







## 1. Objetivo, alcance y convenciones

<b>Objetivo</b>	Restablecer en el menor tiempo posible la calidad de los servicios ofrecidos por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información (OTSI), ante inconvenientes que ocasionen su degradación o indisponibilidad.					
<b>Alcance</b>	Inicia con la detección y reporte de los incidentes y finaliza con el seguimiento y cierre de los mismos.					
Convenciones	Punto de Verificación	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos	Tiempos	
					Mínimo	Máximo
						

## 2. Disposiciones Generales

### 1. POLÍTICAS 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 solución de los incidentes, asignados al equipo de trabajo de la Mesa de servicios (Nivel 1) y los Especialistas (Nivel 2), se deben atender de acuerdo con niveles de servicio (ANS), establecidos con el Operador Global de Servicios TIC de según el Anexo de ANS.

### 2. Disposiciones Generales

- 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.
- 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.
- 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 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. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

- **CHATBOT:** Es un programa informático que simula y procesa conversaciones humanas (ya sea escritas o habladas), permitiendo a los humanos interactuar con dispositivos digitales como si se estuvieran comunicando con una persona real.<sup>2</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

<sup>2</sup> ORACLE. ¿Qué es un Chatbot? <https://www.oracle.com/co/chatbots/what-is-a-chatbot/>

### 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.
- **URGENCIA:** Es una medida de cuánto tiempo pasara hasta que un incidente tenga un impacto significativo en el negocio.

### 3. FUNCIONES DEL GESTOR

- Realizar seguimiento al procedimiento y al cumplimiento de los ANS durante la gestión de los incidentes.
- Velar porque el procedimiento se siga y guía a la operación en las dudas que tengan respecto al mismo.
- Recolectar mediciones de desempeño del procedimiento que servirán para planteamiento de mejoras al servicio y al procedimiento en general.

### 4. MATRIZ RACI

Actividades	Usuario Interno / Externo MEN	Chatbot MEN	Analista Mesa de Servicios	Analista Monitoreo	Técnico de Soporte Nivel I	Profesional Especializado Nivel II	Profesional Especializado Nivel III	Proveedor	Gestor de Incidentes
Notificación de falla / interrupción de servicio.	R								
¿Atención a través de Chatbot?	R								

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG

### 2. Disposiciones Generales

Actividades	Usuario Interno / Externo MEN	Chatbot MEN	Analista Mesa de Servicios	Analista Monitoreo	Técnico de Soporte Nivel I	Profesional Especializado Nivel II	Profesional Especializado Nivel III	Proveedor	Gestor de Incidentes
Chatbot analiza y despliega consulta para brindar solución		R							
Análisis, creación, categorización y priorización del incidente.			R	R					I
Diagnóstico de la falla reportada.			R	R					I
Integración con Procedimiento de Gestión de Incidentes Mayores o Gestión de Incidentes de Seguridad			R						
Verificación y correcto escalamiento del Incidente.					R	R	R	R	A
¿Solución del caso corresponde a una Garantía?					R				
Asignación de caso a Garantía OTSI Nivel 3					R		R/I		
Asignación de caso a Administrativa					R		R/I		

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG

### 2. Disposiciones Generales

¿Solución del caso requiere un cambio?						R	R		
Integración con el Procedimiento de Gestión de Cambios						R	R		
Solución y documentación del incidente.					R/A	R/A	R/A	R/A	I
Control de calidad del incidente.					C	C	C	C	R
Generación de reportes e informes de gestión del procedimiento.			I	I	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)

### 5. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Indicador	Medición
<b>Tiempo de atención de incidentes</b>	Nº de incidentes a la espera de una solución / Total de incidentes registrados en el mes.
<b>% de efectividad de cierre de INC</b>	Nº de Incidentes cerrados de los registrados en el mes/ Total de incidentes registrados en el mes.
<b>Cumplimiento de Solución de INC – N2</b>	Total de INC resueltos (Solucionados y cerrados) por N2 / Total de INC escalados a Nivel 2 de los registrados en el mes.
<b>Cumplimiento de Solución de INC – N3</b>	Total de INC resueltos (Solucionados y cerrados) por N3 /Total de INC escalados a Nivel 3 de los registrados en el mes.

