







1. Objetivo, alcance y convenciones

Objetivo	Monitorear de forma adecuada los eventos reportados por la operación de monitoreo, con el fin de realizar una gestión oportuna de estos, actuar proactivamente y minimizar los impactos negativos de los eventos que pueden presentar en la operación y no generar indisponibilidades del servicio que afecten a los usuarios del Ministerio de Educación Nacional (MEN) y cumplir con los niveles de servicio establecidos en los Acuerdos De Niveles de Servicios.
Alcance	Este procedimiento inicia con la identificación o notificación del evento, continua con el registro y análisis de cada uno de los eventos y finaliza con la transición a gestión de incidentes.

	Punto de Verificación	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos	Tiempos	
					Mínimo	Máximo
Convenciones						

2. Disposiciones Generales

1. ESPECIFICACIONES GENERALES

Este procedimiento describe los pasos para realizar una buena gestión de Eventos del Ministerio de Educación Nacional (MEN), así como también las actividades realizadas por el Operador para mantener el monitoreo y capacidad de recuperación de los servicios TIC del MEN. El monitoreo de la plataforma tecnológica del MEN es realizado en un esquema de 7x24x365.

Así mismo, cumplir con los acuerdos de niveles de servicios establecidos en el Ministerio de Educación Nacional (MEN), de tal forma que los servicios administrados por el Operador estén siempre disponibles.

2. Disposiciones Generales

Los servicios administrados por el Operador son: Servidores Virtuales, Servidores Físicos, Sistemas Operativos, Almacenamiento, Base de Datos, Directorio de Servicios, Capa Media, Capa Servicios y Aplicaciones, Hosting, SharePoint / correo electrónico Office 365, Soporte Networking, Seguridad, Respaldo y recuperación, Web hosting y correo de las Secretarías de Educación, (Infraestructura en el Centro de Datos), Seguridad, Balanceadores, Backup.

2. POLÍTICAS GENERALES

- El procedimiento de gestión de eventos no es el encargado de tomar acciones ni generar soluciones, únicamente detecta y escala las alertas.
- Todo evento debe tener un CI asociado.
- El procedimiento de gestión de eventos debe ejecutarse de manera continua durante la operación de la infraestructura, plataforma y/o servicios de TI en un esquema de 7x24x365.
- Toda la gestión de eventos es realizada por el NOC (Network Operation Center) el cual se especializa en el monitoreo de la infraestructura y los servicios TI del MEN.
- Todos los eventos deben ser gestionados por medio de la(s) herramienta(s) de monitoreo designada por el ministerio.
- Los eventos informativos no requieren acción alguna. Estos son almacenados en la base de datos de la herramienta de monitoreo sin ningún tipo de tratamiento.
- Los eventos importantes (warning) que se vayan acercando a los umbrales definidos en el documento “Formato Plan de gestión de la Configuración” también estarán contenidos en CA Service Desk y en la Bitácora de Eventos manejada por la operación de monitoreo.
- Los eventos críticos se crearán como incidentes prioridad 1 y 2 en la herramienta de gestión CA Service Desk, siempre y cuando representen un fallo total, funcionalidad deteriorada o un rendimiento degradado de acuerdo a los umbrales definidos en el documento “Formato Plan de gestión de la Configuración”

