







IMPORTANTE: Cómo leer este procedimiento

	<p>Estructura del Procedimiento:</p>	<p>Este procedimiento se compone de tres capítulos, cada uno en una pestaña diferente: Capítulo 1. Disposiciones Generales: Aquí se mencionan el objetivo, alcance, disposiciones generales sobre el procedimiento, definiciones y documentos de referencia. Capítulo 2. Descriptivo: Aquí se realiza una descripción detallada de las actividades del procedimiento, divididas en actividades genéricas a desarrollar. Se encuentra el detalle de cada actividad, tiempos, responsables, registros e identificación de controles. Para dar lectura, siempre se debe iniciar con las disposiciones generales y posteriormente las actividades genéricas. Capítulo 3. Registro de aprobación: Este capítulo es administrado por el Equipo Calidad, donde consigna los cambios que se efectúan en cada versión y se registra el nombre y cargo de quien elabora, revisa y aprueba el procedimiento. Sección 4. Diagrama de Flujo: En este capítulo se expone el flujograma</p>		
	<p>Convenciones del descriptivo:</p>	<p>Actividades genéricas</p>	<p><u>Registros en cursiva y subrayado: Controlados por el SGC y disponibles en GINA</u></p>	 <p>Puntos de Control: Implican verificaciones, revisiones y toma de decisiones.</p>
	<p>Cómo hacer lectura del descriptivo</p>	<p>Procedimiento = Descripción General + Modalidad Específica</p>		
<p>1. OBJETIVO</p>		<p>2. ALCANCE</p>		
<p>Brindar el soporte a los usuarios del Ministerio, de manera que se garantice el restablecimiento de los servicios tecnológicos tan pronto como sea posible, con el fin de minimizar el impacto negativo sobre la operación de la Entidad, en busca de mantener los niveles acordados de calidad del servicio, así como su disponibilidad.</p>		<p>Esta dado desde la detección o reporte del incidente a la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información por parte de usuarios del Ministerio y culmina con la solución y cierre del incidente.</p>		
<p>3. DISPOSICIONES GENERALES</p>				
	<p>1. La Mesa de Servicios es el único punto de contacto, entre los funcionarios y la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información. 2. Todos los usuarios deben reportar los casos de soporte técnico en la Mesa de servicios. 3. Todos los incidentes debe estar registrados en la herramienta de gestión de la Mesa de servicios.</p> <p>Horario de soporte Mesa de Servicios - OTSI (Niveles 1, 2 y 3): Conforme con el horario del Ministerio: Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. / viernes de 7:00 a.m. a 4:00 a.m. Para atención de incidentes mayores fuera de este horario el horario se basa en el mejor esfuerzo del equipo de trabajo de la OTSI.</p>			
	<p>Desde la oficina de Tecnologías y Sistemas de Información se determinan los siguientes roles: Analista Nivel 1: Analista de primera línea de soporte, es el contacto directo o punto de entrada de todas las solicitudes de usuario. Analista Nivel 2: Analista especialista en temas determinados dentro de los servicios ofrecidos por la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información, para los usuarios internos y externos. Soporte nivel 3: Son todos aquellos externos a la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información (OTSI), que brindan elementos, servicios o soporte, para los servicios ofrecidos por la oficina OTSI (Proveedores)</p>			

