



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 1 de 18

Fecha de Vigencia: 18/09/2017

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	Adopción Procedimiento de Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI
2	Según nueva guía de elaboración de documentos: Ajuste formato Definiciones, Documentos asociados internos y externos, inclusión sección: Sistemas de información y otros medios electrónicos, ajuste Desarrollo del procedimiento para cambiar flujograma por formato tabla. Se ajusta el alcance para indicar la actividad de inicio y fin únicamente. Ajuste a políticas de operación para incluir Anexo 1 y se eliminan políticas redundantes con desarrollo del procedimiento. Se actualiza registro RFC – Solicitud de Cambio por eliminación de formato Se integra como subproceso el anexo 4 relacionado con la gestión de incidentes de seguridad. Se ajustan puntos de control para incluirlos los relacionados previamente como anexos. Se elimina anexo 5.

CONTROL DE REVISIONES		
ELABORÓ	CARGO	FECHA
FREDY MONROY OVIEDO	Coordinador de Servicios Tecnológicos	14/09/2017
MARTHA LUCIA JIMENEZ MEDINA	DIRECTOR DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	14/09/2017
REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	CARGO	FECHA
JENNY ANDREA HERNANDEZ ALONSO	Asesor	18/09/2017
REVISÓ	CARGO	FECHA
MARTHA LUCIA JIMÉNEZ MEDINA	Directora DIGIT	18/09/2017
APROBÓ	CARGO	FECHA
LIZ ALEXY JEREZ ARAQUE	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	18/09/2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 2 de 18

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento estándar para la gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI ofrecidos por la Dirección de Gestión de Información y Tecnología a la Entidad, con el propósito de asegurar la disponibilidad de los servicios de TI y la atención oportuna de requerimientos, minimizando el impacto en la operación y manteniendo los niveles de satisfacción del usuario.

2. ALCANCE

Este documento es de aplicabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Servicios Tecnológicos. Inicia con la creación de un caso que reporta una incidencia o requerimiento de servicio de TI y termina con la encuesta de satisfacción del servicio brindado y una posible reapertura del caso.

3. BASE LEGAL

- Decreto 1078 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Título 9 -Capítulo 1 Estrategia de Gobierno en Línea
- Decreto vigente, en el cual se establecen las funciones de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Resolución vigente en la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores

Nota: Para ubicar la normatividad vigente, consultar en página web del Ministerio, en el normograma, la estructura interna del ministerio <http://www.cancilleria.gov.co/ministry/planeacion/normograma>

4. DEFINICIONES

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS Es una herramienta que ayuda al proveedor y cliente del servicio 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. Un ANS, controla las expectativas de servicio con relación a la capacidad del proveedor, proporciona un marco de entendimiento

BASE DE CONOCIMIENTO O KDB: Repositorio que contiene guías, instructivos, manuales y documentación que apoyan la gestión de Incidentes en la Entidad. La KDB para este procedimiento se implementa en la Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA.

BASE DE DATOS DE LA GESTIÓN DE CONFIGURACIONES - CMDB (por sus siglas en inglés Configuration Management DataBase): además de los elementos de configuración, brinda una imagen global de la infraestructura TI de la Entidad. La CMDB se implementa en la Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 3 de 18

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI: Documento no técnico de cara al usuario, que contiene un listado de los servicios activos que brinda la Dirección de TI, incluyendo la descripción de los mismos y los niveles de servicio. El catálogo de servicios de TI sirve de guía a los clientes a la hora de seleccionar un servicio, delimita las funciones y compromisos de la Dirección de TI.

CONTRATOS DE SOPORTE – UCs (por sus siglas en inglés underpinning contrac): Acuerdos con el proveedor externo para la prestación de servicios no cubiertos por la propia organización de TI.

CLASIFICACIÓN: Actividad donde se tipifica el incidente o solicitud con el objetivo de identificar los grupos de resolución y prioridad de atención.

DISPONIBILIDAD: Actividad que asegura que los servicios de TI funcionen ininterrumpidamente y de manera confiable, permitiendo que los usuarios tengan acceso a la información y a los activos asociados cuando lo requieran.

ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN - CI (por sus siglas e inglés de Configuration Item): Todos los elementos de hardware, software, documentación, procesos que soportan la operación del servicio.

ESCALAMIENTO: Actividad que permite transferir el control del incidente o requerimiento de servicio a los diferentes niveles jerárquicos o funcionales para facilitar su solución.

GESTOR INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS: Dueño del proceso de Gestión de incidentes y requerimientos de servicios de TI, responsable de verificar el cumplimiento y mejoramiento del mismo. Sus responsabilidades se encuentran en el Anexo número 2 del proceso de Gestión de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI.

GIT: Grupo Interno de Trabajo o Coordinación de Dirección.

IMPACTO: Es una medida del efecto generado por un incidente en los procesos o usuarios de la Entidad

INCIDENTE: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa una interrupción o degradación en la calidad del mismo

INCIDENTE MAYOR: Evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa una interrupción o degradación en la calidad del mismo que afecte al 60% de los usuarios o más.

INDICADOR CLAVE DE DESEMPEÑO O KPI (por sus siglas en inglés key performance indicator): Métrica que se utiliza para ayudar a gestionar un proceso.

LISTAS DE CHEQUEO: Es un conjunto de pasos ordenados que deben seguir los técnicos de soporte de primer nivel al momento de gestionar un incidente o requerimiento de servicio.

MATRIZ RACI: Modelo útil para la asignación de responsabilidades en la ejecución de tareas o actividades, RACI por las iniciales de los tipos de responsabilidad (R. Responsable; A. Dueño; C. Consulta; I. Informado). La asignación de



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 4 de 18

responsabilidades de la gestión de incidentes y requerimientos se encuentra en el Anexo 1 “Matriz RACI para el proceso de gestión de incidentes y requerimientos”.

MESA DE AYUDA: Es una unidad funcional con una estructura que tiene la responsabilidad de mantener la comunicación con usuarios finales y responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a los incidentes y requerimientos de servicios de TI.

PRIORIDAD: Es un atributo que se utiliza para identificar la importancia de atención de un incidente, esta se basa en el Impacto y la Urgencia.

REQUERIMIENTOS DE SERVICIO: Son solicitudes estándar asociadas a los servicios de TI para las cuales existe una aprobación predefinida y un impacto controlado.

SERVICIO: Es un medio para entregar valor al usuario final, facilitando los resultados que se desean en la ejecución de sus funciones y estrategia de la Entidad

TI: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: Hace referencia a la utilización de tecnología, específicamente computadores, ordenadores electrónicos para manejo y procesamiento de la información.

URGENCIA: Es una medida que establece la celeridad con la que se debe resolver el incidente.

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Externos

- ISO20000 – Sistema gestión de servicios de TI
- ITIL ® Foundation – Gestión de servicios TI

Internos

- IT-PT-02 Gestión de Catálogo y Niveles de Servicios de TI
- IT-PT-12 Gestión de Problemas Servicios de TI
- IT-PT-16 Gestión de Conocimiento
- IT-IN-01 Instructivo Función de la Mesa de Ayuda
- IT-MA-01 Manual de Seguridad de la Información
- DE-MA-01 Manual de Calidad

6. REGISTROS

- Registro de Casos
- IT-FO-09 Acceso a servicios de TI
- IT-FO-15 Préstamo Recursos Informáticos
- IT-FO-01 Informe de Evaluación Procesos Gestión TI



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 5 de 18

7. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS

- Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA

8. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La mesa de ayuda es el canal que centralizará el reporte de todos los incidentes y requerimientos de servicios de TI; esta información será almacenada en la herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA. Los roles y funciones del personal de Mesa de Ayuda se documentan en el instructivo IT-IN-01 Instructivo Función de la Mesa de Ayuda.

La mesa de ayuda debe registrar un problema cuando se reciban más de 5 incidentes por el mismo motivo. La gestión de problemas se realizará de acuerdo al procedimiento **IT-PT-12 Gestión de Problemas Servicios de TI**.

La matriz de comunicaciones y responsabilidades de los diferentes actores del proceso están definidas en el Anexo 1 “Matriz RACI para el proceso gestión de incidentes y requerimientos de servicios TI”

Este proceso es coordinado por el Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI y sus responsabilidades se encuentran relacionadas en el Anexo 2 “Rol del Gestor de Incidentes y Requerimientos de servicios de TI”.