2. Disposiciones Generales

- Todo evento crítico debe estar asociado a un incidente.
- Las alarmas críticas siempre son reportadas por los agentes de monitoreo del operador a los Especialistas Nivel 2 mediante llamada telefónica. Si el especialista no contesta, se le deja mensaje en el buzón y se escala al Líder de Monitoreo.
- Cuando un evento es un error conocido se debe informar al proceso de Gestión de Problemas.
- Cuando se detecte que el evento surgió por un cambio, se debe informar al proceso de Gestión de Cambios.
- Para el ingreso de nuevos servicios o elementos de configuración se deben realizar mesas de trabajo con los líderes de la operación, la gestión de ANS, capacidad, despliegue y disponibilidad para una correcta configuración de umbrales a través del Formato Requerimiento de Monitoreo de acuerdo con lo que se avale con el MEN.
- El formato de requerimiento de monitoreo es un requisito para agregar, modificar y eliminar servicios de TI, CI y elementos correspondientes a la infraestructura de monitoreo, y será diligenciado por parte del solicitante.
- Cuando se genera una alarma que indique indisponibilidad de un servicio, dispositivo o puertos de los aplicativos administrados por el operador UTGI, el analista de monitoreo debe asegurar de forma manual que este no se encuentra operativo.
 - En caso de servicio o URL se debe acceder desde cualquier navegador en modo normal y desde otro navegador en modo incógnito. En caso de que en las 2 pruebas se acceda correctamente, se descarta inicialmente la generación del incidente en Service Desk.
 - En caso de dispositivo se debe realizar consulta por ping
 - En caso de puerto se debe realizar consulta por telnet

Si pasados 15 minutos la alarma permanece activa, se procede a repetir la verificación del servicio en los navegadores y se genera el incidente advirtiendo que la alarma permanece activa a pesar de cargar en los navegadores.



2. Disposiciones Generales

- Cuando se genera una alarma por alta ocupación de partición o por memoria RAM, el analista de monitoreo debe verificar que el dispositivo en cuestión no pertenezca a los dispositivos que se alertan cuando están generando backups o procesos ya identificados de la operación que el especialista ha solicitado que no se tengan en cuenta.
- Cuando se generan alarmas por alto consumo de CPU, el analista de monitoreo debe hacer seguimiento al dispositivo desde herramienta designada, ya que generalmente estas alarmas no son estables. Solo se tienen en cuenta estas alarmas cuando el dispositivo se encuentra con alto consumo permanente.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ALERTA:** Advertencia de que se ha superado un umbral, de que algo ha cambiado, o de que hubo un fallo.
- **EVENTO:** Hecho detectable o discernible que tiene relevancia para la gestión de la Infraestructura TI o para la entrega del servicio TI, y para la evaluación del impacto que una desviación podría provocar en los servicios. Los eventos son habitualmente notificaciones generadas por un servicio TI, elemento de configuración (CI) o herramienta de monitorización.
- **EVENTO INFORMATIVO:** Hace referencia a un evento que no requiere ninguna acción y que no representa una excepción. Éstos se almacenan típicamente en los archivos de registro del sistema o servicio y se mantienen allí durante un periodo predeterminado.
- **EVENTO WARNING (ALERTA):** Es un evento que se genera cuando un servicio o dispositivo se está aproximando a un umbral. Las advertencias tienen como objetivo enviar una notificación de tal forma que se pueda comprobar la situación y se pueda adoptar una acción para evitar una excepción o evento crítico.
- **EVENTO CRÍTICO:** Se presenta cuando un dispositivo o servicio se encuentra operando fuera de los rangos normales de operación establecidos como los SLA's y esté generando un impacto en el negocio.
- **ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN (CI):** Componente de la infraestructura o elemento, tal como el requerimiento de cambio asociado a la infraestructura que es o estará bajo control de la Administración de la Configuración. Un elemento de configuración (CI) puede variar de acuerdo a la complejidad, tamaño y tipo, desde un sistema completo incluyendo todo el hardware, software y documentación, hasta un solo módulo o un pequeño componente de hardware.