4. DEFINICIONES

Acuerdos de nivel de servicio (ANS)	Un ANS o SLA (Acuerdo de nivel de servicio o Service Level Agreement), está definido como un contrato entre un proveedor de servicio y su cliente o clientes en el cual se establece los tiempos de atención o prestación del servicio, es decir la calidad del servicio.
Base de Datos de Conocimiento	Base de datos lógica donde almacena la información empleada por el sistema de gestión del conocimiento del servicio, de manera estructurada
Categorización de Incidentes	Consiste en la asignación de una categoría, dependiendo del tipo de servicio afectado, la categoría permite identificar los servicios afectados por el incidente.
Daño Antijurídico	El perjuicio que es provocado a una persona que no tiene el deber jurídico de soportarlo. La Corte considera que esta acepción del daño antijurídico como fundamento del deber de reparación del Estado armoniza plenamente con los principios y valores propios del Estado Social de Derecho, pues al propio Estado corresponde la salvaguarda de los derechos y libertades de los particulares frente a la actividad de la administración.
Incidente	Interrupción no planificada o reducción de la calidad de un servicio de TI. También puede ser un fallo en un elemento de configuración que todavía no ha impactado en el servicio.
Incidente mayor	Es un incidente que afecta a todos los usuarios de la entidad, se consideran críticos para el Ministerio, y se gestionan con la mayor prioridad y diligencia posible por parte de la OTSI.
Mesa de Servicios	Punto único de contacto de los usuarios del Ministerio para acceder a los servicios tecnológicos, encargado de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las Tecnologías de Información.
Política de seguridad	Es un documento de alto nivel que denota el compromiso de la gerencia con la seguridad de la información. Contiene la definición de la seguridad de la información desde el punto de vista de cierta entidad.
Tecnologías y Sistemas de Información	Gestionar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) de forma coherente y articulada con el direccionamiento estratégico de la Entidad, asegurando la disponibilidad, confiabilidad e integridad de la información requerida para aportar a la generación de valor público para los grupos de valor y de interés.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos internos de referencia	Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) D103DT01
Documentos externos controlados	Norma ISO 9001: 2015 (consulta en medio físico Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - Equipo Calidad).
Normatividad Legal Asociada	Ver en GINA: documentos/consultar/documentos asociados

Nº	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS MÁXIMOS	<u>REGISTROS</u>
1	Recibir reporte del incidente Se recibe la información sobre el incidente reportado. ❶ ¿La información está completa? Si: Continúa la actividad 5 No: Continúa actividad 2	Analista nivel 1	120 minutos	Herramienta mesa de servicios - incidente
2	Solicitar información: Se solicita al usuario que suministre la información necesaria para continuar el trámite .	Analista nivel 1	20 minutos	Herramienta mesa de servicios - Ticket
3	Completar información: ❶ ¿El usuario suministra la información requerida para tramitar el incidente? Si: Continúa con la actividad 5 No: Continúa con la actividad 4	Usuario	3 días hábiles	Herramienta mesa de servicios - Ticket
4	Solucionar incidente Se da solución al incidente, documentando que no se recibió la información necesaria para el trámite en Mesa de Servicios. Fin del procedimiento	Analista nivel 1	1 día hábil	Herramienta mesa de servicios - incidente
5	Evaluar posible inicio de otros procedimientos: ❶ ¿Posible incidente de seguridad y/o daño antijurídico? Si: Inicia el procedimiento de Gestión de Incidentes seguridad de la información D103PR03 No: Realizar la siguiente validación: ❶ ¿Es una solicitud? Si: Inicia el procedimiento de Gestión de solicitudes D103PR01 No. Continúa con la actividad 6	Analista nivel 1	20 minutos	
6	Definir si es un incidente mayor Verificar si la misma falla ya fue reportada, o está siendo reportada por más usuarios. ❶ ¿Es un incidente mayor? Si. Continúa con la actividad 7 No. Continúa con la actividad 8	Analista nivel 1	20 minutos	Herramienta mesa de servicios - incidente