El primer nivel de soporte de la mesa de ayuda (agente de mesa de ayuda) debe ejecutar las listas de chequeo (Anexo 3 “Lista de Verificación de análisis y resolución de incidentes de la mesa de ayuda”) y consultar la Base de Datos de Conocimiento, como primer paso para la atención de incidentes

Los parámetros para diseño y configuración del proceso de gestión de incidentes y requerimientos se encuentran definidos en el Anexo 4 “Diseño y configuración del proceso gestión de incidentes y requerimientos de servicios de TI”.

Todos los casos tendrán un seguimiento y los avances serán comunicados a los interesados de acuerdo con el Anexo 5 “Matriz de Comunicaciones”.

El registro de los incidentes siempre debe relacionar los elementos de configuración afectados.

Siempre que se elabore el informe IT-FO-01 Informe de Evaluación Procesos Gestión TI se debe incluir la siguiente información:

- Número total de casos en el periodo, comparado el periodo anterior
- Cumplimiento de los ANS en el periodo
- Número de casos reportados por servicio de TI fuera de ANS
- Número de casos vencidos por grupo de especialistas
- Niveles de satisfacción general
- 10 principales causas de incidentes en el periodo



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 6 de 18

9. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TI							
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
1.	Iniciar proceso.						
2.	Registrar el caso	Usuario / Ministerio de Relaciones Exteriores				Caso en Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA	
3.	Categorizar y priorizar el caso	Agente Mesa de Ayuda / GIT Servicios Tecnológicos				Caso en Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA	El caso puede ser clasificado como: <ul style="list-style-type: none"> • Incidente • Requerimiento Identificar los CIs afectados de acuerdo a la CMDB.
3.1.			¿Es un incidente de seguridad?	SI			Continúa con la actividad 4
				NO			Continúa con la actividad 5
4.	Escalar al Oficial de Seguridad	Agente Mesa de Ayuda / GIT Servicios Tecnológicos				Caso en Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA	Continúa con el sub-proceso GESTIÓN DE INCIDENTE DE SEGURIDAD



Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 7 de 18

5.	Verificar si es un incidente mayor	Agente Mesa de Ayuda / GIT Servicios Tecnológicos				
5.1.			¿Es un incidente mayor?	SI		Continúa con la actividad 6
				NO		Continúa con la actividad 7
6.	Comunicar el incidente	Agente Mesa de Ayuda / GIT Servicios Tecnológicos				El incidente se comunica de acuerdo con la matriz de comunicaciones relacionada en el Anexo 6
7.	Verificar la Base de Conocimiento para evaluar la solución del caso	Agente Mesa de Ayuda / GIT Servicios Tecnológicos			KDB	La verificación se realiza según lo previsto en IT-PT-16 Gestión de Conocimiento para los servidores públicos de la DIGIT
8.	Evaluar la solución del caso	Agente Mesa de Ayuda / GIT Servicios Tecnológicos				En la evaluación de solución del caso, debe realizar la lista de verificación de acuerdo al Anexo 3.
8.1.			¿Se puede solucionar en Primer Nivel?	SI		Continúa con la actividad 15
				NO		Continúa con la actividad 9
9.	Escalar a Especialista según Catálogo de servicios	Agente Mesa de Ayuda / GIT Servicios Tecnológicos			Caso en Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA	En el Catálogo de servicios, gestionado por el procedimiento IT-PT-02 Gestión de Catalogo y Niveles de Servicios de TI , se identifican los



Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 8 de 18

						especialistas responsables de cada servicio y el ANS.
10.	Verificar la Base de Conocimiento para solucionar el caso	Especialista, u Oficial de Seguridad / DIGIT			KDB	La verificación se realiza según lo previsto en IT-PT-16 Gestión de Conocimiento para los servidores públicos de la DIGIT
11.			¿Requiere escalar a un proveedor?	SI		Continúa con la actividad 12
					NO	Continúa con la actividad 15
12.	Escalar a Proveedor y hacer seguimiento a UCs	Especialista, u Oficial de Seguridad / DIGIT			Caso en Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA	Dado que los proveedores no tienen acceso a la herramienta de gestión, debe gestionar la información por el canal provisto por el proveedor y documentar el caso una vez recibida la respuesta.
13.			¿Proveedor cumple UCs o brinda una solución?	SI		Continúa con la actividad 15
					NO	Continúa con la actividad 14
14.	Escalar a Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI	Especialista, u Oficial de Seguridad / DIGIT				El Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI debe gestionar con el supervisor del contrato. Regresa a la actividad 12
15.	Solucionar y documentar el caso	Agente Mesa de Ayuda, Especialista, u Oficial de Seguridad / DIGIT			Caso en Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA	El caso se remite al agente de Mesa de Ayuda para verificación de la solución con el usuario final.
16.	Documentar lecciones aprendidas	Agente Mesa de Ayuda, Especialista,			KDB	Documentar de acuerdo con el procedimiento IT-PT-16 Gestión de Conocimiento



Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 9 de 18

		u Oficial de Seguridad / DIGIT				
17.	Verificar la solución	Agente Mesa de Ayuda / GIT Servicios Tecnológicos				El Agente de mesa de ayuda valida con el usuario la solución entregada por el especialista
18.			¿Usuario acepta solución?	SI		Continúa con la actividad 19
				NO		Regresa a la actividad 9
19.	Cerrar el caso y enviar encuesta de satisfacción	Agente Mesa de Ayuda, Especialista, u Oficial de Seguridad / DIGIT			Caso en Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA	Se notifica al usuario el cierre del caso con la solución brindada.
20.	Responder encuesta de Satisfacción	Usuario / Ministerio de Relaciones Exteriores			Encuesta de Satisfacción	Si el usuario no responde la encuesta de satisfacción en 5 días se asume que está conforme con la solución brindada.
20.1.			¿El usuario está de acuerdo con el cierre del caso?	SI		Continúa con la actividad 22
				NO		Continúa con la actividad 21
21.	Reabrir el caso	Usuario / Ministerio de Relaciones Exteriores			Encuesta de Satisfacción	La encuesta queda registrada en Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA. Regresa a la actividad 7.
22.	Finalizar proceso.					



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 10 de 18

GESTIÓN DE INCIDENTE DE SEGURIDAD							
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
1.	Iniciar proceso.						
2.	Contención de incidente de seguridad de la información	Oficial de Seguridad / DIGIT				Incidente en Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA	Limitar la cantidad de sistemas que se puedan ver afectados por el incidente de seguridad de la información, puede implicar el aislamiento, desconexión o cambio de configuración del componente o componentes afectados.
3.	Diagnóstico del incidente de seguridad de la información	Oficial de Seguridad / DIGIT				Incidente en Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA	Recolectar información adicional a la obtenida en la etapa de identificación y responder a las preguntas: ¿Cuándo inició el incidente?, ¿quién lo produjo? ¿Quién o qué se afectó?, ¿cómo se generó?, ¿dónde se generó?
4.	Rastrear causas del incidente de seguridad de la información	Oficial de Seguridad / DIGIT				Incidente en Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA	Determinar las causas reales que generaron el incidente de seguridad de la información buscando en lo posible eliminarlas para evitar su recurrencia Continúa con la actividad 10 del proceso GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TI
5.	Finalizar proceso.						



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 11 de 18

10. PUNTOS DE CONTROL

PUNTOS DE CONTROL					
No. ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD CRITICA O VULNERABLE	DESCRIPCION DEL CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
3	No. de incidentes y requerimientos mal clasificados	Medir el porcentaje de incidentes y requerimientos mal clasificados de una muestra de 25% Valor esperado: <10%	Mensual	Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI / GIT Servicios Tecnológicos	IT-FO-01 Informe de Evaluación Procesos Gestión TI
9	No. de casos que no pueden ser solucionados en Primer Nivel y disponibilidad 24/7	Medir el porcentaje de casos solucionados en Primer Nivel VS Total de Casos Valor esperado: >70%	Mensual	Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI / GIT Servicios Tecnológicos	IT-FO-01 Informe de Evaluación Procesos Gestión TI
15	Nivel de incumplimiento de ANS	Medir el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS de TI Valor esperado: >90%	Mensual	Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI / GIT Servicios Tecnológicos	IT-FO-01 Informe de Evaluación Procesos Gestión TI
19	Usuarios insatisfechos con el servicio de la mesa de ayuda	Medir el indicador de gestión: Satisfacción usuarios mesa de ayuda según: Porcentaje de usuarios satisfechos según encuesta de servicio Valor esperado: >85%	Trimestral	Especialista en aseguramiento de calidad / GIT Servicios Tecnológicos	IT-FO-01 Informe de Evaluación Procesos Gestión TI



