



SGSST ●

Sistema
de Gestión de
la Seguridad
y Salud en el
Trabajo

SCI ●

Sistema de
Control Interno

SGC
Sistema de
Gestión de
Calidad

● **SGA**
Sistema
de Gestión
Ambiental

● **SGD**
Sistema
de Gestión
Documental

● **SLNS**
Sistema
Laboratorio
Nacional de Suelos

● **SGSI**
Sistema
de Gestión de
Seguridad de
la Información



Procedimiento

Gestión de Incidentes de TI

Código: PC-GST-02

Versión: 1

Vigente desde: 17/05/2024

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para restablecer la operación de los servicios en el menor tiempo posible, minimizando el impacto y garantizando la recuperación efectiva de la operación bajo los Acuerdos de Niveles de Servicio-ANS establecidos, a través de la aplicación del presente procedimiento.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación y reporte del incidente por parte de los usuarios del instituto en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, continúa con la categorización, tipificación del impacto, diagnóstico, restauración del servicio, documentación y solución por parte de los niveles de atención y finaliza con el cierre y la realización de la encuesta de satisfacción por parte del usuario.

Aplica para todos los procesos y subprocessos de la Entidad en Sede Central y Direcciones Territoriales.

3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de Nivel de Servicio-ANS:** Son parámetros, tiempos y requisitos establecidos para la entrega de productos o servicios de TIC a los usuarios internos y externos, con los cuales se medirá el rendimiento.
- **Alto impacto:** Afectación de un área o dependencia completa del Instituto, presentando indisponibilidad o pérdida de un servicio, aplicativo, infraestructura o sistema de información y la operación no se puede continuar.
- **Bajo impacto:** No se compromete de manera directa la continuidad de labores misionales, operación del servicio, aplicativo, infraestructura o sistema de información.
- **Base de Conocimiento-KB:** Es una biblioteca de autoservicio en línea con información de servicios, aplicaciones, etc. que puede incluir preguntas frecuentes, instructivos, manuales o guías con información funcional o técnica.
- **Backlog:** acumulación de requerimientos e incidentes a través del tiempo que está en espera de ser realizado o cumplido, es decir incidentes pendientes de solución.
- **Caso:** Es la solicitud que realiza un usuario a la Mesa de Servicio de TI y se puede identificar por un consecutivo que es generado por la herramienta de gestión.
- **Categoría:** Es la denominación o clasificación realizada en la herramienta de gestión, con la finalidad de tener un detalle basado en los servicios ofrecidos por la DTIC.
- **DTIC:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **Elemento de configuración-Cl:** Es cualquier componente u otro activo de servicio que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TI.
- **Escalamiento:** Mecanismo para agilizar la solución oportuna que puede darse en cualquier etapa del ciclo de vida del incidente, este paso es realizado por los niveles de atención establecidos.
- **Falla:** Pérdida de la capacidad de operar según una especificación, o de entregar el resultado requerido, se puede usar para referirse a los servicios de TI, procesos, actividades, elementos de configuración, etc.
- **Incidente:** Es una interrupción no planificada o la reducción de la calidad de un servicio de TI.
- **Indisponibilidad:** Propiedad de no ser accesible o utilizable a un servicio, infraestructura o sistemas de información.
- **Impacto:** Medida del efecto de un Incidente sobre los procesos del negocio. El impacto a menudo se basa en cómo se verán afectados los niveles de servicio.
- **ITIL:** Conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información.
- **Mesa de Servicio de TI:** Único punto de contacto de los usuarios de la entidad, conformado por recurso humano técnico, profesional o especializado encargado de administrar las solicitudes e incidentes de servicio y soporte informático de TI de la Entidad.
- **Prioridad:** Está basada en el impacto y urgencia, y se utiliza para identificar los tiempos requeridos en las acciones a seguir.

- **Problema:** Una causa, o causa potencial, de uno o más incidentes.
- **Riesgo:** Es un posible evento que podría causar daño o pérdida o dificultar el logro de los objetivos.
- **Servicios de TIC:** Conjunto de servicios establecidas en la DTIC para satisfacer las necesidades funcionales y técnicas de los usuarios de la entidad.
- **Solicitud de cambio - SDC:** Formato de solicitud presentado para el registro y la autorización de realizar un cambio sobre elementos de configuración, sistemas de información, productos o servicios de TI.
- **Urgencia:** Medida de tiempo para determinar cuándo se materializará el riesgo de un incidente, problema o un cambio. Una urgencia alta es cuando el riesgo está próximo a materializarse, una urgencia media es cuando el riesgo puede materializarse en el mediano plazo y una urgencia baja es cuando probablemente el riesgo se podría materializar en el largo plazo.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 LEGALES

- Leyes.
 - Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".
 - Ley 1581 de 2012: "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
 - Ley 1273 de 2009: "Por la cual se modifica el código penal y se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado de la protección de información y de los datos. Artículo 269D. Daño Informático".