Nº	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS MÁXIMOS	<u>REGISTROS</u>
7	Asociar a Incidente mayor Se asocia el incidente actual, al primer incidente registrado por la misma falla.	Analista nivel 1	15 minutos	Herramienta mesa de servicios - incidente
8	Categorizar y priorizar incidente Asigna la categoría pertinente y la prioridad al incidente. ❶ Corresponde a nivel 1? Si: Continúa con la actividad 9 No: Continúa con la actividad 12	Analista nivel 1	10 minutos	Herramienta mesa de servicios - incidente
9	Solucionar incidente Se da solución al incidente.	Analista nivel 1	Según complejidad del incidente	
10	Documentar el incidente y actualizar base de datos del conocimiento Se documenta el incidente en la herramienta de Mesa de Servicios y automáticamente la herramienta notifica al usuario mediante correo electrónico la solución del incidente reportado. Cuando aplique, se actualiza la base de datos de conocimiento, el cual es un insumo para la Mesa de Servicios.	Analista nivel 1	60 minutos	Herramienta mesa de servicios - Base de Conocimiento
11	Enviar encuesta: De manera automática, se realiza envío de la encuesta de satisfacción al usuario. Si el usuario manifiesta no estar conforme con la solución: - Se reabre la solicitud, y se devuelve a la actividad 9 o 18, dependiendo si la solución se dió en primer o segundo nivel. Si el usuario está satisfecho con la solución, o no reporta inconvenientes: - El cierre se produce de manera automática despues de 8 horas hábiles - Fin del procedimiento	Analista nivel 1	8 horas hábiles	Herramienta mesa de servicios - Encuestas de satisfacción
12	Escalar incidente a nivel 2 Se escala el incidente a través de la herramienta de Mesa de Servicios, al analista y grupo que corresponda.	Analista nivel 1	15 minutos	Herramienta mesa de servicios - incidente
13	Recibir incidente Valida si la asignación del incidente le corresponde. ❶ ¿La asignación es correcta? Si: Continúa la actividad 15 No: Continúa la actividad 14	Analista nivel 2	Según la complejidad del incidente	Herramienta mesa de servicios - incidente

Nº	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS MÁXIMOS	<u>REGISTROS</u>
14	<p>Reasignar a soporte de primer nivel Asigna el incidente al analista y grupo de primer nivel quien le transfirió previamente el caso, documentando las observaciones o sugerencias de escalamiento o atención.</p> <p>Regresa a la actividad 8</p>	Analista nivel 2	20 minutos	Herramienta mesa de servicios - incidente
15	<p>Verificar si es un incidente de seguridad</p> <p>① ¿Es un incidente de seguridad? Si: Inicia el procedimiento de Gestión de Incidentes seguridad de la información D103PR03 No: Continúa con la actividad 16</p>	Analista nivel 2	20 minutos	Herramienta mesa de servicios - incidente
16	<p>Realizar diagnóstico Realizar el diagnóstico de la situación presentada.</p> <p>① ¿Se conoce la causa raíz? Si: Continúa con la actividad 17 No: Inicia el procedimiento Gestión de problemas D103PR05</p>	Analista nivel 2	Según complejidad del incidente	Herramienta mesa de servicios - incidente
17	<p>Definir si es necesario escalar a nivel 3 El Analista de nivel 2 valida si la solución está fuera de su alcance y es necesario escalar a soporte de nivel 3</p> <p>① ¿Requiere soporte nivel 3? Si: Continúa con la actividad 21 No: Continúa con la actividad 18</p>	Analista nivel 2	45 minutos	Herramienta mesa de servicios - incidente
18	<p>Solucionar el incidente Se da solución al incidente</p> <p>Nota: En caso de requerir un cambio se inicia con el procedimiento de Gestión de Cambios D103PR02</p>	Analista nivel 2	Según complejidad del incidente	Herramienta mesa de servicios - incidente
19	<p>Documentar el incidente y actualizar base de datos de conocimiento Se documenta el incidente en la herramienta de Mesa de Servicios y automáticamente la herramienta notifica al usuario mediante correo electrónico la solución del incidente reportado.</p> <p>Nota: En el caso en que la solución requiera de conocimiento específico se documenta en la base de conocimiento (KDB)</p>	Analista nivel 2	60 minutos	Herramienta mesa de servicios - base de conocimiento