2. Disposiciones Generales

- **INCIDENTE:** Cualquier evento que no forma parte usual o normal de la operación diaria, que causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio.
- **ITIL:** Abreviatura de Information Technology Infrastructure Library, es un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma.
- **KPI:** Conocidos como KPI (Key Performance Indicators — Indicadores clave de rendimiento) nos ayudan a realizar un control y seguimiento de los objetivos y estrategias definidas e implementadas en el proceso. Todo ello para verificar si nos acercamos o alejamos del objetivo trazado.
- **MATRIZ RACI:** Es la matriz de responsabilidades provee un marco de trabajo para aclarar roles y responsabilidades, en donde permite identificar todas las funciones (actividades, tareas y decisiones) que se tienen para cumplir una efectiva operación y ejecución.
- **MEN:** Ministerio de Educación Nacional
- **SLA's:** Abreviatura de acuerdo de nivel de servicio o ANS (en inglés Service Level Agreement o SLA), es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes 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, etc.
- **TI:** Abreviatura de Tecnología de la Información (TI, más conocida como IT por su significado en inglés, Information Technology) es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas. El término es utilizado como sinónimo para los computadores, y las redes de computadoras, pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, tales como la televisión y los teléfonos..
- **OTSI:** Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.

2. Disposiciones Generales

- **UMBRAL:** El valor de una métrica que debería causar la generación de una alerta o que se tome una acción de gestión.

4. FUNCIONES DEL GESTOR

- Realizar el seguimiento de los eventos que afecten los ANS planteando acciones de mejora para evitar pérdidas de los ANS pactados.
- Crear y analizar mediciones (KPIs) sobre la gestión del proceso.
- Identificar eventos recurrentes y enviar como candidatos dichos eventos a la gestión de Problemas.
- Proponer acciones de mejora basado en los análisis de los monitoreos realizados a los eventos.

5. MATRIZ RACI

A continuación, se relaciona la Matriz RACI para la Gestión de Eventos.

N.	Tareas	Herramienta de Monitoreo	Analista de Monitoreo	Especialista Nivel 2	Líder (Aplicaciones, Gestión Técnica y Seguridad)	Líder de Integración de Servicios	Gestor de Eventos
1	Detectar el evento en el CI	R	I				
2	Identificar, filtrar y clasificar el evento	R	I				
3	Almacenar evento en la herramienta de monitoreo	R	I				
4	Revisar bitácora de eventos		R				
5	Monitorear CI		R				
6	Reiterar alarma al Especialista Nivel 2		R	I			

**PROCEDIMIENTO – MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS****Código: ST-PR-15****Versión: 02**

Rige a partir de su publicación en el SIG

2. Disposiciones Generales

N.	Tareas	Herramienta de Monitoreo	Analista de Monitoreo	Especialista Nivel 2	Líder (Aplicaciones, Gestión Técnica y Seguridad)	Líder de Integración de Servicios	Gestor de Eventos
7	Actualizar bitácora de eventos		R				I
8	Escalar a Especialista Nivel 2		R	I			
9	Escalar al Líder de Monitoreo		R		I		
10	Crear incidente y escalar al Especialista Nivel 2		R	I			
11	Procedimiento gestión de incidentes, procedimiento gestión de problemas y procedimiento gestión de cambios.		R				I
12	Escalar a Especialista Nivel 2		R	I			
13	Realizar revisión del evento reportado		I	R			
14	Enviar correo a monitoreo con actividades de revisión		I	R			
15	Escalar de nuevo al Especialista Nivel 2 el evento			I	R		
16	Escalar a monitoreo para verificación de evento		I		R		I
17	Escalar al Líder (Aplicaciones, Gestión Técnica y Seguridad)				R	I	

2. Disposiciones Generales

18	Revisar de nuevo con el Especialista Nivel 2			I	I	R	I
19	Informar al Líder (Aplicaciones, Gestión Técnica y Seguridad)				I	R	

R: Responsable de la ejecución correcta de la actividad.

A: Responsable por la calidad y resultados de la actividad.

C: Consultado (brinda información o conocimiento).

I: Informado (recibe información sobre la ejecución o calidad de la actividad).

6. INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADOR	MEDICIÓN
Porcentaje de eventos derivados de incidentes:	Número de incidentes derivados de eventos / Total de eventos en el mes.
Porcentaje de tiempo de solución de los eventos:	Promedio de tiempo de solución de los eventos / Total de eventos en el mes

7. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se relacionan las diferentes entradas y salidas en la Gestión de Eventos de los servicios de TI



PROCEDIMIENTO – MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS

Código: ST-PR-15

Versión: 02

Rige a partir de su publicación en el SIG

2. Disposiciones Generales

ENTRADAS PROCEDIMIENTO	SALIDA PROCEDIMIENTO
<ul style="list-style-type: none">• Cls y servicios a monitorear (Configurados en la herramienta de monitoreo)• Acuerdos de Niveles de Servicios firmados con el proveedor de servicios	<ul style="list-style-type: none">• Eventos Tipificados (Informativo, Warning, Critico)• Incidentes solucionados derivados de los eventos detectados• Reportes de Eventos• Informes de Disponibilidad• Contiene el umbral definido para el cumplimiento de los ANS de disponibilidad, capacidad y rendimiento de la Infraestructura y Servicios TI.

8. PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

A continuación, se relacionan los diferentes procesos asociados a la gestión de eventos de los servicios de TI

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Gestión de Incidentes	Los eventos se pueden volver incidentes dependiendo de su clasificación, por lo cual deben ser solucionados, gestionados y cerrados de acuerdo con lo definido en el proceso de Gestión de Incidentes.
Gestión de Problemas	Un evento podría ocurrir recurrentemente, por lo cual es responsabilidad de los especialistas, gestor de eventos y problemas trabajar en conjunto para identificar causas y soluciones de raíz.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS







- MEN – ST-AN-06 Flujograma Procedimiento de Monitoreo y Gestión de Eventos
- MEN – ST-FT-21 Bitácora de Eventos

PROCEDIMIENTO – MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS

Código: ST-PR-15

Versión: 02

Rige a partir de su publicación en el SIG




















3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
1	DETECTAR EL EVENTO EN EL CI El evento es detectado por la Herramienta de Monitoreo para su correspondiente registro.	Herramienta de Monitoreo	⌚ 0.5 hora	 Herramienta de Monitoreo MEN
2	IDENTIFICAR, FILTRAR Y CLASIFICAR EL EVENTO La Herramienta de Monitoreo identifica la alarma para verificar cuales son relevantes y descartar las que no lo son. Clasifica la alarma en Informativa, Warning o Crítica.	Analista de Monitoreo	⌚ 0.5 hora ⌚ 1 hora	 Herramienta de Gestión de Eventos
3	¿EL EVENTO DEBE SER REPORTADO? Las alarmas informativas no serán reportadas, las alarmas warning y críticas serán informadas.  ¿El evento debe ser reportado? Si: Continuar en la actividad 5. No: Continuar en la actividad 4.	Analista de Monitoreo	⌚ 0.5 hora ⌚ 1 hora	 Herramienta de Gestión de Eventos
4	ALMACENAR EVENTO EN HERRAMIENTA DE MONITOREO Si la alerta es informativa, se almacena en la base de datos de la herramienta de monitoreo. Finaliza el procedimiento.	Herramienta de Monitoreo	⌚ 0.5 hora ⌚ 1 hora	 Herramienta de Gestión de Eventos

PROCEDIMIENTO – MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS

Código: ST-PR-15

Versión: 02

Rige a partir de su publicación en el SIG















3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
5	REVISAR BITÁCORA DE EVENTOS Se verifica en la bitácora de eventos si la alarma fue reportada como mínimo con 3 horas de anterioridad.  Se valida la información de la alarma en el formato ST-FT-21 Bitácora de Eventos	Analista de Monitoreo	 1 hora  2 hora	 ST-FT-21 Bitácora de Eventos
6	¿EL EVENTO YA FUE REPORTADO?  ¿El evento ya fue reportado? Si: Continuar en la actividad 7. No: Continuar en la actividad 13.  Se valida la información de la alarma en el formato ST-FT-21 Bitácora de Eventos	Analista de Monitoreo	 0.5 hora  1 hora	 ST-FT-21 Bitácora de Eventos
7	MONITOREAR CI Se monitorea de nuevo el elemento de configuración para verificar si la alerta persiste.	Analista de Monitoreo	 0.5 hora  1 hora	 Herramientade Gestión de Eventos
8	¿EL EVENTO PERSISTE?  ¿El evento persiste? Si: Continuar en la actividad 9. No: Continuar en la actividad 11.	Analista de Monitoreo	 0.5 hora  1 hora	 Herramientade Gestión de Eventos
9	REITERAR ALARMA AL ESPECIALISTA NIVEL 2 Se envía de nuevo correo al Especialista Nivel 2 indicando que la alarma se sigue presentando, para que este tome el control correspondiente.		 0.5 hora	 Correo Electrónico