4.2 TÉCNICAS RELACIONADAS

- Normas Internacionales.
 - NTC-ISO-IEC 20000:2011 Tecnología de la información. Gestión del Servicio
 - Norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- Otras.
 - ITIL® versión 3 y 4 Fundamentos.

4.3 DEL PROCEDIMIENTO

Los Incidentes que se canalizan a través de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, serán gestionados mediante las siguientes directrices:

- Toda afectación que se presente en los servicios, infraestructura, bases de datos, aplicaciones, portales Web y sistemas de información, deben ser registrados en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI sin excepción.
- Todas las actividades realizadas en relación con un incidente deben ser registradas, gestionadas y documentadas en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.
- Nivel 1 de la Mesa de Servicio de TI realizará la correcta tipificación de la categoría y realizará la clasificación de la prioridad según matriz que se relaciona en el numeral 4.3.1.
- El usuario solicitante debe detallar toda la información aportante para la correcta gestión del incidente como: (falla presentada, pantallazos de error, etc.), de igual manera el usuario debe suministrar información de contacto en caso de requerir realizar pruebas por alguno de los niveles de escalamiento.
- Nivel 1 validará el incidente, si este se encuentra duplicado dará cierre al incidente más reciente relacionando en el campo de solución el número de caso con el que será atendido el usuario aclarando que es por duplicidad.
- Nivel 1, diagnostica y documenta el incidente y realiza la asignación según aplique al nivel de escalamiento definido.
- Si es un incidente crítico o de alto impacto, nivel 1 notificará en el menor tiempo posible al líder, coordinador o encargado de la Mesa de Servicio de TI, al Gestor de Incidentes de TI, y nivel 2, dependiendo de la prioridad se debe reportar a los Subdirectores y Director de la DTIC.

- La herramienta colaborativa del IGAC, se utilizará como medio de comunicación entre los niveles de atención de la Mesa de Servicio de TI y el usuario solicitante.
- El gestor de incidentes realiza el seguimiento de los incidentes en toda su transición de estados de todos los niveles (1, 2, 3), mensualmente deberá informar a los Subdirectores y Director de la DTIC el backlog.
- Todos los niveles 1, 2 y 3 deben documentar en el incidente las actividades realizadas, si fue un incidente masivo debe documentar el estado inicial, causa raíz y la solución de la restauración normal de la operación, se debe realizar documentación de los errores conocidos y relacionar para posible documentación en la base de conocimiento de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.
- Si el incidente es crítico o genera indisponibilidad de un servicio superior a 1 hora, todos los niveles tienen la responsabilidad de gestionar con el gestor de incidentes y el líder, coordinador o encargado de la Mesa de Servicio de TI, el envío de pieza informativa desde el correo de la Mesa de Servicio de TI para notificar a los usuarios de la entidad la falla presentada.
- Cuando nivel 2 y 3 identifique la asignación incorrecta de un incidente, debe documentar en el seguimiento del caso y devolver al Nivel 1, para la correcta asignación.
- Los subdirectores y/o supervisores de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica, Subdirección de Información y de la Subdirección de Sistemas de Información deberán informar y mantener actualizada la matriz de escalamiento definida con la información de contacto mínima requerida, de igual manera informarán al líder, coordinador o encargado de la Mesa de Servicio de TI y Gestor de Incidentes, cualquier ausencia, vacaciones o novedades que se tengan con el personal de los niveles de atención 1, 2 y 3 para garantizar escalamientos efectivos.
- Los incidentes que dan origen a cambios en los servicios tecnológicos, infraestructura o sistemas de información deben gestionarse por medio de un SDC bajo procedimiento de Gestión de Cambios de TI vigente.
- Todos los niveles 1, 2 y 3 que tengan asignado un incidente deben realizar el seguimiento constante en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI con el fin de garantizar la continuidad de la operación, el cumplimiento de los ANS y la satisfacción de los usuarios.
- Si se presenta un incidente de daño de disco duro en un equipo del IGAC la mesa de servicio no es responsable de la recuperación de la información teniendo en cuenta que el usuario es responsable de salvaguardar la información de la entidad en las diferentes herramientas que se disponen (OneDrive, SharePoint).
- En los casos en los que la solución del incidente o la gestión para llegar a la misma dependa de alguna confirmación por parte del usuario, se documentará en el incidente y se realizará el seguimiento por medio de Teams o herramienta de mensajería instantánea con la que cuente el IGAC o correo de la entidad (uno diario) indicándole al usuario que, si no se tienen respuesta en tres(3) días hábiles, se procederá con el cierre del incidente. En la última notificación se le indicará al usuario que, en caso de no responder, deberá realizar el registro de un nuevo incidente.
- Si el incidente reportado corresponde a un incidente de seguridad de la información, debe seguir con el procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información vigente.
- El Gestor de Incidentes informará las novedades, incidentes repetitivos, acciones preventivas y demás aspectos importantes para la correcta gestión y mejoras para el cumplimiento de los ANS establecidos.
- Si el Gestor de Incidentes en el análisis de tendencias de los registros de incidentes realizado o el nivel 2, identifica que existen más de 5 incidentes repetitivos con soluciones parciales o temporales deberá postular el problema al Gestor de Problemas para dar inicio de manera conjunta con la investigación, análisis e identificación de la causa raíz y brindar una solución definitiva.
- Un incidente se considera masivo cuando se han reportado ocho (8) o más casos sobre la misma falla, o la afectación general sobre un servicio según el impacto.
- En los incidentes masivos, el primer incidente reportado deberá ser categorizado como incidente principal (caso padre), los demás incidentes deben estar relacionados como incidente hijos, el Gestor de Incidentes realizará el respectivo seguimiento.

