control dentro de la gestión de TI del hospital.

6.6 Portal de Soporte

El Portal de Soporte es la interfaz principal a través de la cual los funcionarios del Hospital de Tomé pueden interactuar con la Mesa de Servicio de TI. Desde este portal, los solicitantes pueden reportar problemas, realizar solicitudes, consultar información y hacer seguimiento al estado de sus tickets de manera simple y centralizada.

6.6.1 Acceso al Portal de Soporte:

- **URL directa:** https://hospitaldetome.freshservice.com/support/home
- **Portal TIC institucional:** https://tic.hospitaldetome.cl/apps/ *(disponible desde el último trimestre de 2025)*
- **App Móvil**
  - **Google Play:** https://apps.apple.com/in/app/freshservice/id891265220

- **Apple Store:** https://play.google.com/store/apps/details?id=com.freshservice.helpdesk&hl=en
- Para configurar la app solo se debe introducir la URL de la Mesa de Servicio https://hospitaldetome.freshservice.com/ y luego solicitara las credenciales de acceso

Adicionalmente, el Área de Tecnologías desarrollo un sitio web dedicado a la Mesa de Servicio que sirve para aprender las funciones básicas, para acceder solo debes entrar al siguiente link: https://mda.hospitaldetome.cl/

6.6.2 Funcionalidades principales

Dentro del portal, los funcionarios podrán encontrar las siguientes opciones:

- **Buscador:** Permite localizar rápidamente servicios, artículos de ayuda o información relevante ingresando palabras clave.
- **Reportar un Incidente:** Espacio para notificar fallas, errores o problemas técnicos que afecten el trabajo diario.
- **Solicitudes de Servicio:** Catálogo de servicios disponibles, como accesos, permisos, instalación de software, equipos, entre otros.
- **Examinar Artículos de Ayuda:** Biblioteca de guías, manuales y preguntas frecuentes que permiten al funcionario resolver dudas de forma autónoma.
- **Desvincular Funcionarios:** Funcionalidad destinada a gestionar la desvinculación de personal, asegurando el cierre o traspaso de accesos y recursos digitales. (Solo Jefaturas CR)
- **Estado Operacional de TI:** Muestra la situación actual de los servicios de TI (por ejemplo, si hay sistemas en mantenimiento o incidentes generales en curso).
- **Mi Perfil:** Sección donde cada solicitante puede revisar y actualizar sus datos personales y de contacto.
- **Anuncios:** Comunicados relevantes publicados por el área de TI, como mantenciones programadas, nuevos servicios o alertas de seguridad.
- **Tickets Abiertos:** Permite visualizar todas las solicitudes o incidentes ingresados por el funcionario, junto con su estado, responsable asignado y tiempos de resolución.

El Portal de Soporte busca ser un espacio intuitivo y centralizado que entregue al funcionario visibilidad sobre los servicios de TI, fomente la autogestión a través de artículos de ayuda y mantenga una comunicación clara y transparente sobre el estado de sus solicitudes.

6.7 Gestión de Incidentes de Activos Monitorizados

La Mesa de Servicio del Hospital de Tomé cuenta con un proceso especial de gestión de incidentes que se activa a partir de la integración entre Uptime Kuma, sistema de monitoreo activo y en tiempo real, y la plataforma de la Mesa de Servicio.
Gracias a esta integración, las alertas persistentes generadas por Uptime Kuma son automáticamente transformadas en incidentes dentro de la Mesa de Servicio, pudiendo

clasificarse como incidentes generales o incluso incidentes graves, los cuales siguen los mismos procedimientos de atención, priorización y resolución definidos en este manual.

Esta función está directamente vinculada al Portal de Estado de Infraestructura, lo que permite contar con una gestión transversal y transparente tanto para el área de Tecnologías de la Información como para los funcionarios.

- Para los funcionarios, el acceso al estado de la infraestructura y de los servicios monitorizados está disponible en: https://tic.status.freshservice.com/
- Para el área TIC, se designa un Gestor de Alertas, responsable de:
  - Evaluar todas las alertas recibidas.
  - Identificar aquellas que no cuentan con recuperación automática.
  - Procesar las soluciones necesarias para restablecer el servicio.
  - Administrar y publicar los anuncios asociados a los estados de los servicios.

De esta forma, el monitoreo automatizado y la gestión de incidentes quedan integrados en un flujo único, garantizando mayor rapidez de reacción, trazabilidad en la resolución de incidentes críticos y comunicación efectiva con los usuarios.

7 DIFUSION:

La comunicación del presente procedimiento se efectuará de manera que el contenido de la documentación sea accesible y comprensible para todos los usuarios, a lo menos se deberá hacer difusión mediante los siguientes canales:

- Portal Mesa de Servicio TI, sección Centro de Servicio TI.
- Correo informativo.

8 PERÍODO DE REVISIÓN.

El presente procedimiento deberá ser revisado cada dos años o cuando ocurran cambios significativos para garantizar que:

- Sigue siendo adecuado para su propósito y preciso.
- Refleja los cambios en las tecnologías.
- Está alineado con la legislación vigente, los estándares internacionales y las mejores prácticas.

9 ANEXOS

9.1 Departamentos

Nombre de Unidad / Área
Unidad Asesoría Juridica,
Unidad Auditoria,
Unidad Participación Social,
Unidad OIRS y Satisfacción Usuaria,
Unidad Gestión del Cuidado,
Unidad Calidad y Seguridad del Paciente,
Unidad Asesoría en Comunicaciones,
Unidad Control de Gestión e Información en Salud,
Unidad Admisión,
Unidad Epidemiología,
Unidad Análisis y Registro Clínico GRD,
Unidad PPV-GES,
Unidad Prequirúrgico,
Unidad Gestión de Pacientes,
Unidad IAAS,
Unidad Esterilización,
Unidad Laboratorio Clínico y UTM,
Unidad Imagenología,
Unidad de Farmacia,
Unidad Alimentación y Nutrición,
Unidad Rehabilitación y Kinesiología,
Unidad Cirugía Mayor Ambulatoria,
Unidad Quirúrgica,
Servicio Clínico Medicina,
Unidad Tratamiento Intermedio,
Servicio Clínico Cirugía,
Servicio Clínico Obstetricia y Ginecología,
Servicio Clínico Pediatría y Pensionado,
Unidad Hospitalización Domiciliaria,
Unidad Salud Mental,
Unidad Odontología,
Unidad Especialidades Médico Quirúrgicos,
Unidad Cuidados Paliativos y Alivio al Dolor,
Unidad Oftalmología,

Unidad Salud Integral de la Mujer,
Unidad Coordinación PRAIS,
Oficina de Partes y Gestión Documental,
Unidad Contabilidad y Presupuesto,
Unidad Contabilidad de Bienes de Uso y Existencias,
Unidad Gestión Comercial,
Unidad de Personal,
Unidad de Remuneraciones,
Unidad Desarrollo de Personas,
Unidad Calidad de Vida y Bienestar,
Unidad Servicios Generales,
Unidad Equipos Médicos,
Unidad Tecnologías Digitales,
Unidad Operaciones TI,
Unidad Integridad y Seguridad de la Información,
Unidad Abastecimiento Clínico,
Unidad Abastecimiento no Clínico y Servicios,
Unidad Bodega de Farmacos,
Unidad Bodega Economáto e Insumos Médicos,
Dirección,
Subdirección Médica,
CR. Apoyo Diagnóstico y Terapéutico,
CR. Atención Cerrada,
CR. Consultorio Adosado de Especialidades,
CR. Emergencia,
Subdirección Administrativa,
Área de Finanzas,
Área Gestión y Desarrollo de Personas,
Área Recursos Físicos,
Área de Tecnologías de la Información y Comunicación,
Área Abastecimiento,

9.2 Grupo de Agentes

Nombre	Descripción	Asignación
Controladores de Dominio	Gestión de dominio institucional basado en Active Directory	• Jefe Área TI • E. Operaciones • Coordinadora MDS
Equipo de Respuesta de Incidentes	Equipo de TI destinado a la resolución coordinada y rápida de incidentes con prioridad Urgente.	• Jefe Área TI • E. Tec. Digital • E. Operaciones • E. Seguridad
Gestión VIP	Grupo de requerimientos VIP (Reservado)	• Jefe Área TI
Gestor Servicios de Dominio	Gestión de Servicios asociados al Dominio	• Coordinadora MDS
Gestores Administrativos TI	Gestión de facturación, protocolos y servicios administrativos relacionados con TI.	• Jefe Área TI • E. Tec. Digital • E. Operaciones • E. Seguridad
Gestores de Acceso	Grupo para gestionar acceso a plataformas y sistemas	• Coordinadora MDS • Técnicos Soporte • E. Tec. Digital
Gestores de Activos y Licencias	Gestión de activos, licencias, respaldos y adquisiciones de tecnología.	• E. Tec. Digital • E. Operaciones • Coordinadora MDS
Gestores de Adquisición de Software	Gestión asociada a la Adquisición de Plataformas y Software Institucionales	• Jefe Área TI • E. Tec. Digital
Gestores de Infraestructura	Gestión de infraestructura, redes, hardware y despliegue de recursos operativos.	• E. Operaciones TI
Gestores de Problemas	Revisión detallada y búsqueda de causa raíz de errores conocidos	• Jefe Área TI • E. Seguridad • E. Tec. Digital • E. Operaciones • Coordinadora MDS
Gestores de Seguridad	Gestión de seguridad, accesos, auditorías y monitoreo proactivo.	• Jefe de Área TI • Encargado de Seguridad
Gestores Plataformas Especializadas	Gestión de servicios especializados como nube, hosting y plataformas ministeriales.	• E. Tec. Digital • Coordinadora MDS
Grupo Préstamo Equipamiento	Aprobadores para las solicitudes de Servicio de Préstamo de Equipamiento TI	• E. Operaciones • Coordinadora MDS
Ingeniería de Sistemas	Desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas institucionales y operacionales.	• Jefe Área TI

