





PROCESO ITIL




















 Gestion de Accesos	26/09/2012 03:15 p...	Carpeta de archivos
 Gestion de Cambios	13/02/2013 11:25 a...	Carpeta de archivos
 Gestion de Cambios Mayores y Liberaciones	02/09/2013 09:19 a...	Carpeta de archivos
 Gestión de Eventos	19/04/2013 02:29 p...	Carpeta de archivos
 Gestion de Incidentes	27/09/2012 04:30 p...	Carpeta de archivos
 Gestion de la Capacidad	17/08/2011 08:17 p...	Carpeta de archivos
 Gestión de la Comunicación	18/12/2012 02:34 p...	Carpeta de archivos
 Gestion de la Configuracion	16/09/2011 05:49 p...	Carpeta de archivos
 Gestion de la Continuidad	04/08/2012 01:33 p...	Carpeta de archivos
 Gestion de la Disponibilidad	10/08/2010 06:14 p...	Carpeta de archivos
 Gestion de la Documentacion	10/08/2012 12:00 p...	Carpeta de archivos
 Gestion de la Seguridad	19/04/2013 03:34 p...	Carpeta de archivos
 Gestion de Niveles de Servicio	02/09/2013 09:10 a...	Carpeta de archivos
 Gestion de Problemas	03/09/2013 09:24 a...	Carpeta de archivos
 Gestion de Reportes	13/10/2011 12:10 p...	Carpeta de archivos
 Gestion de Riesgos	22/08/2012 02:25 p...	Carpeta de archivos
 Gestión del Catalogo de Servicios	20/06/2011 06:33 p...	Carpeta de archivos
 Gestion del Conocimiento	02/11/2012 04:55 p...	Carpeta de archivos
 Gestion del Mejoramiento Continuo	23/09/2013 10:57 a...	Carpeta de archivos
 Gestión Financiera	13/09/2013 11:45 a...	Carpeta de archivos

► Gestion de Incidentes ►






Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 Documentos de Apoyo	13/08/2013 11:32 a...	Carpeta de archivos	
 Formatos	19/06/2013 06:55 a...	Carpeta de archivos	
 Instructivos	13/08/2013 02:39 p...	Carpeta de archivos	
 Registros	28/12/2012 08:33 a...	Carpeta de archivos	

Gestion de Incidentes ► Documentos de Apoyo ►



Buscar Do...

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 Arbol de Clasificacion	15/05/2013 11:42 a...	Carpeta de archivos	
 Modelo de Servicios	04/07/2013 04:16 p...	Carpeta de archivos	
 DA Acceso y Manejo Cliente WEB	29/11/2011 09:48 a...	Documento de Micr...	1,277 KB
 DA Lista de Chequeo Respaldo de Informacion	16/08/2011 07:12 p...	Documento de Micr...	260 KB
 DA Manejo Autoservicio SOFI	28/07/2011 03:28 p...	Documento de Micr...	3,164 KB
 DA Manejo de HEATBoard	04/08/2012 03:36 p...	Documento de Micr...	1,424 KB
 DA Manejo del Telefono	16/08/2011 02:53 p...	Documento de Micr...	404 KB
 DA Manejo HEAT Call Logging	22/09/2011 09:21 a...	Documento de Micr...	1,442 KB
 DA Matriz Consolidada Clinica	18/12/2012 03:31 p...	Hoja de cálculo de ...	197 KB
 DA MATRIZ CONSOLIDADA COMFENALCO	14/05/2013 10:17 a...	Hoja de cálculo de ...	5,044 KB
 DA Matriz de Aplicaciones	27/07/2011 06:37 p...	Hoja de cálculo de ...	307 KB
 DA Matriz de Contactos Analistas Comfenalco	16/05/2013 01:28 p...	Hoja de cálculo de ...	147 KB
 DA Matriz de Contactos SOFI	16/05/2013 01:52 p...	Hoja de cálculo de ...	208 KB
 DA Matriz de Escalamiento	08/08/2011 11:18 a...	Hoja de cálculo de ...	409 KB
 DA Matriz de Personal de Backup para Líderes de Línea de Servicio	22/09/2011 09:38 a...	Hoja de cálculo de ...	63 KB
 DA Matriz de Prioridades	27/07/2011 06:16 p...	Hoja de cálculo de ...	169 KB
 DA Matriz Distribución de Zonas por Sedes y Soporte	20/05/2013 03:20 p...	Hoja de cálculo de ...	149 KB
 DA Matriz Listado de Sedes	27/07/2011 03:03 p...	Hoja de cálculo de ...	219 KB
 DA Matriz RACI Gestion de Incidentes	20/05/2013 04:21 p...	Hoja de cálculo de ...	196 KB




Gestion de Incidentes ▶ Formatos

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 F Bitacora General	27/09/2012 04:18 p...	Hoja de cálculo de ...	286 KB
 F Comprobante Visita Soporte en Sitio	07/06/2010 08:02 p...	Hoja de cálculo de ...	77 KB
 F Control de Cuentas de Acceso Prestadas	19/06/2013 06:55 a...	Hoja de cálculo de ...	27 KB
 F Creacion Nueva Clasificacion	13/07/2011 05:43 p...	Hoja de cálculo de ...	103 KB
 F Inconsistencias Inventario Verificacion Mesa Año	09/01/2013 12:12 p...	Hoja de cálculo de ...	124 KB





▶ Gestion de Incidentes ▶ Instructivos

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 I Gestion de Incidentes Mayores	27/07/2011 04:42 p...	Documento de Micr...	217 KB
 I Gestion Incidentes	27/07/2011 04:41 p...	Documento de Micr...	298 KB

Gestion de Incidentes ▶ Registros ▶

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 2011	28/12/2012 08:32 a...	Carpeta de archivos	
 2012	23/04/2013 10:02 a...	Carpeta de archivos	
 2013	28/12/2012 08:33 a...	Carpeta de archivos	

▶ Gestion de Incidentes ▶ Registros ▶ 2012

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 Bitacora de Incidentes Mayores 2012 - hasta...	01/10/2012 02:36 p...	Hoja de cálculo de ...	610 KB
 Bitacora General Diciembre 2012	28/12/2012 08:28 a...	Hoja de cálculo de ...	444 KB
 Bitacora General Noviembre	28/12/2012 08:36 a...	Hoja de cálculo de ...	699 KB
 Bitacora General Octubre	28/12/2012 08:35 a...	Hoja de cálculo de ...	1.201 KB