- El usuario debe aprobar o desaprobar la solución del incidente y realizar la encuesta de satisfacción.
- En la base de conocimiento de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI se pueden consultar los instructivos funcionales cómo consulta de autoayuda para el usuario solicitante e instructivos técnicos para los niveles de atención.
- En la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI se parametrizan las categorías, subcategorías, servicios y los Acuerdos de Nivel de Servicio-ANS, estipulando los tiempos de solución acordados entre los diferentes niveles de atención, director, subdirectores de la DTIC, o supervisores de los incidentes, esta información es un insumo para el portafolio de servicio.

4.3.1 TIPIFICACIÓN DEL IMPACTO DE UN INCIDENTE

La clasificación que se realiza para los incidentes se determina bajo el impacto que se esté presentando en la prestación del servicio, se define de la siguiente manera:

Crítico	Afecta a todos los funcionarios y contratistas del IGAC de Sede Central y de las Direcciones Territoriales, igual si se trata de un servicio no disponible para la ciudadanía y podría afectar negativamente la imagen del IGAC. Son incidentes que requieren intervención inmediata.
Alto	Afecta a un proceso, dependencia, o Direcciones Territoriales del IGAC, presentando indisponibilidad o pérdida de un servicio, aplicativo, infraestructura o sistema de información y la operación no se puede continuar.
Medio	Afecta a algunos usuarios de Sede Central o Direcciones Territoriales del IGAC y no se compromete de manera directa la continuidad de las labores misionales, igual a una solicitud de modificación en algún servicio de TI que puede brindar mejoras al ciudadano.
Bajo	Afecta a un usuario del IGAC y no se compromete de manera directa la continuidad de labores misionales, operación del servicio, aplicativo, infraestructura o sistema de información.

Para todos los incidentes se establece la siguiente matriz de prioridades, según la urgencia y el impacto del incidente:

MATRIZ DE PRIORIDAD				
URGENCIA/IMPACTO	CRÍTICA	ALTA	MEDIA	BAJA
Crítica	Criticó			
Alta		Alto		
Media			Media	
Baja				Bajo

4.3.2 CONTACTO MESA DE SERVICIO

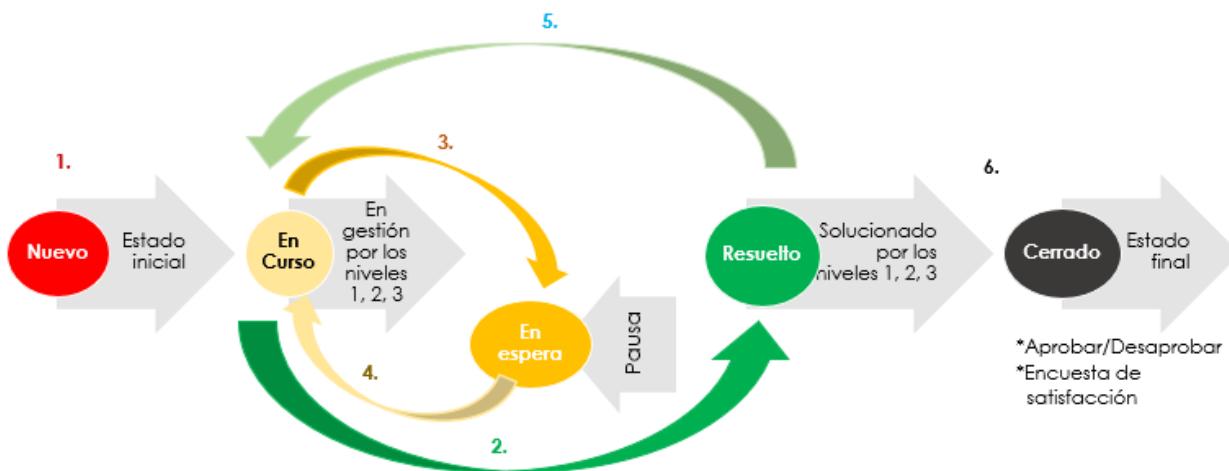
WEB (HERRAMIENTA DE GESTIÓN)	Desde IGACNET https://igacnet.igac.gov.co/ accediendo al ícono de Mesa de Servicio  MESA DE SERVICIOS DE TI
CHAT (MICROSOFT TEAMS)	Mesa de Servicios (mesadeayuda@igac.gov.co)
CORREO ELECTRÓNICO	mesadeayuda@igac.gov.co Sólo para <u>envío de información importante (campañas informativas, ventanas de mantenimiento, mensajes informativos asociados a seguridad de la información y servicios tecnológicos, entre otros).</u>
UBICACIÓN FÍSICA	Instalaciones del IGAC (carrera 30 # 48-51) Piso 5 en Sede Central y Direcciones Territoriales.

4.3.3 NIVELES DE ATENCIÓN

Se relacionan los niveles de atención para la gestión de los incidentes en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI:

SEDE	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Sede Central	Técnico, tecnólogo o ingeniero que ejecuta las actividades de atención de primer nivel, correspondiente a la Mesa de Servicio de TI.	Conformado por profesionales o especialistas con conocimiento y experiencia según su área de desempeño.	Proveedor, fabricante o desarrolladores especializados.
Direcciones Territoriales	Técnicos o Ingenieros de las DT.	Para las DT este nivel es de Sede Central	Para las DT este nivel es de Sede Central

4.3.4 TRANSICIÓN DE ESTADOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN



Nuevo	1. La transición de estado de "Nuevo" a "En curso" es realizada únicamente por Nivel 1. Estado inicial para validación por parte de la Mesa de Servicio de TI.
En Curso	2. La transición de estado de "En Curso" a "Resuelto" es realizada por los diferentes niveles de atención, se debe garantizar la solución del caso registrando información clara, detallada y aportante para el usuario solicitante, anexando si aplica (instructivo, pantallazos, fotos, documentos, informes etc.) Nota. Nunca se debe solucionar un incidente con el campo de solución vacío. 3. La transición de estado de "En Curso" a "En Espera" se realiza previa justificación soportada en las notas del incidente, los posibles escenarios: - La solución depende de la disponibilidad del usuario o se acordó una fecha de atención. - Incidente masivo que involucra la creación de casos hijos para la gestión. - Por trámite de garantía o repuesto por proveedor o, fabricante según aplique. - La solución depende de una dependencia o área diferente a la DTIC. - La solución depende de un incidente padre. Nota. Este estado no debe utilizarse por falta de seguimiento, demoras en atención o parar el reloj para detener los ANS parametrizados.
En Espera	4. La transición de estado solo debe ser de "En Espera" a estado "En curso" para que se active el reloj y contabilice los tiempos de solución parametrizados. Nota. Nunca debe pasar de "En Espera" a estado "Resuelto" o "Cerrado"
Resuelto	5. La transición de "Resuelto" a "En Curso" se da cuando: -El usuario no aprueba la solución del incidente.

