

**Gestión de Tecnologías de la Información**

**Instructivo para la Gestión de Contingencia**

Código: GTI-I-014

Versión: 02

**Marzo de 2022**

**Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol**

**Tabla de contenido**

**Pág.**

[1. Introducción 1](#_Toc98254481)

[2. Objetivo 1](#_Toc98254482)

[3. Alcance 1](#_Toc98254483)

[4. Responsable 1](#_Toc98254484)

[5. Definiciones 1](#_Toc98254485)

[6. Marco normativo 2](#_Toc98254486)

[7. Generalidades 2](#_Toc98254487)

[8. Contenido 3](#_Toc98254489)

[8.1. Políticas 3](#_Toc98254490)

[8.2. Diagramas de flujo 4](#_Toc98254491)

[8.2.1. Diagrama de flujo para la asignación de contingencias 4](#_Toc98254492)

[8.2.2. Diagrama de flujo para la devolución de contingencias 5](#_Toc98254494)

[8.3. Descripción de actividades 6](#_Toc98254496)

[8.3.1. Actividades para la asignación de contingencias 6](#_Toc98254497)

[8.3.2. Actividades para para la devolución de contingencias 8](#_Toc98254498)

[8.4. Entradas 9](#_Toc98254499)

[8.5. Salidas 9](#_Toc98254501)

[8.1. Indicadores clave de desempeño (KPIs) 10](#_Toc98254502)

[8.2. Roles y Responsabilidades 10](#_Toc98254503)

[8.3. Matriz RACI 11](#_Toc98254504)

[8.3.1. Matriz RACI para actividades de asignación de contingencias 12](#_Toc98254505)

[8.3.2. Matriz RACI para actividades de Devolución de contingencias 12](#_Toc98254506)

[9. Anexos 13](#_Toc98254507)

[10. Referencias Bibliográficas 13](#_Toc98254508)

**Lista de Tablas**

**Pág.**

[Tabla 1 Actividades para la asignación de contingencias 6](#_Toc98254509)

[Tabla 2 Actividades para la devolución de contingencias 8](#_Toc98254510)

[Tabla 4 Entradas 9](#_Toc98254511)

[Tabla 5 Salidas 9](#_Toc98254512)

[Tabla 3 Indicadores KPIs 10](#_Toc98254513)

[Tabla 6 Roles y Responsabilidades 10](#_Toc98254514)

[Tabla 7 Matriz RACI de actividades de asignación de contingencia 12](#_Toc98254515)

[Tabla 8 Matriz RACI de actividades de devolución de contingencia 12](#_Toc98254516)

**Lista de figuras**

**Pág.**

[Figura 1 Diagrama de flujo para la asignación de contingencias 4](#_Toc98254517)

[Figura 2 Diagrama de flujo para la devolución de contingencias 5](#_Toc98254518)

# Introducción

Este documento describe el instructivo para la gestión de Contingencias, con el fin de controlar las asignaciones temporales de equipos para tal fin.

# Objetivo

Establecer los lineamientos y actividades requeridas para gestionar el despacho y entrega de los equipos de contingencia, que son reportados a través de una solicitud originada en ejecución de alguno de los instructivos de repuestos, garantías o siniestros, y que afecte a un equipo operativo propiedad del SENA o los que suministra el operador de servicios TIC, el cual se encuentre al servicio de un usuario administrativo o contratista de la Entidad.

# Alcance

Se contempla la gestión de contingencias con origen en la ejecución de los instructivos asociados de repuestos, garantías o siniestros, donde se lleva a cabo la asignación temporal de equipos hasta que el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA realice la gestión necesaria en los equipos de su propiedad, al igual, el operador de servicios TIC realizará lo pertinente para los equipos que suministre al SENA, teniendo en cuenta realizar también los servicios de instalación de los repuestos o gestionar las garantías correspondientes. Lo anterior, en cumplimiento del contrato establecido entre el SENA y el operador de servicios TIC.

# Responsable

Gestor de servicios e infraestructura TIC.

# Definiciones

* **CMDB:** Sigla en inglés de la base de datos de la gestión de la configuración, la cual una base de datos utilizada para almacenar los registros de configuración a lo largo de su ciclo de vida. En la CMDB se conservan las relaciones entre los registros de configuración.
* **Coordinador de contingencias:** Rol asignado por el operador de servicios TIC, el cual se encarga de las actividades de trámite de solicitud de los equipos de contingencias.
* **Correlación de eventos:** Establece la importancia de un evento y determina las acciones necesarias.
* **Equipo de cómputo:** Máquina electrónica que se compone de partes tecnológicas físicas hardware, así como de elementos lógicos atreves de software.
* **Herramienta de gestión:** Herramienta base sobre la cual se gestionarán los servicios tecnológicos relacionados.
* **INC:** Sigla de incidente creado en la herramienta de gestión.
* **KPI:** Sigla en inglés de indicador clave de desempeño la cual hace referencia a una serie de métricas que se utilizan para sintetizar la información sobre la eficacia y productividad de las acciones que se lleven a cabo.
* **Número de serie:** Número que identifica una parte tecnológica o equipo de cómputo ante el fabricante.
* **WO:** Sigla en inglés de una solicitud creada en la herramienta de gestión.