## 2. Disposiciones Generales

### 6. 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>

### 7. PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Gestión de Solicitudes	Este procedimiento se activará cuando el Analista de la mesa de servicios detecte que lo reportado por el usuario no corresponde con una afectación que se deba manejar como un Incidente al no degradar o interrumpir la calidad de un servicio.
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

## 2. Disposiciones Generales









	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.
Gestión de la Disponibilidad	Esta Gestión usará los datos de Gestión de Incidencias para determinar la disponibilidad de los servicios de TI y determinar dónde se puede mejorar el ciclo de vida de la incidencia.
Gestión de Incidentes Mayores	Esta gestión se activará las veces en que el incidente reportado impacte de manera negativa y degrade los servicios ofrecidos por el MEN.
Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información	Esta gestión se activará cuando se evidencie una afectación que atente contra la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de los Activos y servicios del MEN.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

## 2. Disposiciones Generales

- MEN - ST-AN-09 Flujograma – Procedimiento Gestión de Incidentes
- MEN - ST-AN-07 Anexo ANS Operación Global Servicios TIC

## 3. Descriptivo del Procedimiento

No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
1	<p><b>NOTIFICAR CASO</b></p> <p>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), Intranet y Chatbot.</p> <p> Así mismo, los procedimientos que son entradas en la Gestión de Incidentes y pueden generar incidentes son: Gestión de Eventos, Gestión de Cambios, Gestión de la Capacidad, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de Incidentes Mayores y Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.</p>	Usuarios Internos y Externos MEN	 Permanente	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
2	<p><b>¿USUARIO DESEA SER ATENDIDO POR CHATBOT?</b></p> <p>El usuario debe validar si su solicitud puede ser atendida a través del uso del Chatbot.</p> <p> ¿El caso pudo ser atendido por el Chatbot?</p>	Usuarios Internos y Externos MEN	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA














## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG













3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<b>Si:</b> Continuar en la actividad 3 <b>No:</b> Continuar en la actividad 5			Service Desk Manager.
3	<b>ANALIZA Y DESPLIEGA LA CONSULTA REALIZADA POR EL USUARIO</b>  De acuerdo con la solicitud realizada por el usuario el sistema Chatbot, analiza si entre la información de su Base de Datos se almacena una posible respuesta para indicar una solución al usuario.	Chatbot MEN	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
4	<b>¿SE DIO SOLUCIÓN A LA SOLICITUD DEL USUARIO?</b>  El usuario debe confirmar si la información suministrada por el Chatbot es suficiente para solucionar su inquietud; de lo contrario, el usuario deberá utilizar alguno de los canales de atención restantes disponibles para ser atendido.   ¿El caso pudo ser solucionado por el Chatbot? <b>Si:</b> Finaliza el procedimiento. <b>No:</b> Continuar en la actividad 5.	Chatbot MEN	 0.5 hora  0.5 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
5	<b>REALIZAR ANÁLISIS INICIAL</b>  Analizar el caso reportado, para determinar si realmente corresponde a un incidente de servicios de TI, o si por el contrario corresponde a una solicitud.	Analista Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG















3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
6	<p><b>¿EL CASO CORRESPONDE A UNA SOLICITUD?</b></p> <p>Verifica si el caso no genera indisponibilidad o degradación del servicio y corresponde a una solicitud.</p> <p> ¿El caso corresponde a una solicitud?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 7.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 8.</p>	Analista Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
7	<p> <b>INTEGRACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES</b></p> <p>Envía el caso al procedimiento de Gestión de Solicitudes para realizar atención del caso.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>	Analista Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
8	<p><b>CREAR, CATEGORIZAR Y PRIORIZAR EL INCIDENTE</b></p> <p>En la herramienta de gestión se crea el incidente, se categoriza según los servicios prestados por la OTSI y se asigna prioridad al incidente, teniendo en cuenta su impacto y su urgencia.</p>	Analista Mesa de Servicios	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
9	<p><b>¿ES UN INCIDENTE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN?</b></p>	Analista Mesa de Servicios		

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG












3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>Para el caso en que la interrupción del servicio corresponda a un Incidente de Seguridad de la Información se debe activar el respectivo procedimiento.</p> <p> ¿El caso corresponde a un Incidente de Seguridad de la Información?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 10.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 11.</p>		<p> 1 hora</p> <p> 2 horas</p>	<p></p> <p>Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.</p>
10	<p> <b>INTEGRACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.</b></p> <p>Envía el caso al procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información para realizar atención del caso.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>	Analista Mesa de Servicios	<p> 0.5 hora</p> <p> 1 hora</p>	<p></p> <p>Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.</p>
11	<p><b>VALIDAR SI EXISTEN CASOS RELACIONADOS.</b></p> <p>El Analista de la Mesa de Servicios debe validar si existe más de un caso relacionado a una misma falla, ya que de ser así debe proceder a reportar un Incidente Mayor.</p>	Analista Mesa de Servicios	<p> 0 hora</p> <p> 0.5 hora</p>	<p></p> <p>Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.</p>
12	<p><b>¿ES UN INCIDENTE MAYOR?</b></p> <p>Para el caso en que la interrupción del servicio sea considerada como incidente mayor (incidente que genera una</p>	Analista Mesa de Servicios	<p> 1 hora</p>	<p></p> <p>Herramienta de Gestión CA</p>