PROCEDIMIENTO – MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS

Código: ST-PR-15

Versión: 02

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	Se notifica la alerta al Especialista de Nivel 2, 3 veces por medio de llamada telefónica y si no contesta se le deja mensaje de voz.	Analista de Monitoreo	 1 hora	
10	<p>¿EL EVENTO YA FUE SOLUCIONADO?</p> <p>Se verifica si la alarma se sigue presentando.</p> <p> ¿El evento ya fue solucionado?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 11. No: Continuar en la actividad 12.</p>	Analista de Monitoreo	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión de Eventos
11	<p>ACTUALIZAR BITÁCORA DE EVENTOS.</p> <p>Se actualiza la bitácora de eventos informando que la alarma ya fue corregida.</p> <p> Se actualiza la información de la alarma en el formato ST-FT-21 Bitácora de Eventos</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>	Analista de Monitoreo	 0.5 hora  1 hora	 ST-FT-21 Bitácora de Eventos
12	<p>ESCALAR AL LÍDER DE MONITOREO</p> <p>Si la alarma aún persiste y ya se realizó la reiteración de esta 3 veces, se escala al Líder de Monitoreo para informar Especialista Nivel 2.</p> <p> Se valida la información de la alarma en el formato ST-FT-21 Bitácora de Eventos</p> <p>Continúa con la actividad 19</p>	Analista de Monitoreo (Operador)	 0.5 hora  1 hora	 ST-FT-21 Bitácora de Eventos / Correo Electrónico
















3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
13	<p>¿CORRESPONDE A UN EVENTO CRÍTICO O WARNING (SOBREPASA UMBRALES DEFINIDOS)?</p> <p>🔍 ¿Corresponde a un evento crítico o importante?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 14. No: Continuar en la actividad 16.</p>	Analista de Monitoreo (Operador)	<p>🕒 0.5 hora 🕒 1 hora</p>	 Herramienta de Gestión de Eventos
14	<p>CREAR INCIDENTE Y ESCALAR AL ESPECIALISTA NIVEL 2</p> <p>Se crea el incidente en la Herramienta de Gestión de Servicios y se escala al Especialista Nivel 2 para que realice la verificación de la alarma.</p>	Analista de Monitoreo (Operador)	<p>🕒 0.5 hora 🕒 1 hora</p>	 Herramienta de Gestión de Servicios
15	<p>↔ PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES, PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS.</p> <p>El incidente ingresa a ser gestionado mediante el Procedimiento de Gestión de Incidentes.</p> <p>Si hay varios incidentes que se reiteran por la misma alarma, se dispara el Procedimiento de Gestión de Problemas para dar solución a esta.</p> <p>O si por el contrario para solucionar el incidente reportado por la alarma es necesario realizar un RFC, este disparará el Procedimiento de Gestión de Cambios.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>	Analista de Monitoreo (Operador)	N/A	 Herramienta de Gestión de Servicios