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 12 de 18

11. ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ RACI PARA EL PROCESO DE GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TI

Actividades	Usuario	Agente Mesa de Ayuda	Coordinador de Mesa de Ayuda	Gestor de Incidentes y Requerimientos	Especialistas Ministerio	Especialista de aseguramiento de Calidad	Coordinador de Servicios Tecnológicos	Oficial de Seguridad	Director DIGIT
Creación del caso	R	I			R				
Registro, categorización y priorización del incidente/requerimiento	I	R	I-C						
Escalamiento incidente de seguridad		R	I-C	I			I	R	
Notificación de Incidente Mayor	I	R	I-C	I	R		I-C		I-C
Análisis y escalamiento del incidente/requerimiento	I	R	I-C	I	R				
Resolución y documentación de incidente/requerimiento	I	R	I	I	R				
Cierre del caso	C	R			C-I				
Control de calidad de Atención de casos	C		I	A		R			
Generación de reportes e informes de gestión		I	C-I	A	C	R	I		I

- R. Responsable
- A. Dueño
- C. Consulta
- I. Informado



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 13 de 18

ANEXO 2 ROL DEL GESTOR DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TI

El gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI es el responsable de asegurar que el procedimiento para gestión de incidentes y requerimientos se cumpla. Dentro de sus responsabilidades se destacan:

1. Proponer e implementar acciones para garantizar que los incidentes y requerimientos registrados sean atendidos de manera profesional y con plena satisfacción del usuario.
2. Explicar el proceso a los equipos de trabajo y a los usuarios
3. Verificar que la información de la resolución de cada incidente sea completa y correcta (de modo que pueda ser útil más tarde para búsquedas en la base de datos de conocimiento)
4. Documentar y mantener actualizadas la lista de verificación de análisis y resolución de incidentes de la Mesa de ayuda (Anexo No. 4." Lista de Verificación de Análisis y Resolución de Incidentes de la Mesa Ayuda"), que debe realizar un agente de Mesa de Ayuda para la atención de primer nivel en los diferentes servicios de TI
5. Verificar la configuración de la herramienta de mesa de ayuda y que su uso sea el adecuado
6. Asegurar la actualización y mantenimiento del IT- IN-01 Instructivo Función Mesa de Ayuda
7. Elaborar informes de evaluación del proceso y proponer acciones de mejora continua
8. Revisión y ajustes periódicos al proceso de Gestión de Incidentes y Requerimientos



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 14 de 18

ANEXO 3

LISTA DE VERIFICACIÓN DE ANALISIS Y RESOLUCIÓN DE INCIDENTES DE LA MESA AYUDA

Paso	Acción	Ejecutada Si/No	Información recolectada
1	Determinar si ha ocurrido un incidente de seguridad de información		
1.1	Analizar los síntomas identificados		
1.2	Buscar correlación de eventos del incidente		
1.3	Realizar investigación en Internet		
1.4	Documentar a la mayor brevedad las acciones de respuesta		
1.5	Identificar que recursos han sido afectados y cuáles podrían ser afectados		
1.6	Reportar el incidente a las instancias competentes (internas o externas si aplica)		
2	Clasificar el incidente de seguridad usando las categorías definidas		
3	Seguir los pasos apropiados para responder ante el incidente apoyándose en la experiencia y resultados de resolución de otros incidentes.		
3.1	Recolectar, preservar y asegurar las evidencias		
3.2	Identificar y mitigar todas las vulnerabilidades que puedan existir		
3.3	Bloquear el código malicioso, spam, material inapropiado y otros componentes		
3.4	Restaurar los sistemas a su estado operativo		
3.5	Confirmar que los sistemas afectados están funcionando correctamente		
3.6	Si es necesario implementar medidas adicionales de supervisión		
4	Cerrar el incidente de seguridad cuando se hayan restablecido los sistemas afectados		
4.1	Crear reporte de atención del incidente de seguridad		
4.2	Realizar reunión de lecciones aprendidas		