# Marco normativo

* El documento está sujeto a los lineamientos normativos establecidos en el “Normograma Proceso GTI”, el cual se encuentra ubicado el sistema integrado de gestión y autocontrol (SIGA) en la ruta: <http://compromiso.sena.edu.co/documentos/doc_referencia/Normograma_Proceso_Gestión_Tecnologías_de_Información.xlsx>
* El contrato vigente del SENA con el operador de servicios TIC.

# Generalidades

Este documento es para uso global de la Entidad en lo referente a las Tecnologías de la Información.

# Contenido

## Políticas

* Para dar inicio al proceso de contingencia es necesario que el técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC, documente el formato de reporte técnico (GTI-F-132 Formato de reporte técnico) en donde se evidencie la necesidad de la asignación de un equipo temporal.
* Los equipos de contingencia solo se prestarán para los incidentes que han seguido los protocolos de los instructivos (GTI-I-012-Instructivo Gestión de Garantías, GTI-GO-027 Gestión de Siniestros y GTI-I-013-Instructivo de Repuestos).
* La devolución o reintegro de un equipo de contingencia depende de la solución que se brinde a una solicitud de servicio asociado.
* Todo equipo que se despache a otra ciudad debe volver a la ciudad de origen, para tener control y seguimiento de los equipos.
* El operador de servicios TIC entiende que los equipos de contingencia solo referencian a los siguientes elementos:
  + Impresoras.
  + Portátiles.
  + CPU´s.
  + Monitores.
  + Teclados
  + Mouses.
* Los equipos de contingencia serán de características iguales o superiores a los que están remplazando y se instalarán temporalmente en el sitio dentro del plazo asignado para la solución y por un término máximo de 60 días calendario, lapso dentro del cual se dará una solución definitiva. Los equipos contarán con la misma configuración del equipo a reemplazar.

## Diagramas de flujo

### Diagrama de flujo para la asignación de contingencias

Figura 1 Diagrama de flujo



Fuente: Elaboración propia

### Diagrama de flujo para la devolución de contingencias

Figura 2 Diagrama



Fuente: Elaboración propia

## Descripción de actividades

### Actividades para la asignación de contingencias

Tabla 1 Actividades para la asignación de contingencias

| **No.** | **Actividad** | **Descripción** | **Responsable** | **Registro** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Revisar reporte de incidente. | La mesa de servicio registra un incidente o una solicitud el cual es atendido por el Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | Herramienta de gestión. |
| 2 | ¿Requiere contingencia? | Si el usuario requiere contingencia continúa al paso 3, en caso contrario, pasa a la actividad 7. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | No aplica |
| 3 | Diligenciar formatos. | El técnico de soporte en sitio identifica la necesidad de un equipo de contingencia, mediante el reporte técnico: GTI-F-132\_FORMATO\_REPORTE\_TÉCNICO, si el caso corresponde a un Siniestro se debe utilizar el formato: GIL-F 002\_Formato\_Informe\_Modo\_Tiempo\_y\_lugar. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | * GTI-F-132\_FORMATO\_REPORTE\_TÉCNICO * GIL-F-002\_Formato\_Informe\_Modo\_Tiempo\_y\_lugar. |
| 4 | ¿Cuenta con stock en sede? | El técnico de soporte en sitio valida si cuenta con stock de equipos de contingencia en la sede, si es afirmativo, continúa con la actividad 5, en caso contrario, se remite a la actividad 9. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | No aplica. |
| 5 | Realizar y confirmar alistamiento de equipo | El técnico de soporte en sitio debe preparar y configurar el equipo para asignación. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | Herramienta de gestión. |
| 6 | Asignar equipo. | El técnico de soporte en sitio realiza la instalación del equipo y garantiza la operatividad de este. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | GTI-F-132\_FORMATO\_REPORTE\_TÉCNICO. |
| 7 | Firma de recibido | El técnico de soporte en sitio solicita al usuario firmar el formato de recibido en donde confirma la entrega y el funcionamiento del equipo de contingencia. | Usuario SENA | GTI-F-132\_FORMATO\_REPORTE\_TÉCNICO. |
| 8 | Documentar solicitud de servicio en la herramienta de gestión. | El técnico de soporte procede a realizar la documentación de la solicitud, incluyendo el formato debidamente diligenciado y con las firmas correspondientes. Finaliza flujo. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | Herramienta de gestión. |
| 9 | Realizar solicitud de equipo. | El técnico de soporte en sitio N2 realiza la solicitud del equipo al coordinador de contingencias mediante correo y llamada. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | Correo electrónico o llamada telefónica. |
| 10 | Asignar equipo de contingencia. | El coordinador de contingencias realiza la asignación del equipo del stock que se tiene destinado para contingencias y actualizar el archivo de consolidado de contingencias. | Coordinador de contingencias del operador de servicio TIC. | Archivo de consolidado de equipos de contingencias. |
| 11 | Consolidar y actualizar stock de contingencia. | El coordinador de contingencias actualiza el registro para la CMDB con la asignación del equipo de Contingencia. | Coordinador de contingencias del operador de servicio TIC. | GTI-F-088-Plantilla CMDB Equipos Ofimáticos. |
| 12 | Informar técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | Notificar e Informar al Técnico de soporte en sitio mediante llamada y correo electrónico, que ya se ha asignado un equipo de contingencia y está listo para despacho. | Coordinador de contingencias del operador de servicio TIC. | Correo electrónico y/o llamada. |
| 13 | Despachar trasladar y entregar equipo. | El coordinador de contingencias realiza despacho y traslado del equipo y entrega al sitio requerido por el cliente. | Coordinador de contingencias del operador de servicio TIC. | Número de guía de transportadora. |