	<ul style="list-style-type: none"> -Por error fue cambiado el estado. -Por seguimiento realizado por el Gestor de Incidentes o líder, encargado o coordinador de la Mesa de Servicio de TI. <p>Nota. Se debe registrar en el seguimiento del incidente el motivo de la reapertura del incidente.</p> <p>6. De "Resuelto" a "Cerrado":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el usuario solicitante no brindó respuesta adicional para la gestión del incidente en los tres (3) días hábiles, el líder, encargado o coordinador de la Mesa de Servicio de TI cambiará a este estado. - Se aprobó por parte del usuario el cierre y realizó encuesta de satisfacción. - Cierre automático de la herramienta después de los (3) tres días hábiles establecidos para validación.
Cerrado	No hay transición de estado.

4.3.5 ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROL	RESPONSABILIDADES
Usuario solicitante Este rol corresponde al servidor público, contratista o colaborador IGAC que requiere un servicio y lo solicita a través de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar el caso en la herramienta de gestión, con toda la información necesaria para la gestión según aplique (horario, anexos, pantallazos, formatos, etc.). • Realizar seguimiento constante al caso en la herramienta de gestión. • Allegar la información que se le solicite, para poder continuar con el incidente. • Aprobar o desaprobar la solución brindada por parte de los niveles de atención. • Realizar y evaluar la calidad de la prestación del servicio, por medio de la encuesta de satisfacción de la herramienta de gestión de TI.
Nivel 1 Este rol representa al técnico, tecnólogo o ingeniero que ejecuta las actividades de atención de primer nivel, correspondiente a la Mesa de Servicio de TI y profesionales de las Direcciones Territoriales. Es quien mantiene comunicación directa con el usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Atender y gestionar el incidente registrado por el usuario en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, teniendo en cuenta el procedimiento vigente. • Realizar la tipificación, categorización y asignar los incidentes. • Reportar de manera inmediata al nivel 2 los incidentes de alto impacto para la gestión oportuna. • Realizar la correcta asignación de los incidentes según matriz de escalamiento. • Si se requiere para la solución del incidente el apoyo de nivel 2 se debe realizar el respectivo escalamiento y documentar en la herramienta de gestión todas las acciones realizadas para conocimiento del nivel 2. • Informar y realizar el contacto con el usuario solicitante para la gestión oportuna del caso a través de las herramientas colaborativas de la entidad. • Solucionar y documentar en la herramienta de gestión los incidentes que están bajo su alcance y anexar evidencias de las gestiones realizadas • Realizar la creación de los incidentes hijos y asociarlos al incidente padre según corresponda. • Apoyar y guiar al usuario solicitante para el correcto registro del incidente en la herramienta de gestión. • Asociar el respectivo elemento de configuración cuando aplique. • Realizar el seguimiento constante de los casos no resueltos que están bajo su alcance de solución. • Realizar instructivos cuando se requieran con la finalidad de fortalecer la base de conocimiento de la herramienta de gestión. • Dar cumplimiento a los ANS establecidos en la herramienta de gestión.
Nivel 2 Este rol pertenece a los profesionales o especialistas en la administración de servicios, sistemas de Información y/o administradores funcionales de los aplicativos o sistemas de	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los incidentes asignados en la herramienta de gestión, validando su viabilidad y alcance de segundo nivel, para prestar la efectiva gestión, si no corresponde debe devolver a nivel 1. • Restablecer la operación en el menor tiempo posible.

ROL	RESPONSABILIDADES
información, de los diferentes servicios de TI ofrecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Informar al supervisor y/o subdirectores si corresponde a un incidente de crítico o de alto impacto o si corresponde a un incidente de seguridad la información. • Informar y gestionar si se requiere envío de pieza informativa de la indisponibilidad de los servicios presentados. • Analizar, gestionar y documentar las actividades realizadas de los incidentes asignados. • Documentar técnicamente o funcional y solucionar los incidentes en el campo de solución, anexando evidencias, instructivos o pantallazos aportantes para el usuario solicitante. • Realizar el seguimiento constante en la herramienta de gestión de los incidentes no resueltos y documentar los avances respectivos. • En caso de que no sea posible la solución debe escalar al nivel 3 con la documentación y las evidencias adecuadas del soporte brindado. • Realizar instructivos cuando se requieran con la finalidad de fortalecer la base de conocimiento de la herramienta de gestión. • Cumplir con los ANS establecidos en la herramienta de gestión.
Nivel 3 Este rol pertenece a los proveedores o funcionales especializados en la administración de los diferentes servicios ofrecidos por la DTIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los incidentes asignados en la herramienta de gestión, validando su viabilidad y alcance de nivel 3, para prestar la efectiva atención y ejecución de la solución. • Restablecer la operación en el menor tiempo posible. • Analizar, documentar y solucionar las actividades realizadas de los incidentes asignados. • Cumplir con los ANS establecidos en la herramienta de gestión. • Realizar instructivos que servirán para la base de conocimiento.
Líder, Coordinador o encargado de la Mesa de Servicio de TI Este rol es responsable de la ejecución y la mejora continua de la Mesa de Servicio, este profesional asegura que el procedimiento se está llevando a cabo y se cumpla.	<ul style="list-style-type: none"> • Velar que se cumpla con los ANS de los incidentes que presta la DTIC. • Coordinar el personal de nivel 1 de Sede Central. • Realizar seguimiento permanente a los incidentes de nivel 1 para garantizar que se atiendan y solucionen oportunamente. • Revisar que la documentación de nivel 1 cumpla con los términos de calidad, redacción y detalle para el usuario solicitante. • Reportar oportunamente los incidentes que estén generando un impacto alto o crítico a los Subdirectores y Director de la DTIC. • Identificar y brindar oportunidades de mejora continua de los servicios de TI. • Proponer y gestionar instructivos para la base del conocimiento. • Enviar las piezas de comunicación reportando indisponibilidad de los servicios (si no corresponde al procedimiento de gestión de cambios de TI).
Administrador de la herramienta de gestión de TI Este rol es responsable de administrar la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI vigente de la DTIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Si la herramienta de gestión presenta afectación deberá restablecer el servicio en el menor tiempo posible. • Garantizar la adecuada actualización en las versiones de la herramienta. • Brindar soporte para el funcionamiento de la herramienta de gestión de servicio. • Parametrizar la herramienta de gestión de acuerdo con lo solicitado por la DTIC. • Parametrizar otras herramientas de gestión de TI que requiera la entidad.

ROL	RESPONSABILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar mantenimiento a la base de datos de la herramienta de gestión. Establecer y proponer reportes gerenciales, semanales, mensuales para toma de decisiones de la alta dirección. Generar reportes mensuales que solicitan las diferentes áreas de la entidad para su gestión.
Gestor de Incidentes de TI Este rol es responsable de realizar el seguimiento y revisar que los niveles de atención se cumplan.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento de los incidentes en todos los estados y gestionar el cumplimiento de los ANS. Gestionar con los diferentes niveles de atención los incidentes con el fin de recuperar el servicio en el menor tiempo posible y minimizar impactos negativos. Si en el seguimiento realizado evidencia incidentes recurrentes sin soluciones definitivas, realizará sesiones de trabajo con los niveles de atención según corresponda para determinar la causa raíz y postulará el posible problema con el Gestor de Problemas de TI. Generar y enviar a los Subdirectores y Dirección DTIC informes mensuales de los incidentes indicando los más recurrentes, estado, dependencia, ANS, indicadores, servicios afectados, etc. Desarrollar las oportunidades de mejora para los incidentes que no cumplieron los ANS.

4.3.6. INDICADOR

Los indicadores que aplican a la gestión de incidentes se relacionan a continuación:

PERIODICIDAD	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DE FÓRMULA	META
Mensual	Incidentes solucionados en el mes (estado resuelto + cerrado)	(Cantidad de incidentes solucionados en el mes/Cantidad de incidentes registrados en el mes) * 100	>=90%
Mensual	Porcentaje de incidentes solucionados a tiempo	(Cantidad de incidentes solucionados a tiempo según SLA/Cantidad de incidentes registrados en el mes) * 100	>=90%
Mensual	Incidentes pendientes de solución	(Cantidad de incidentes abiertos en el mes/Cantidad de incidentes registrados en el mes) * 100	<10%
Mensual	Porcentaje de incidentes que se convirtieron en problema	(Cantidad de problemas registrados en el mes/Cantidad de incidentes registrados en el mes) * 100	<=15%

El responsable de la medición es el Gestor de Incidentes de TI.

5. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Reportar registrar incidente y el	Registra en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI según instructivo ¿Cómo crear un caso en GLPI?	Usuario solicitante (Todas las dependencias del instituto)	Incidente creado en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.	
2.	Validar el incidente, categorizar y definir prioridad	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el incidente y revisa que la información sea clara y completa para la gestión pertinente según aplique, 	Nivel 1 (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones)	Incidente gestionado en la herramienta gestión de la	<ul style="list-style-type: none"> ¿La información está completa? SI: continúa con la actividad 3

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		<p>realiza la categorización y registra la prioridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si el impacto es crítico o alto notificará en el menor tiempo posible al nivel 2, Gestor de Incidentes y líder, coordinador o encargado de la Mesa de Servicio de TI para las gestiones pertinentes. 	(Direcciones Territoriales)	Mesa de Servicio de TI.	<p>NO: contactar al usuario para solicitar la información adicional requerida. Si después de tres (3) días hábiles no se tiene respuesta se da cierre al incidente y el usuario deberá realizar una nueva solicitud. Fin del procedimiento.</p>
3	Realizar análisis del incidente y escalar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analiza el incidente y realiza el escalamiento respectivo documentando y detallando las validaciones realizadas si aplica. ▪ Si el incidente es masivo, crítico o de alto impacto, nivel 1 asociará los incidentes hijos al incidente padre y reportará por la herramienta colaborativa al gestor de incidentes y nivel 2 y escalará para gestión inmediata. ▪ Si el incidente corresponde a la gestión de nivel 1 realizará el escalamiento respectivo. 	Nivel 1 (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones) (Direcciones Territoriales)	Incidente asignado en la herramienta gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<p>¿La gestión del incidente es de nivel 1? SI: continúa con la actividad 4 NO: ¿Es un incidente de seguridad? SI: seguir con el procedimiento vigente de gestión de incidentes de seguridad de la información. NO: escala a nivel 2 continúa con la actividad 5</p>
4	Realizar el diagnóstico y seguimiento del incidente por el nivel 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realiza la atención del incidente documentando y realizando el seguimiento según corresponda de las acciones realizadas en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI. ▪ Realiza validación con el usuario solicitante de la recuperación del servicio afectado. 	Nivel 1 (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones) (Direcciones territoriales)	Incidente gestionado en la herramienta gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<p>¿El incidente fue solucionado por el nivel 1? SI: continúa con la actividad 8 NO: realiza escalamiento al nivel 2 detallando en el incidente las acciones realizadas, evidencias, pantallazos etc. al nivel que corresponda y continúa con la actividad 5. El gestor de incidentes debe realizar el seguimiento constante de los incidentes.</p>
5.	Realizar el diagnóstico, atención y seguimiento por el nivel 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El profesional o especialista de nivel 2 realizará el análisis pertinente con el fin de identificar la causa que dio origen al incidente y determinará las acciones para la restauración de la operación. ▪ Si el incidente es crítico o de alto impacto se deberá restaurar la operación del servicio afectado en el menor tiempo posible. ▪ Nivel 2 deberá documentar las acciones realizadas en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, si 	Nivel 2 (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones)	Incidente gestionado en la herramienta gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<p>¿Se logró restaurar la operación del servicio? SI: continúa con la actividad 8 NO: continúa con la actividad 6. El gestor de incidentes debe realizar el seguimiento constante de los incidentes.</p>