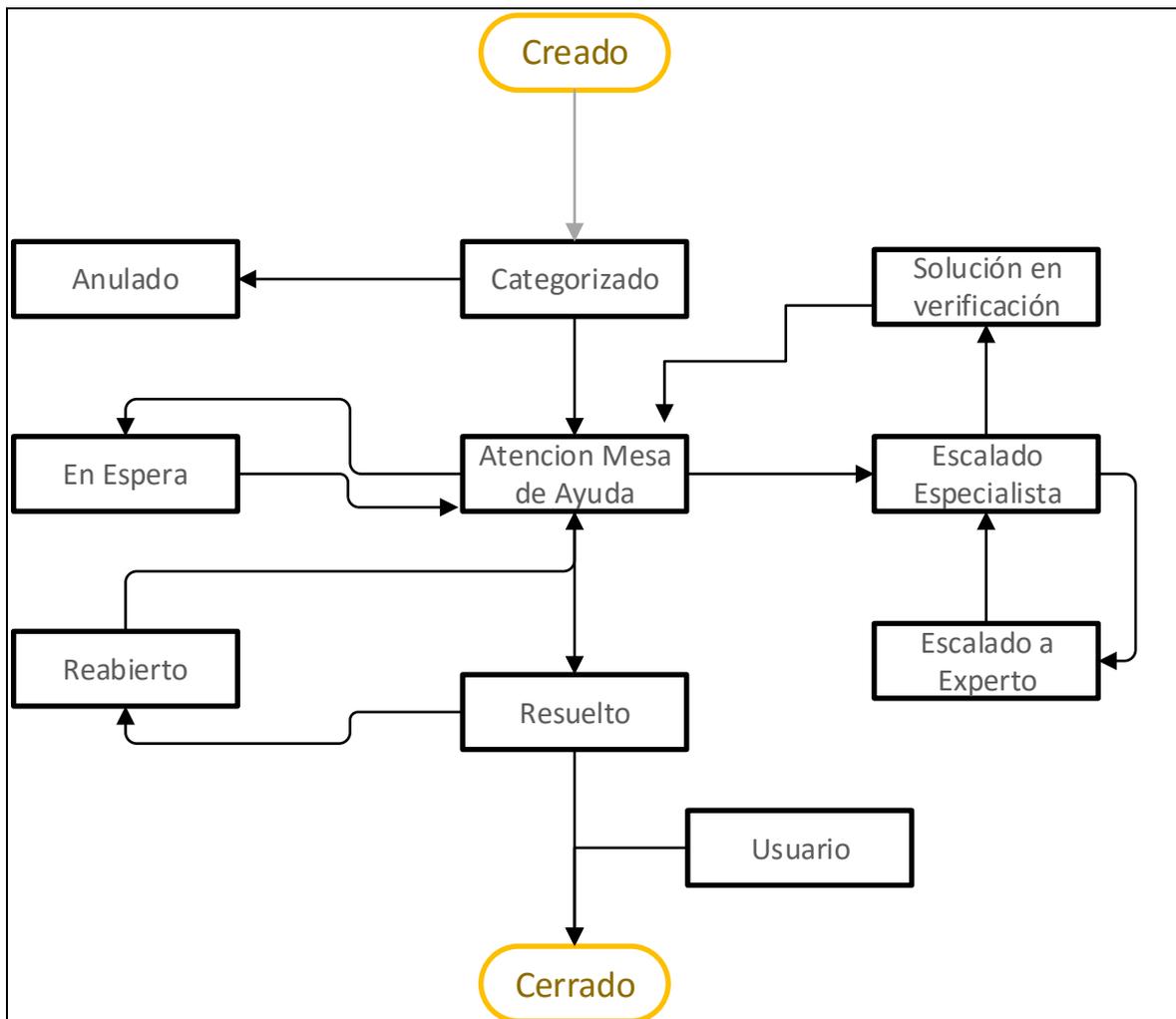


TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 15 de 18

ANEXO 4

ETAPAS EN LA GESTION DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TI

A continuación, se definen las etapas por las que pueden pasar los incidentes o requerimientos y su transición.





TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 16 de 18

A continuación, se describe cada uno de los estados presentados en el flujo:

ESTADO	TRANSICIÓN	RAZÓN
Creado		Caso registrado por el usuario
Creado	Categorizado	Se categoriza la solicitud como (Incidente - Requerimiento)
Categorizado	Anulado	Caso duplicado
	Atención mesa de Ayuda	La solicitud está siendo tratada en un Nivel I
Atención mesa de Ayuda	En Espera	Está en validación con el usuario
		En respuesta del proveedor
		El usuario no se encuentra disponible
		Se encuentra en pruebas
	Escalado a Especialista	La solicitud está siendo tratada por un especialista de nivel II
	Resuelto	Se genera solución y/o Restablecimiento del servicio
En Espera	Atención mesa de Ayuda	Se retoma la solicitud en Nivel I
Escalado a Especialista	Escalado a Experto	Se escala la solicitud a un suministrador del servicio – Proveedor
	Atención mesa de Ayuda	La solicitud está siendo Tratado en un Nivel I
Escalado a Experto	Escalado a Especialista	La solicitud está siendo tratada por un especialista de nivel II
Solución En Verificación	Atención mesa de ayuda	Estado en el que mesa de ayuda valida con el funcionario la solución brindada por el especialista
Resuelto	Cerrado	El usuario autoriza cierre de la solicitud
		Se cierra por tiempos establecidos en la herramienta
	Usuario	Usuario aprueba la solución de la solicitud
	Reabierto	El usuario no está conforme con la solución
Reabierto	Atención mesa de Ayuda	Se retoma por inconformidad en la resolución

1. Categorías

De acuerdo al Catálogo de Servicio las categorías surgen como una tipificación de los incidentes o requerimientos más frecuentes que se pueden presentar en la Entidad. Por lo cual es necesario hacer un Árbol en el cual se logre ver de manera clara y organizada los incidentes de soporte y requerimientos de servicio más comunes. Para lo cual se recomienda:

- No usar un nivel de profundidad mayor de 5 niveles.
- No usar descripciones de errores, soluciones o problemas.
- No usar descripciones cualitativas no medibles.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 17 de 18

- Usar palabras simples y de fácil ubicación en la categoría.
- Dividir el árbol en Requerimientos e Incidentes.
- Tenga en cuenta que un árbol de categorías demasiado extenso causa que los Especialistas categoricen erróneamente los casos.

Las categorías de Incidentes y Requerimientos se encuentran definidas en los documentos que soportan el proceso de Gestión de Catálogo de Servicios y Niveles de Servicios.

2. Encuesta

Definir los criterios a evaluar en la encuesta de satisfacción que será enviada a los usuarios finales, las respuestas se encuentran predefinidas en una escala de 1 a 5 siendo 1 Malo; 2 Regular; 3 Aceptable; 4 Bueno; 5 Excelente.

1. Amabilidad en la atención por parte del personal de Mesa de Ayuda
2. Conocimiento técnico del personal de Mesa de Ayuda para dar solución a la solicitud reportada
3. Claridad en la solución brindada
4. En términos generales como califica el servicio de Mesa de Ayuda
5. ¿Autoriza el cierre del caso?
6. Felicitaciones, Observaciones o Sugerencias frente al servicio brindado



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-06
NOMBRE:	GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI	VERSION: 2
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Página 18 de 18

**ANEXO 5
MATRIZ DE COMUNICACIONES**

Matriz de Comunicaciones							
Informar a	Director DIGIT	Coordinador de Servicios Tecnológicos	Coordinador de Mesa de Ayuda	Gestor de proceso de Incidentes y Requerimientos de Servicio	Especialistas Ministerio	Agente Centro de soporte Mesa de Ayuda	Usuario
Incidente Mayor	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
Ventanas de soporte técnico	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Imprevistos de perdida de servicios en sistemas de misión critica	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Alarmas por incidentes VIP	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO
Alarmas por vencimiento de incidentes	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO