







## 1. Objetivo, alcance y convenciones

<b>Objetivo</b>	Restablecer el normal funcionamiento de los servicios de TI del MEN en el menor tiempo posible, a través del análisis, diagnóstico e implementación de una solución con la cual se puedan mitigar los impactos negativos sobre los procesos de negocio de la organización y sus usuarios
<b>Alcance</b>	Inicia con la detección de un incidente como incidente mayor, su oportuna gestión y posterior cierre.

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

## 2. Disposiciones Generales

### 1. POLITICAS GENERALES

- El horario de atención de la Mesa de Servicios es de lunes a sábado entre las 7:00 a.m. y las 9:00 p.m. en jornada continua.
- El horario de atención de incidentes es 7x24x365 de 00:00:00 a 23:59:59, el cual consiste en soporte remoto vía telefónica, web o cualquier otro medio; fuera del horario de atención de la Mesa de Servicios.
- Todo Incidente debe reportarse por cualquiera de los canales válidos y disponibles: (Llamada telefónica, correo electrónico, registro web o herramienta de gestión CA Service Desk) de acuerdo con los ANS establecidos con cliente y debe generar un registro en la herramienta de gestión CA Service Desk.
- La Mesa de Servicios es el punto único de contacto entre los usuarios (interno y externo) y los Especialistas (soporte en sitio, nivel 2 y nivel 3), mediante el cual se atienden y solucionan los incidentes de servicios de TI del MEN.
- Los Especialistas de la operación y los Líderes Técnicos y Líderes Funcionales del MEN en la revisión de las plataformas y aplicaciones pueden reportar incidentes que degraden los servicios y que sean imperceptibles al usuario final.

### 2. Disposiciones Generales

- Los incidentes pueden ser reportados por las herramientas de monitorización de eventos. Los eventos críticos que impacten los servicios TIC del Ministerio serán reportados como incidentes y serán gestionados por medio de la gestión de incidentes.
- La prioridad de un incidente se determina mediante la evaluación de su urgencia e impacto, y se categoriza de acuerdo con el catálogo de servicios establecido en la herramienta de gestión CA Service Desk Manager.
- Si la afectación reportada tiene un periodo de duración mayor a 20 minutos el Coordinador de la Mesa de Servicios deberá generar la grabación de un IVR para el Incidente Mayor con el fin de que los usuarios Internos y Externos del MEN estén enterados mientras el mismo es solucionado.
- Los especialistas de la operación, los Líderes Técnicos del MEN deben registrar el progreso sobre los incidentes asignados hasta su solución en la herramienta de gestión CA Service Desk Manager.
- Cuando se reporte un Incidente Mayor en la operación del MEN los Analistas de la Mesa de Servicios deben informar la situación a su Coordinador, quien estará encargado de marcar el ticket Padre como: "Incidente Grave" en la herramienta de gestión.
- Cuando se reporte un Incidente Mayor en la operación del MEN y su afectación supere los 20 minutos; el Coordinador de la Mesa de Servicios debe generar la grabación de un IVR en la cual se tenga informado a los usuarios sobre la indisponibilidad reportada en el momento.
- Cuando el incidente sea asignado a un proveedor, este debe informar al grupo resolutor o asignatario (idealmente propietario del incidente) sobre la resolución y debe transmitir toda la información necesaria para que la misma sea documentada en la herramienta de gestión CA Service Desk Manager.
- Los incidentes que dan origen a cambios en los ítems de configuración deben atenderse por medio de un RFC (Solicitud de Cambio) del procedimiento de Gestión de Cambios.

### 2. TERMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones mencionados a continuación se toman con base al Glosario de términos de ITIL en Español<sup>1</sup>:

- **IMPACTO:** Es una medida del efecto de un incidente en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados.

<sup>1</sup> AXELOS Limited. 2011. ITIL Español (Latinoamericano) glosario. Ed. 1

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES

Código: ST-PR-17

Versión: 01

Rige a partir de su publicación en el SIG

### 2. Disposiciones Generales

- **INCIDENTE:** Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI.
- **INCIDENTE MAYOR (IM):** Es la categoría de impacto más alta de un incidente. Un incidente grave que produce una severa interrupción del negocio. Para su solución se debe usar un procedimiento separado con escalas de tiempo más cortas y mayor urgencia.
- **IVR:** (*Respuesta Interactiva de Voz*) Es una forma de distribución automática de llamadas que acepta entradas del usuario, tales como pulsar teclas y comandos de voz, para identificar el direccionamiento correcto de las llamadas entrantes.
- **URGENCIA:** Es una medida de cuánto tiempo pasara hasta que un incidente tenga un impacto significativo en el negocio.