Lideres de Proyectos Tecnológicos	Evaluación de proyectos, capacitación, adopción tecnológica y gestión de cambio.	• Jefe Área TI • E. Tec. Digital • E. Operaciones
Soporte Técnico (Centro de Servicio)	Atención de primera línea, soporte a usuarios, gestión de incidentes operativos.	• Técnicos Soporte • Coordinadora MDS
Soporte Transparencia	Gestión y articulación de soporte técnico de portales de transparencia	• Jefe Área TI • E. Tec. Digital

9.3 Campos de Tickets

Campo	Opciones N1	Opciones N2	Opciones N3
Buscar un Solicitante			
Asunto			
Tipo	Incidente (INC)		
	Solicitud de Servicio (SR)		
	Incidente Mayor (MI)		
Incidente de Servicio	Corte Total		
	Corte Parcial		
	Degradación de Servicios		
Impacto de Negocio			
Locación Impactadas			
N° de Afectados			
Origen	Teléfono		
	Correo Electrónico		
	Portal		
	Slack		
	Lugar de Trabajo		
	Incorporación de Empleados		
	Desincorporación de empleados		
Estado	Abierto		
	Pendiente		
	Solucionado		
	Cerrado		
Urgencia	Bajo		
	Medio		
	Alto		
Impacto	Bajo		
	Medio		
	Alto		
Prioridad	Baja		
	Mediana		
	Alta		

	Urgente		
N° Caso Externo			
Grupo	Definidos en Anexo 9.2		
Agente	Cuentas Habilitadas de Agente		
Categoría	Seguridad	Incidente de Seguridad	
	Equipamiento TI	Ordenadores	Computador
			Notebook
			Servidor
			Máquina Virtual
		Impresoras	Multifuncionales
			Brazaletes
			Térmicas
		Comunicaciones	Anexo
			Celular
		Periféricos	Huelleros
			Reloj Control
			Teclado
			Mouse
	Conectividad	Internet	
		Punto de Red	
		Cable	
		Servicios	
	Sistemas	Plataformas Hospital	Registro Clínico
			Imagenología
			Laboratorio
			Correo Electrónico
			Reyimen
			Autoconsulta
			IMED
			INEG
			Web Institucional
			Office
			Firma Electrónica Proveedor
			Firma Electrónica Gobierno Digital
			Portal Transparencia Activa
			Portal Transparencia Pasiva
			Portal Comité de Transparencia
			Bizagi
			Power BI
		Plataformas Ministeriales	SIGGES
			SIGFE
			SIS-Q

			SERQ
			Mercado Público
			Epivigila
			OIRS
			SICARS
			SNIP
			SURVIH
			Cert. Enfermos Terminales
			SIRH
		Plataformas de Red	Plataformas de Higueras
			Panel Documental
		Plataformas TI	Uptime Kuma
			Mesa de Servicio (MDS)
			Active Directory
			Fortigate
			CPanel
			Slack
			Nube Institucional
			Control de Asistencia
		Integraciones	Medicap <-> TraKcare
			Medicap <-> PACS
			Modalidades RX <-> PACS
			TraKcare <-> Endoscopía
			Asistencia <-> SIRH
			TraKcare <-> Laboratorio
			TraKcare <-> Reyimen
	Servicios	Proyectos	Infraestructura
			Tecnologías
		Préstamo Equipamiento	
		Incorporaciones	
		Desvinculaciones	
	Procesos	Transparencia	
		Otros	
Tipo Incidente	Informático		
	No Informático		
Descripción			
Fecha Inicio Planificación			
Fecha de Finalización de Planificación			
Esfuerzo Planificado			