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		<p>requiere el apoyo del nivel 1 deberá enrutar el caso realizando las anotaciones o acciones que requiere de apoyo de Nivel 1.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si para restaurar la operación del servicio se requiere la solicitud de un cambio-SDC, deberá seguir el procedimiento vigente de Gestión de Cambios de TI. 			
6.	Comunicar y realizar seguimiento de la afectación presentada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel 2 deberá notificar al gestor de incidentes, al líder, coordinador o encargado de Mesa de Servicio de TI, líderes técnicos y funcionales de la afectación presentada. ▪ Nivel 2 gestionará con Líder, coordinador o encargado de Mesa de servicio de TI envío de pieza de comunicación informando la falla presentada, servicios involucrados, tiempo de afectación, tiempo estimado de restablecimiento, etc., de igual manera mantendrá informado para que nivel 1 brinde información a los usuarios solicitantes. ▪ El gestor de incidentes realizará el seguimiento respectivo a los incidentes y gestionará con nivel 2 la solución temporal o definitiva para minimizar el tiempo de afectación del servicio. 	Nivel 2. Líder, coordinador o encargado de Mesa de servicio de TI. Gestor de incidentes de TI. (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones)	<p>Correo de la pieza de comunicación enviado desde el correo de la mesa de servicio</p> <p>Incidente gestionado en la herramienta gestión de la Mesa de Servicio de TI.</p> <p>¿Se requiere escalar a nivel 3? SI: continúa con la actividad 7 NO: continúa con la actividad 8.</p>	
7.	Realizar, diagnóstico y seguimiento del incidente por nivel 3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realiza la atención del incidente, validando en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI que este documentado por los niveles anteriores. ▪ Evalúa e informa a nivel 2 las posibles alternativas de solución para la restauración del servicio. ▪ Notifica cualquier novedad. 	Nivel 3 (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones)	Incidente gestionado en la herramienta gestión de la Mesa de Servicio de TI.	Continúa actividad 8
8.	Validar restauración del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionar las actividades necesarias para restablecer el servicio. ▪ Realizar las pruebas necesarias para garantizar que la restauración sea satisfactoria. ▪ Si fue un incidente masivo y la restauración del servicio está en su estado normal de operación se deberá enviar pieza de comunicación informando a los usuarios. 	Nivel 1,2 y 3 Gestor de Incidentes (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones)	<p>Incidente documentado en la herramienta gestión de la Mesa de Servicio de TI.</p> <p>Pieza de comunicación (cuando el</p>	Continúa actividad 9

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
				incidente fue masivo)	
9.	Documentar solución	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realiza la documentación de la solución con las actividades ejecutadas y efectuadas para la restauración del servicio afectado. ▪ Cambia el estado del incidente a Resuelto. ▪ Si el incidente fue masivo debe brindar un análisis de la causa del incidente y revisar que los incidentes hijos sean documentados y solucionados. ▪ Anexa si aplica, archivos, imágenes, pantallazos, etc. como evidencia de las acciones realizadas. ▪ Si aplica relaciona el elemento de configuración-Cl al incidente. 	Nivel 1, 2 y 3 (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones)	Incidente solucionado en la herramienta gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<p>Continúa actividad 10.</p> <p>El gestor de incidentes debe realizar el seguimiento constante de los incidentes.</p>
10.	Realizar cierre y encuesta de satisfacción del incidente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar que la solución cumpla con lo solicitado. ▪ Aprobar o desaprobar el cierre del incidente, si fue desaprobado debe registrar el motivo para la gestión pertinente. ▪ Realizar la encuesta de satisfacción. 	Usuario solicitante (Todas las dependencias del instituto)	Incidente cerrado en la herramienta gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<p>¿La solución del incidente fue aprobada por el usuario?</p> <p>SI: Realiza la encuesta de satisfacción en la herramienta de gestión, incidente Cerrado.</p> <p>NO: Pasa el incidente a su estado anterior "En curso" para la gestión por parte del nivel que tenía asignado el incidente cuando se dio la solución.</p> <p>Si no se recibe aprobación o desaprobación, el sistema dará cierre automáticamente en tres 3 días hábiles.</p>
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
17/05/2024	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 por corresponder a la creación del documento. Emisión Inicial Oficial. ◦ Hace parte del proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos. ◦ Se crea el procedimiento "Gestión de Incidentes de TI", código PC-GST-02, versión 1. 	1

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
<p>Nombre: Juliet Sánchez Parada.</p> <p>Cargo: Contratista. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>	<p>Nombre: Cristian José Petro Petro.</p> <p>Cargo: Subdirector. Subdirección de Infraestructura Tecnológica</p> <p>Nombre: Fernando Pérez Moreno.</p> <p>Cargo: subdirector (E) Subdirección de Sistemas de Información</p> <p>Nombre: Alexandra Ruiz Bedoya.</p> <p>Cargo: Subdirectora. Subdirección de Información.</p> <p>Nombre: Jeisson Orlando Lemus</p> <p>Cargo: Profesional especializado Subdirección de Infraestructura Tecnológica</p> <p>Nombre: Marta Yanira Rincón</p> <p>Cargo: Contratista. Subdirección de Sistemas de Información.</p>	<p>Nombre: Orlando José Maya Martínez.</p> <p>Cargo: Contratista. Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Nombre: Fernando Pérez Moreno.</p> <p>Cargo: Director (E). Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>