### 3. LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES

- Se declarará un incidente mayor a partir de tres (3) o más casos reportados sobre una misma falla, o la interrupción grave sobre un servicio.
- Si un Incidente es catalogado como Mayor, su apertura, seguimiento y cierre debe ser notificado al personal designado en la Matriz de comunicación de Incidentes Mayores. (La actualización de información en la matriz se dará de acuerdo a la demanda o si el MEN lo requiere). *Ver Anexo: Matriz de comunicaciones\_ Incidentes Mayores\_MEN\_2021*
- El gestor de incidentes debe realizar revisión y seguimiento de los Incidentes Mayores generados en un lapso máximo de 3 veces al día para enviar avances de la gestión realizada al MEN; por lo cual es necesario que el Especialista a cargo o Grupo Resolutor - mantengan actualizados los registros en la herramienta de gestión respecto a las actividades que se estén o se hayan ejecutado para brindar solución.
- El especialista a cargo o grupo resolutor, debe velar porque cada vez que le sea asignado un incidente Mayor - el mismo - cuente con los soportes necesarios para justificar y evidenciar las acciones o actividades ejecutadas para dar solución.
- Si no se evidencian registros actualizados en la herramienta de gestión, el Gestor de Incidentes procederá a comunicarse con el Especialista a Cargo primero a través del correo electrónico con copia al Líder de Línea o del Grupo resolutor a cargo y de no recibir respuesta – se contactará al número de que registre en la Matriz de Comunicaciones con el fin de cumplir con el plan de comunicación definido.

### 2. Disposiciones Generales

- El especialista a cargo o grupo resolutor, debe velar porque cada vez que le sea asignado un incidente Mayor (Ticket Padre) y el mismo sea solucionado, se replique dicha solución sobre los tickets hijos asociados garantizando igualmente que estos cuenten con la solución indicada sobre el ticket padre.
- La postulación de un Incidente Mayor a Problema se realizará a través del procedimiento de Gestión de Problemas cuando:
  - Exista uno o más incidentes de los cuales se desconozca su causa raíz.
  - Se haya otorgado una solución temporal.
  - Al no tener resolución del incidente en un lapso de 5 días hábiles.
  - Cuando se haya otorgado solución definitiva, y se presente recurrencia del incidente.

### 4. FUNCIONES DEL GESTOR

Para este procedimiento se acogen las mismas funciones dispuestas en el procedimiento de Gestión de Incidentes: *ST-PR-14 Procedimiento Gestión de Incidentes – Apartado 2.4* y se adicionan las siguientes:

- El gestor de incidentes debe velar porque los incidentes catalogados como mayores cumplan con las condiciones requeridas antes de realizar su comunicación oficial ante el cliente.
- El gestor de incidentes debe comunicar al cliente desde el inicio, avances y cierre del incidente mayor reportado a través de correo electrónico y haciendo uso del formato definido. *ST-FT-22 Formato Incidentes Mayores*



## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES

Código: ST-PR-17

Versión: 01

Rige a partir de su publicación en el SIG

### 2. Disposiciones Generales

#### 5. MATRIZ RACI

Actividades	Usuario Interno / Externo MEN	Analista Mesa de Servicios	Profesional Especializado Nivel 2	Profesional Especializado Nivel 3	Proveedor	Coordinador Mesa de Servicios	Gestor de Incidentes
Notificación del Incidente Mayor	R	I/A				I	I
Análisis, creación, categorización y priorización del incidente.		R				I	C
Marcación de Incidente Grave en herramienta de gestión.		I				R	I
Escalamiento Incidente Mayor a Especialistas 2do Nivel		I	I			R	
Notificación de Incidente Mayor al Gestor de Incidentes						R	I
Generación de IVR por Incidente Mayor - Aceptado por MEN	I	I	I	I		R	I
Comunicación del Incidente Mayor al MEN desde el Inicio hasta el Final						I	R
Solución y documentación del incidente Mayor.			R/A	R/A	R/A		I/A
Control de calidad del incidente mayor.		I				I	R

## 2. Disposiciones Generales

Generación de reportes e informes de gestión del procedimiento.