PROCEDIMIENTO – MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS

Código: ST-PR-15

Versión: 02

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
16	ESCALAR AL ESPECIALISTA NIVEL 2 Cuando la alarma no corresponde a un evento crítico, el Analista de Monitoreo escala al Especialista Nivel 2 la alarma por medio de correo electrónico.  Se valida la información de la alarma en el formato ST-FT-21 Bitácora de Eventos	Analista de Monitoreo (Operador)	 0.5 hora  1 hora	 ST-FT-21 Bitácora de Eventos/ Correo Electrónico
17	REALIZAR REVISIÓN DEL EVENTO REPORTADO Realiza la revisión de la alarma reportada y realiza solución a esta.	Especialista Nivel 2	 2 horas  48 horas	 Herramienta de Gestión de Servicios
18	ENVIAR CORREO A MONITOREO CON ACTIVIDADES DE REVISIÓN Envía correo a monitoreo con las actividades y evidencias realizadas para dar solución a la alarma. Continúa en la actividad número 7	Especialista Nivel 2	 0.5 hora  1 hora	 Correo Electrónico/ Herramienta Gestión de Servicios
19	ESCALAR DE NUEVO AL ESPECIALISTA EL EVENTO El Líder (Aplicaciones, Gestión Técnica y Seguridad) reitera la alarma por medio de llamada telefónica al Especialista Nivel 2 para que realice los correctivos a esta.  Se valida la información de la alarma en el formato ST-FT-21 Bitácora de Eventos	Líder (Aplicaciones, Gestión Técnica y Seguridad)	 0.5 hora  1 hora	 ST-FT-21 Bitácora de Eventos / Llamada Telefónica








3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
20	<p>¿RESPUESTA DEL ESPECIALISTA NIVEL 2?</p> <p>El Especialista Nivel 2 debe dar respuesta por medio telefónico.</p> <p>◇ ¿Respuesta del Especialista Nivel 2?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 21. No: Continuar en la actividad 22.</p>	Líder (Aplicaciones, Gestión Técnica y Seguridad)	 0.5 hora  1 hora	 Llamada Telefónica
21	<p>ESCALAR A MONITOREO PARA VERIFICACIÓN DEL EVENTO</p> <p>Al recibir la respuesta del Especialista Nivel 2, el Líder de Monitoreo envía la verificación realizada para que el Analista de Monitoreo verifique si la alarma ya fue solucionada.</p> <p>Continúa con la actividad 7</p>	Líder (Aplicaciones, Gestión Técnica y Seguridad)	 0.5 hora  1 hora	 Correo Electrónico / Llamada Telefónica
22	<p>ESCALAR A LIDER (APLICACIONES, TÉCNICA, SEGURIDAD)</p> <p>Al no tener respuesta por parte del Especialista Nivel 2, el Líder (Aplicaciones, Técnica, Seguridad) escala al Líder de Integración de Servicios para la gestión correspondiente.</p>	Líder de Integración de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Correo Electrónico / Llamada Telefónica

PROCEDIMIENTO – MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS

Código: ST-PR-15

Versión: 02

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento					
No.	Descripción de actividades		Responsable	Tiempos	Evidencia 
23	REVISAR DE NUEVO CON EL ESPECIALISTA NIVEL 2 Verifica con el Especialista Nivel 2 la no atención de la alarma y realiza su validación hasta que esta quede resuelta.		Líder de Integración de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Correo Electrónico / Llamada Telefónica
24	INFORMAR AL LIDER (APLICACIONES, TÉCNICA, SEGURIDAD) Informa al Líder (Aplicaciones, Técnica, Seguridad) que la alarma ya fue resuelta por parte del Especialista Nivel 2, para que este haga las validaciones correspondientes. Continúa con la actividad 7		Líder (Aplicaciones, Gestión Técnica y Seguridad)	 0.5 hora  1 hora	 Correo Electrónico
4. Control de Cambios					
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio			
01	17-09-2020	Creación			
02	Rige a partir de su publicación en el SIG	1. Se adiciona funciones del Gestor 2. Se adiciona matriz RACI 3. Se adicionan documentos anexos 4. Se adicionan Indicadores del procedimiento			
5. Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Nelson Javier Casallas Marianela Burgos	Nombre	Lina Vannesa Perdomo	Nombre	Roger Quirama García
Cargo	Contratistas Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	Cargo	Contratista Subdirección de Desarrollo Organizacional	Cargo	Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información