9.4 Catálogo de Servicios

Categoría	Servicio	Acceso	Descripción Corta	Estado
Comunicación y Colaboración	Correo Masivo Institucional	Todos	Servicio de incorporación a listas de distribución.	Publicado
	Modificación Sitio Web	Jefatura	Modifica el contenido del sitio web	Publicado
	Pop-Up informativo	Jefatura	Información al iniciar sesión en el computador	Publicado
	Préstamo Equipamiento	Todos	Préstamo equipamiento para actividades.	Publicado
	Salas de Videoconferencia	Todos	Creación salas virtuales para videollamadas.	Publicado
	Solicitud de Capacitación	Todos	Capacitación de tópicos de Tecnología y Seguridad	Publicado
Conectividad y Redes	Anexo Telefónico	Jefatura	Personaliza y configura tu Anexo Telefónico.	Publicado
	Punto de Red	Jefatura	Gestión de puntos de red institucional.	Publicado
	VPN	Jefatura	Habilitación de una conexión red privada	Publicado
	WIFI	Jefatura	Habilitación de una red Wi-Fi temporal	Publicado
Configuración de Sistemas	Cierre de Agenda	Jefatura	Cierre de agenda (Registro Clínico Electrónico y Medicap)	Publicado
	Exámenes de Laboratorio	Jefatura	Gestión de Exámenes Laboratorio	Publicado
	Gestión de Fármaco	Jefatura	Incorporación de un Fármaco en el RCE	Publicado
	Gestión de Locales	Jefatura	Gestión de Locales en el Sistema de RCE	Publicado
	Gestión de Mapas de Piso	Jefatura	Gestión de Mapas de Piso del RCE	Publicado
	Prestaciones Generales	Jefatura	Gestión de Prestaciones para Registro Clínico	Publicado
	Mod. Lista de Espera	Jefatura	Servicio que permite realizar modificaciones a Lista de Espera RCE	Publicado
Gestión de Accesos y Registros	Acceso Otros Sistemas	Todos	Gestión de Accesos a Otros Sistemas utilizados por la Institución	Publicado
	Activación de Office	Todos	Activa Office en otro PC cuando inicies la sesión	Publicado
	Asesorías TI	Todos	Te apoyamos en temas de tecnologías.	Publicado
	Cuenta Apoyo Diagnóstico	Jefatura	Cuentas de sistemas de apoyo diagnóstico.	Publicado
	Cuenta RCE	Jefatura	Creación o pasivación de perfiles track	Publicado
	Firma Electrónica	Jefatura	Implementación de firmas avanzadas.	Publicado

	Firma Panel Documental	Jefatura	Solicitar habilitación de firma electrónica en Panel documental	Publicado
	Gestión Cuenta Correo	Jefatura	Servicio para Gestionar el Correo Institucional	Publicado
	Gestión Cuenta PC	Jefatura	Acceso a equipos y correo institucional	Publicado
	Licencia Médica	Todos (Médicos)	Emitir licencias médicas electrónicas (LME).	Publicado
	Permisos Jefatura MDS TI	Todos	Este servicio te permite tener permisos de Jefatura Permanente o Parcial.	Publicado
Gestión de Activos	Instalación de Software	Jefatura	Implementación de Sistemas Autorizado por TI	Publicado
	Nuevo Puesto de Trabajo	Jefatura	Evaluación nuevos puestos de Trabajo	Publicado
	Restitución de Huellero	Jefatura	Solicita la restitución de Huellero en caso de algún problema.	Publicado
	Traslado Equipamiento	Jefatura	Movimiento de equipos entre locaciones.	Publicado
Gestión de Recursos en la Nube	Asignación de Impresoras	Todos	Servicio de asignación de impresoras del hospital.	Publicado
	Nube Institucional	Jefatura	Almacenamiento documental Institucional	Publicado
	Plataformas Ministeriales	Jefatura	Acceso rápido a Sistemas Institucionales	Publicado
Planificación y Adquisición Tecnológica	Evaluación de Proyectos TI	Jefatura	Evaluación de Proyectos e Iniciativas Tecnológicas	Publicado
Seguridad de la Información	Auditoría de Acceso RCE	Jefatura	Auditoría de ingreso a la Ficha Clínica Electrónica.	Publicado
	Evaluación de Correos	Todos	Análisis de Emails peligrosos o fraudulentos	Publicado
	Evaluación de Seguridad	Jefatura	Evaluación de Activos de Información	Publicado
	Respaldo Computador	Jefatura	Servicio para respaldar información de Computador	Publicado
	Respaldo Crítico	Jefatura	Servicio para el Respaldo de un Activo Crítico	Publicado
Transparencia	Auditoría Transparencia	Todos	Revisión de Acceso y Acciones TA/TP	Publicado
	Soporte Normativo Transparencia	Todos	Servicio de Apoyo a la Gestión de Transparencia	Publicado
	Soporte Técnico Transparencia	Todos	Servicio Apoyo Técnico Plataformas Transparencia	Publicado