I

I

I

I

R

**R:** Responsable de la correcta ejecución 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
% de efectividad de cierre de Incidentes Mayores	N° de Incidentes Mayores cerrados de los registrados en el mes/ Total de incidentes registrados en el mes

## 7. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se relacionan las diferentes entradas y salidas de la gestión de incidentes de los servicios de TI administrados por el operador:

Entradas Procedimiento	Salida Procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fallas del servicio.</li> <li>Eventos críticos.</li> <li>Caídas de servicio.</li> <li>Fallas derivadas de cambios.</li> <li>Fallas derivadas de solicitudes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes registrados, gestionados y solucionados.</li> <li>Notificaciones de cierres de incidentes.</li> <li>Notificaciones de Incidentes Mayores.</li> </ul>



## 2. Disposiciones Generales

### 8. PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Gestión de Eventos	Los incidentes pueden ser reportados por las herramientas de monitorización de eventos. Los eventos críticos que impacten los servicios TIC del ministerio serán reportados como incidentes y serán gestionados por medio de la gestión de incidentes.
Gestión de Cambios	Cuando se requiere un cambio para implementar una solución temporal o una resolución, éste necesitará registrarse como un RFC, y procesarse a través de la Gestión de Cambios. A su vez, la Gestión de Incidencias podrá detectar y resolver incidencias que surjan de cambios fallidos.
Gestión de la Capacidad	La Gestión de Incidencias está preparada para monitorizar el rendimiento si se produce un problema de rendimiento. La Gestión de la Capacidad podría desarrollar soluciones temporales para las incidencias.

### 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS











- ST-AN-10 Flujograma - Procedimiento gestión incidentes mayores
- ST-FT-22 Formato Incidentes Mayores MEN
- ST-FT-23 Matriz de comunicaciones Incidentes Mayores MEN

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES

**Código: ST-PR-17**

**Versión: 01**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
1	<b>NOTIFICAR CASO</b>  El usuario interno o externo notifica la incidencia a la Mesa de Servicio por medio de los canales de comunicación disponibles por el Ministerio: Línea telefónica, correo electrónico, Web (desde la página del Ministerio) e Intranet.	Usuarios Internos y Externos MEN	  Permanente	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
2	<b>REALIZAR ANÁLISIS INICIAL</b>  Analizar el caso reportado, para determinar si realmente corresponde a un Incidente Mayor.  Verifica si el caso no genera un impacto alto al negocio y corresponde a la gestión de un incidente de impacto moderado o bajo.	Agente Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
3	<b>¿EL CASO CORRESPONDE A UN INCIDENTE MAYOR?</b>   ¿El caso corresponde a un Incidente Mayor? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 5. <b>No:</b> Continuar en la actividad 4.	Agente Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
4	 <b>INTEGRACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES</b>  Envía el caso al procedimiento de gestión de incidentes para realizar atención del caso.	Agente Mesa de Servicios	 0.5 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.













## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES

**Código: ST-PR-17**

**Versión: 01**

Rige a partir de su publicación en el SIG










3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	Finaliza el procedimiento.		 1 hora	
5	<b>CREAR, CATEGORIZAR Y PRIORIZAR EL INCIDENTE MAYOR</b>  En la herramienta de gestión se crea el Incidente Mayor, se categoriza según los servicios prestados por la OTSI y se asigna prioridad teniendo en cuenta impacto y urgencia alta.	Agente Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
6	<b>ESCALAR CASO A PROFESIONAL ESPECIALIZADO NIVEL 2</b>  Se escala el incidente mayor a los Especialistas del Operador de Servicios para que realicen la verificación del incidente y puedan solucionarlo.	Coordinador Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
7	<b>NOTIFICAR INCIDENTE MAYOR A GESTOR DE INCIDENTES</b>  Una vez se confirme la existencia de un Incidente Mayor, se debe notificar al Líder de la Mesa de Servicios quien posteriormente deberá comunicar al Gestor de Incidentes.	Coordinador Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
8	<b>GESTOR DE INCIDENTES NOTIFICA A MEN Y DEMÁS INTERESADOS.</b>  El Gestor de Incidentes debe notificar al Ministerio, la interventoría y a los demás interesados, por medio de	Gestor de Incidentes	 0.0 hora  0.5 hora	<i>Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.</i>

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES

**Código: ST-PR-17**











**Versión: 01**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>correo electrónico. Se notificará la apertura, avances y el cierre del incidente mayor.</p> <p> Diligenciar Formato: <i>ST-FT-22 Formato Incidentes Mayores MEN</i> y actualizarlo según los avances y solución final del Incidente Mayor reportado. Verificar en el Formato <i>ST-FT-23 Matriz de Comunicaciones Incidentes Mayores MEN</i></p>			<p><i>ST-FT-22 Formato Incidentes Mayores MEN</i></p> <p><i>ST-FT-23 Matriz de Comunicaciones Incidentes Mayores MEN</i></p>
9	<p><b>SEGUIMIENTO AL INCIDENTE REPORTADO</b></p> <p>El Gestor de Incidentes debe realizar seguimiento periódico al incidente, para de esta manera mantener informado al MEN respecto a las actividades ejecutadas para brindar solución.</p>	Gestor de Incidentes	<p> 0.0 hora</p> <p> 48 horas</p>	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
10	<p><b>ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR CASO</b></p> <p>Recibe el incidente mayor, analiza y verifica, estableciendo las acciones a tomar para resolverlo, las cuales son documentadas en la herramienta de gestión.</p>	Profesional Especializado Nivel 2	<p> 0.5 hora</p> <p> 1 hora</p>	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
11	<p><b>¿SOLUCIÓN DEL CASO IDENTIFICADA?</b></p> <p>Identifica si las acciones realizadas pueden dar solución al incidente mayor.</p> <p> ¿Se identificó solución al incidente Mayor? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 13.</p>	Gestor de Incidentes - Nivel II – Nivel III - Proveedores	<p> 0.5 hora</p> <p> 1 hora</p>	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.

**PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES****Código: ST-PR-17****Versión: 01**

Rige a partir de su publicación en el SIG










<b>3. Descriptivo del Procedimiento</b>				
<b>No.</b>	<b>Descripción de actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempos</b>	<b>Evidencia</b> 
	<b>No:</b> Continuar en la actividad 14.			
12	<b>SOLUCIONAR Y DOCUMENTAR CASO</b>  De acuerdo con las acciones identificadas aplica e implementa la solución del Incidente Mayor. Registra y documenta con el diagnóstico, las acciones realizadas y la solución en la herramienta de gestión.	Gestor de Incidentes - Nivel II – Nivel III - Proveedores	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
13	<b>ESCALAR CASO A PROFESIONAL ESPECIALIZADO NIVEL 3</b>  Se escala el incidente a Profesional Especializado Nivel 3 para que realicen la verificación del incidente Mayor y puedan solucionarlo.	Gestor de Incidentes - Nivel II – Nivel III - Proveedores	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
14	<b>IDENTIFICAR GRUPO RESOLUTOR</b>  Una vez resuelto el Incidente Mayor se debe identificar el grupo resolutor para conocer cuál fue la causa raíz de la indisponibilidad reportada.	Gestor de Incidentes - Nivel II – Nivel III - Proveedores	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
15	<b>¿SE IDENTIFICA CAUSA RAÍZ?</b>  Se valida si en la solución indicada por el grupo resolutor se indica la Causa Raíz de la falla reportada.   ¿Se identificó causa raíz? <b>Si:</b> Finaliza el procedimiento. <b>No:</b> Continuar en la actividad 16.	Gestor de Incidentes - Nivel II – Nivel III - Proveedores	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES

**Código: ST-PR-17**

**Versión: 01**

Rige a partir de su publicación en el SIG






3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
16	<b>POSTULAR COMO PROBLEMA</b>  Al no tenerse identificada la causa raíz de la falla que provoco el incidente Mayor se debe postular el caso a la gestión de problemas para que de manera proactiva se encuentre la solución definitiva que ayude a mitigar futuros Incidentes relacionados que afecten la operación y a los funcionarios del MEN.	Gestor de Incidentes - Nivel II – Nivel III - Proveedores	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
17	 <b>INTEGRACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS</b>  Envía el caso al procedimiento de Gestión de Problemas para que se encuentre la causa raíz y solución definitiva de la falla reportada.  Finaliza el procedimiento.	Gestor de Incidentes - Nivel II – Nivel III - Proveedores	 0.5 hora  12 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
18	<b>ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR CASO</b>  Recibe el incidente mayor, analiza y verifica, estableciendo las acciones a tomar para resolverlo, las cuales son documentadas en la herramienta de gestión.	Profesional Especializado Nivel 3	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
19	<b>¿SOLUCIÓN DEL CASO IDENTIFICADA?</b>  Identifica si las acciones realizadas pueden dar solución al incidente mayor.	Profesional Especializado Nivel 3	 0.5 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES

**Código: ST-PR-17**

**Versión: 01**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	 ¿Se identificó solución al Incidente Mayor? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 12. <b>No:</b> Continuar en la actividad 18.		 1 hora	
20	<b>ESCALAR CON PROVEEDOR PARA BRINDAR SOLUCIÓN</b>  El caso debe ser escalado directamente con el proveedor del servicio para que brinde solución al Incidente Mayor reportado.  <b>Continúa en la actividad 12</b>	Profesional Especializado Nivel 3	 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.

4. Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
01	Rige a partir de su publicación en el SIG	Se crea el procedimiento de gestión de Incidentes Mayores para la operación del MEN.

5. Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
<b>Nombre</b>	Nelson Javier Casallas B Marianela Burgos Cuevas	<b>Nombre</b>	Lina Vannesa Perdomo Castrillón	<b>Nombre</b>	Roger Quirama García
<b>Cargo</b>	Contratista de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	<b>Cargo</b>	Contratista de la Subdirección de Desarrollo Organizacional	<b>Cargo</b>	Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información