Fuente: Elaboración propia

### Actividades para para la devolución de contingencias

Tabla 2 Actividades para la devolución de contingencias

| **No.** | **Actividad** | **Descripción** | **Responsable** | **Registro** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Tramitar WO | Es la WO con la que el Técnico de soporte en sitio tramita el repuesto, la garantía o el siniestro y en donde el usuario ya tiene un equipo de contingencia asignado. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | Herramienta de gestión. |
| 2 | ¿Cumplido plazo de 60 días? | Si el repuesto, garantía o siniestro superó 60 días en el trámite de cambio, pasar a la actividad 8.  Si no, pasar a la actividad 3. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | No aplica. |
| 3 | Cambio de equipo de cómputo. | Se procede con el cambio o reparación del equipo de cómputo del usuario con la reparación, repuesto, garantía o trámite del siniestro. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | Herramienta de Gestión |
| 4 | Retiro del equipo de contingencia. | Al ser cambiado el equipo del usuario, se procede con el retiro del equipo de contingencia. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | GTI-F-132\_FORMATO\_REPORTE\_TÉCNICO |
| 5 | Firma de recibido. | Realiza la firma de recibido por parte del usuario. | Usuario SENA | GTI-F-132-FORMATO\_REPORTE\_TÉCNICO. |
| 6 | Documentar solicitud de servicio herramienta de gestión. | Realizar la documentación de la solicitud. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | Herramienta de gestión |
| 7 | Cerrar WO en herramienta de gestión. | Se procede con el cierre de la WO. Finaliza flujo. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | Herramienta de gestión |
| 8 | Asignar equipo de contingencia. | Si el repuesto, la garantía o el siniestro no pudo ser tramitado dentro de los 60 días estipulados por contrato, debe entregarse el equipo de contingencia de manera definitiva al usuario. | Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | Herramienta de gestión |
| 9 | Reporte del cambio al almacén. | El Técnico de soporte en sitio procede a informar a almacén del SENA para que realice el correspondiente cambio y asignación del nuevo equipo de cómputo y genere la baja el anterior equipo de cómputo y continua con la actividad 5. | Almacenista SENA | * Herramienta de gestión * Correo electrónico. |

Fuente: Elaboración propia

## Entradas

Tabla 4 Entradas

| **Origen** | **Entradas** |
| --- | --- |
| Herramienta de Gestión. | Soportes solicitados a los usuarios como requisitos exigidos en la ejecución de los instructivos: GTI-I-013-Instructivo de Repuestos GTI-I-012-Instructivo Gestión de Garantías. |
| Guía Operacional Gestión de Siniestros. | GTI-F-137-Seguimiento de Siniestros. |

Fuente: Elaboración propia

## Salidas

Tabla 5 Salidas

| **Destino** | **Entradas** |
| --- | --- |
| Guía operacional Gestión de Cambios | GTI-GO-019 - V01 Guía Operacional Gestión de Cambios |

Fuente: Elaboración propia

## Indicadores clave de desempeño (KPIs)

A continuación, se presenta el KPI de medición para las solicitudes de contingencia por parte de los usuarios SENA.

Tabla 3 Indicadores KPIs

| **Descripción** | **Fórmula** | **No. Ans** | **Periodicidad** | **Meta** | **Unidad medida** | **Observaciones** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Medir el nivel de cumplimiento de entrega de los equipos de contingencia, cuando se presente una novedad en la funcionalidad del equipo, la cual genere afectación en la prestación del servicio, por los procesos de repuestos, garantía o siniestros y el Usuario solicite equipo de contingencia. | Cantidad de equipos de contingencia entregados dentro del tiempo / Total de equipos de contingencia entregados. | 1 | Mensual | >=85% | Porcentaje (%) | Bogotá y Cundinamarca: 4 días  Ciudades Principales: 6 días  Ciudades Alternas: 8 días |

Fuente: Elaboración propia

## Roles y Responsabilidades

Tabla 6 Roles y Responsabilidades

| **Rol** | **Responsabilidades** | |
| --- | --- | --- |
| Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | * Encargado de gestionar y direccionar las actividades pendientes a la solución de los incidentes y/o requerimientos registrados en la herramienta de gestión de servicios, asignados por parte de los agentes de mesa de servicio. * Personal encargado de dar solución a las solicitudes y/o incidentes asignados por el supervisor de soporte técnico de N2, asegurando la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios establecidos contractualmente. * Atender casos escalados desde N1. * Gestionar, documentar los casos dentro de los tiempos establecidos en los ANS. * Realizar soporte remoto cuando sea necesario. * Brindar soporte en sitio en las sedes del SENA según corresponda los horarios de estas. * Instalar y configurar componentes o archivos que requieran las aplicaciones e imágenes, cuando sea necesario. * Apoyar la gestión de proveedores, suministrando información necesaria para los escalamientos a nivel 3. * Escalar y documentar los casos que no se encuentren al alcance de N2. * Documentar los avances y soluciones de los incidentes y solicitudes, en la herramienta de gestión. |
| Coordinador de Contingencias del operador de servicio TIC. | * Gestionar el trámite de los equipos de contingencias que sean solicitados por los Técnicos de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. * Tramitar la asignación del equipo de contingencia. * Realizar el proceso de despacho y entrega del equipo de contingencia al técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. * Actualizar el archivo de consolidado de los equipos de contingencia asignados y llevar su respectivo control. * Realizar la verificación de la instalación y retiro del equipo de contingencias dentro de los tiempos definidos por el indicador KPI. | |
| Usuario SENA | * Encargado de firmar el formato de asignación. | |
| Almacenista SENA | * Encargado de entregar y recibir los equipos de cómputo. * Realiza el cambio y asignación del nuevo equipo de cómputo. * Genera la baja del anterior equipo de cómputo. | |

Fuente: Elaboración propia

## Matriz RACI

RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales R (Ejecutor), A (Dueño), C (Consultado) e I (Informado).

### Matriz RACI para actividades de asignación de contingencias

Tabla 7 Matriz RACI actividades de asignación de contingencias

| **Rol**  **Actividad** | **Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC** | **Coordinador de contingencias del operador de servicio TIC.** | **Usuario SENA** |
| --- | --- | --- | --- |
| Revisar reporte de incidente. | R | I | I |
| Diligenciar formatos. | R | I | I |
| Realizar y confirmar alistamiento de equipo. | R | I | I |
| Asignar equipo. | R | I | I |
| Firma de recibido | I | I | R |
| Documentar solicitud de servicio en la herramienta de gestión. | R | I | I |
| Realizar solicitud de equipo. | R | C | I |
| Asignar equipo de contingencia. |  | R | I |
| Consolidar y actualizar stock de contingencia. | I | R | I |
| Informar al técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC. | I | R | I |
| Despachar, trasladar y entrega de equipo. | I | R | I |

Fuente: Elaboración propia

### Matriz RACI para actividades de Devolución de contingencias

Tabla 8 Matriz RACI de devolución de contingencias

| **Rol**  **Actividad** | **Técnico de soporte en sitio N2 del operador de servicio TIC** | **Usuario SENA** | **Almacenista SENA** |
| --- | --- | --- | --- |
| Tramitar WO | R | I | I |
| Cambio de equipo de cómputo. | R | I | I |
| Retiro del equipo de contingencia. | R | I | I |
| Firma recibido | I | R | I |
| Documentar solicitud de servicio herramienta de gestión. | R | I | I |
| Cerrar WO en herramienta de gestión. | R | I | I |
| Asignar equipo de contingencia. | R | C | C |
| Reporte del cambio al almacén. | I | I | R |

Fuente: Elaboración propia

# Anexos

* GTI-F-132 Formato de reporte técnico.
* GTI-F-088-Plantilla CMDB Equipos Ofimáticos.
* GIL-F-002\_Formato\_Informe\_Modo\_Tiempo\_y\_lugar.

# Referencias Bibliográficas

* ITIL V3 - AXELOS