N°	6. DESCRIPCIÓN GENERAL	RESPONSABLE	TIEMPOS MÁXIMOS	<u>REGISTROS</u>
20	<p>Enviar encuesta: De manera automática, se realiza envío de la encuesta de satisfacción al usuario.</p> <p>Si el usuario manifiesta no estar conforme con la solución: - Se reabre la solicitud, y se devuelve a la actividad 9 o 18, dependiendo si la solución se dió en primer o segundo nivel.</p> <p>Si el usuario está satisfecho con la solución, o no reporta inconvenientes: - El cierre se produce de manera automática despues de 8 horas hábiles - Fin del procedimiento</p>	Analista nivel 2	8 horas hábiles	Herramienta mesa de servicios - Encuestas de satisfacción
21	<p>Solicitar soporte nivel 3 - proveedor Se solicita soporte a nivel 3, documentando la gestión en la herramienta de Mesa de Servicios.</p>	Analista nivel 2	45 minutos	Herramienta mesa de servicios - incidente - Correo electrónico
22	<p>Entregar solución El proveedor entrega la solución al analista de segundo nivel que la solicitó</p>	Soporte nivel 3	Según complejidad del incidente	Herramienta mesa de servicios - incidente - Correo electrónico
23	<p>Validar solución Valida que la solución sea efectiva y acorde con la necesidad.</p> <p>❗ ¿Se acepta la solución? Sí: Continúa a la actividad 19 No: Se devuelve a la actividad 21</p>	Analista nivel 2	Según complejidad del incidente	Herramienta mesa de servicios - incidente

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
00	31/07/2020	Todos	Se crea el procedimiento
01	22/02/2021	4 6.1	Inclusión de la Definición de Daño Antijurídico Se ajusta la actividad indicando que se debe hacer en caso de daño antijurídico
02	20/05/2021	2. Descriptivo	Se ajustan los tiempos respectivos
03	22/08/2023	1. Disposiciones generales 2. Descriptivo 4. Diagrama de flujo	Se incluye el horario de soporte de Mesa de Servicios-OTSI Se incluye para el nivel 2, que el analista es especialista Se modifica definición de incidente mayor 2. Se modifica descripción, numeración y tiempos de las actividades. 4. Se actualiza diagrama de flujo, de acuerdo con las actividades de la hoja 2

V	Elaboró	Revisó	Aprobó
	Nombre:	Nombre:	Nombre:
	John Sebastián Reyes Galeano	María Clemencia Reyes Gómez Leydi Paola Rojas Yury Viviana Vásquez Gualteros Lorena Arias	Elvia Consuelo Castañeda Camargo
00	Cargo/Rol:	Cargo / Rol:	Cargo / Rol:
	Contratista Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información	Técnico 3100 grado 16 Profesional Especializado Grado 15 Cód. 2028 Contratista Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información Contratista Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	Jefe Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información.

V	Elaboró	Revisó	Aprobó
01	Nombre:	Nombre:	Nombre:
	John Sebastián Reyes Galeano	María Clemencia Reyes Gómez Leydi Paola Rojas Yury Viviana Vásquez Gualteros Lorena Arias	Elvia Consuelo Castañeda Camargo
	Cargo/Rol:	Cargo / Rol:	Cargo / Rol:
	Contratista Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información	Técnico 3100 grado 16 Profesional Especializado Grado 15 Cód. 2028 Contratista Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información Contratista Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	Jefe Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información.
V	Elaboró	Revisó	Aprobó
02	Nombre:	Nombre:	Nombre:
	Yury Viviana Vásquez Gualteros	Elvia Consuelo Castañeda Camargo	Elvia Consuelo Castañeda Camargo
	Cargo/Rol:	Cargo / Rol:	Cargo / Rol:
Contratista Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información	Jefe Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información.	Jefe Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información.	

V	Elaboró	Revisó	Aprobó
03	Nombre:	Nombre:	Nombre:
	1. John Sebastián Reyes Galeano 2. Yury Viviana Vásquez Gualteros	1. Paola Rojas 2. María Clemencia Reyes 3. Ana Beatriz Sánchez Páez	César Fabián Gómez Vega
	Cargo/Rol:	Cargo/Rol:	Cargo / Rol:
	1 y 2 Contratistas Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información	1. Contratista Oficina de la Tecnologías y Sistemas de Información 2. Técnico Especializado código 3100 Grado 16 de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información 3. Profesional Especializada Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	Jefe de Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional Encargado de las funciones de la Jefatura de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información

FLUJOGRAMA GESTIÓN DE INCIDENTES OTSI - MINICIENCIAS