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG











3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>interrupción grave de los servicios o si se reportan más de tres (3) incidentes del mismo servicio).</p> <p>¿El caso corresponde a un IM (Incidente Mayor)?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 13.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 14.</p>		 2 horas	Service Desk Manager.
13	<p><b>INTEGRACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES MAYORES.</b></p> <p>El incidente se gestiona y soluciona con el procedimiento de Gestión de Incidentes Mayores.</p> <p>Finaliza el procedimiento</p>	Analista Mesa de Servicios	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
14	<p><b>REALIZAR DIAGNOSTICO DE LA FALLA</b></p> <p>Realizar diagnóstico del incidente reportado de acuerdo con la infraestructura y herramientas tecnológicas que disponga para tal fin en busca de una solución en el primer contacto.</p> <p>Consulta la información de la Base de Datos de Errores Conocidos, la cual permite realizar un diagnóstico preciso y anticipado en busca de una solución en el primer contacto.</p>	Analista Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
15	<p><b>¿REQUIERE ESCALAMIENTO?</b></p> <p>Si el Analista de la Mesa de Servicios no está en capacidad de resolver el incidente y requiere escalamiento.</p>	Analista Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG












3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	 ¿El caso requiere escalamiento? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 16. <b>No:</b> Continuar en la actividad 20.			Service Desk Manager.
16	<b>VERIFICAR EL NIVEL DE ESCALAMIENTO</b>  Según las Matrices de escalamiento de los servicios TIC de la OTSI, se verifica el nivel de escalamiento al cual se debe pasar el caso. Se verifica si el caso se debe pasar a los Técnicos de Soporte Nivel I, Profesionales Especializados Nivel II (Especialistas del Operador), o por el contrario, a los Profesionales Especializados Nivel III (Infraestructura OTSI, Aplicaciones MEN, líderes técnicos y líderes funcionales, entre otros).	Analista Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
17	<b>¿SOLUCIÓN DEL CASO CORRESPONDE A TÉCNICO DE SOPORTE NIVEL I?</b>  Se verifica si el caso debe escalarse al Técnico de Soporte Nivel I.   ¿El caso corresponde a Técnico de Soporte en Sitio? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 27. <b>No:</b> Continuar en la actividad 18.	Analista Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
18	<b>¿SOLUCIÓN DEL CASO CORRESPONDE A PROFESIONAL ESPECIALIZADO NIVEL II?</b>	Analista Mesa de Servicios		

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG












3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>Se verifica si el caso debe escalar a Profesional Especializado Nivel II (Especialistas del Operador de Servicios)</p> <p> ¿El caso corresponde a Profesional Especializado Nivel II?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 43.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 19.</p>		<p> 0.5 hora</p> <p> 1 hora</p>	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
19	<p><b>ESCALAR CASO A PROFESIONAL ESPECIALIZADO NIVEL III</b></p> <p>Se escala el incidente al profesional Especializado de Nivel III (Infraestructura OTSI, Aplicaciones MEN, líderes técnicos y líderes funcionales, entre otros) para que realicen la verificación del incidente y puedan solucionarlo.</p> <p>Continúa en la actividad 54.</p>	Analista Mesa de Servicios	<p> 0.5 hora</p> <p> 1 hora</p>	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
20	<p><b>SOLUCIONAR CASO Y DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA</b></p> <p>De acuerdo con las acciones identificadas aplica e implementa la solución del incidente. Registra y documenta con el diagnóstico, las acciones realizadas y la solución en la herramienta de gestión.</p> <p> La solución del incidente se envía por medio de correo electrónico al usuario solicitante.</p>	Analista Mesa de Servicios	<p> 0.5 hora</p> <p> 1 hora</p>	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG













3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
21	<b>REALIZAR CONFIRMACIÓN TELEFONICA CON USUARIO</b> Una vez documentada la solución en la herramienta de gestión, se debe proceder a contactar al usuario para confirmar que la solución brindada al incidente sea satisfactoria.	Analista Mesa de Servicios	 1 hora  3 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
22	<b>¿HAY CONTACTO CON USUARIO EN TRES (3) OCASIONES?</b> Realiza 3 marcaciones en diferentes horarios a las líneas telefónicas del usuario, reportadas en la herramienta de gestión.  Si el usuario no cuenta con línea telefónica reportada en la herramienta de gestión, se procede a enviar correo electrónico para lograr el contacto y la confirmación de cierre de la solicitud.  ¿Hay contacto con usuario en tres ocasiones? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 23. <b>No:</b> Continuar en la actividad 25.	Analista Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
23	<b>VALIDAR CON USUARIO LA SOLUCIÓN PRESENTADA DEL CASO</b> Por medio de contacto telefónico con el usuario el Analista de la Mesa de Servicios debe validar la solución brindada para	Analista Mesa de Servicios	 0.0 hora	 Herramienta de Gestión CA

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	confirmar si la misma fue exitosa y de esta manera proceder con el cierre del ticket en la herramienta de gestión.		 0.5 hora	Service Desk Manager.
24	<b>¿EL USUARIO AUTORIZA EL CIERRE DEL CASO?</b>  Por medio de llamada el Analista de la Mesa de Servicios debe confirmar si el usuario autoriza el cierre del caso.   ¿El usuario autoriza el cierre del caso? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 25. <b>No:</b> Continuar en la actividad 26.	Analista Mesa de Servicios	 0.0 hora  0.5 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
25	<b>DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA GESTIÓN REALIZADA</b>  El Analista de la Mesa de Servicios registra y documenta con el diagnóstico, las acciones realizadas y la autorización dada por el usuario en la herramienta de gestión.  Finaliza el Procedimiento.	Analista Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
26	<b>SE REABRE CASO EN LA HERRAMIENTA</b>  Cada vez que no se tenga una respuesta positiva por parte del usuario respecto a la resolución de su caso, el Analista de la Mesa de Servicios debe proceder a reabrir el caso y dar continuidad a la gestión.	Analista Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.














## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

Código: ST-PR-14

Versión: 06

Rige a partir de su publicación en el SIG













3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	Continuar en la actividad 14			
27	<b>ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR CASO</b>  Recibe el incidente, analiza y verifica el caso estableciendo las acciones a tomar para resolverlo, las cuales son documentadas en la herramienta de gestión.	Técnico de Soporte Nivel I	 2 horas  48 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
28	<b>¿SOLUCIÓN DEL CASO IDENTIFICADA?</b>  Identifica si las acciones realizadas pueden dar solución al incidente.   ¿Se identificó solución al incidente? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 29. <b>No:</b> Continuar en la actividad 39.	Técnico de Soporte Nivel I	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
29	<b>¿SOLUCIÓN DEL CASO CORRESPONDE A UNA GARANTÍA?</b>  Verifica si para dar solución al incidente es necesario solicitar garantía de la parte.  Cuando se habla de parte es necesario aclarar que puede ser: Parte de un computador, equipo de cómputo, periférico, etc.	Técnico de Soporte Nivel I	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG












3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	 ¿Solución corresponde a una garantía? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 30. <b>No:</b> Continuar en la actividad 31.			
30	<b>ASIGNAR CASO A PROFESIONAL ESPECIALIZADO NIVEL III PARA SOLICITAR GARANTÍA</b>  Se escala el incidente a OTSI Nivel 3 del Ministerio con el fin de que se valide garantía de la parte para solución del caso.  Continúa en la actividad 65.	Técnico de Soporte Nivel I	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
31	<b>¿SOLICITUD DE PARTE PARA SOLUCIÓN DEL CASO?</b>  Verifica si para solucionar el incidente reportado por el usuario es necesario solicitar una parte.  Cuando se habla de parte es necesario aclarar que puede ser: Parte nueva, equipo de cómputo, periférico, etc.   ¿Se requiere solicitud de parte para solucionar el caso? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 32. <b>No:</b> Continuar en la actividad 36.	Técnico de Soporte Nivel I	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
32	<b>ASIGNAR CASO A ADMINISTRATIVA</b>  Se escala la solicitud a través de la Herramienta de gestión a la Subdirección de Gestión Administrativa del Ministerio con el fin de validación de parte para solución del caso.	Técnico de Soporte Nivel I	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG











3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
		Profesional Especializado Nivel III		Service Desk Manager.
33	<b>SE RECIBE RESPUESTA DE ADMINISTRATIVA</b>  Se recibe respuesta de la Subdirección de Gestión Administrativa a la solicitud de adquisición y/o viabilidad de parte	Técnico de Soporte Nivel I  Profesional Especializado Nivel III	 8 horas  24 horas	 Herramienta de Gestión de Servicios
34	<b>¿EXISTE DISPONIBILIDAD DE LA PARTE?</b>  Verifica si existe disponibilidad de la parte (parte nueva, equipo de cómputo, periférico, etc.).   ¿Existe disponibilidad? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 36 <b>No:</b> Continuar en la actividad 35	Técnico de Soporte Nivel I)  Profesional Especializado Nivel III	 8 horas  24 horas	 Herramienta de Gestión de Servicios
35	<b>DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y SOLUCIONAR CASO</b>  De acuerdo con las acciones identificadas aplica e implementa la solución del incidente. Registra y documenta con: el diagnóstico, las acciones realizadas y la solución en la herramienta de gestión.	Técnico de Soporte Nivel I	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG











3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	 El usuario solicitante tiene la opción de comunicarse a la Mesa de Servicio cuando el caso no haya sido solucionado, con el fin de realizar una reapertura para nueva verificación.  Finaliza el procedimiento.			Service Desk Manager.
36	<b>DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y SOLUCIONAR CASO.</b>  De acuerdo con la respuesta (negativa) entregada por la Subdirección de Gestión Administrativa, se documenta el incidente en la herramienta de gestión.	Técnico de Soporte Nivel I	 8 horas  24 horas	 Herramienta de Gestión de Servicios
37	<b>¿EL USUARIO AUTORIZA EL CIERRE DEL CASO?</b>  Por medio de llamada el Analista de la Mesa de Servicios debe confirmar si el usuario autoriza el cierre del caso.   ¿El usuario autoriza el cierre del caso? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 38. <b>No:</b> Continuar en la actividad 28.	Analista Mesa de Servicios	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
38	<b>DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA GESTIÓN REALIZADA</b>	Analista Mesa de Servicios		

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG













3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>El Analista de la Mesa de Servicios registra y documenta con el diagnóstico, las acciones realizadas y la autorización dada por el usuario en la herramienta de gestión.</p> <p>Finaliza el Procedimiento.</p>		 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
39	<p><b>VERIFICAR EL NIVEL DE ESCALAMIENTO</b></p> <p>Según las Matrices de escalamiento de los servicios TIC de la OTSI, verifica el nivel de escalamiento al cual se debe pasar el caso. Verifica si el caso se debe escalar a Profesional Especializado Nivel II (Especialistas del Operador de Servicio) o por lo contrario, a Profesional Especializado Nivel III (Infraestructura OTSI, Aplicaciones MEN, líderes técnicos y líderes funcionales, entre otros).</p>	Técnico de Soporte Nivel I	 0.5 hora  1 hora	 <p>Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.</p>
40	<p><b>¿SOLUCIÓN DEL CASO CORRESPONDE A PROFESIONAL ESPECIALIZADO NIVEL II?</b></p> <p>Se verifica si el caso debe escalarse a Profesional Especializado Nivel II.</p> <p> ¿Solución corresponde a Especialistas Profesional Especializado Nivel II</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 41.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 42.</p>	Técnico de Soporte Nivel I	 0.5 hora  1 hora	 <p>Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.</p>

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG













3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
41	<b>ESCALAR CASO A PROFESIONAL ESPECIALIZADO NIVEL II</b>  Se escala el incidente a los Especialistas del Operador de Servicios para que realicen la verificación del incidente y puedan solucionarlo.  Continúa en la actividad 43.	Técnico de Soporte Nivel I	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
42	<b>ESCALAR CASO A PROFESIONAL ESPECIALIZADO NIVEL III</b>  Se escala el incidente a Profesional Especializado Nivel III del MEN (Infraestructura OTSI, Aplicaciones MEN, líderes técnicos y líderes funcionales, entre otros) para que realicen la verificación del incidente y puedan solucionarlo.  Continúa en la actividad 54.	Técnico de Soporte Nivel I	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
43	<b>ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR CASO</b>  Recibe el incidente, analiza y verifica, estableciendo las acciones a tomar para resolverlo, las cuales son documentadas en la herramienta de gestión.	Profesional Especializado Nivel II	 2 horas  48 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
44	<b>¿EL CASO ES CANDIDATO A PROBLEMA?</b>	Profesional Especializado Nivel II	 1 hora	 Herramienta de Gestión CA

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>Para el escenario en el que el incidente verificado por el Profesional Especializado Nivel II, sea definido como un candidato a problema.</p> <p> ¿Caso candidato a problema?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 45.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 46.</p>		 2 horas	Service Desk Manager.
45	<p> <b>INTEGRACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS</b></p> <p>Enviar al procedimiento de gestión de problemas para identificar la causa raíz y solución temporal y definitiva.</p> <p>Finaliza Procedimiento.</p>	Profesional Especializado Nivel II	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
46	<p><b>¿SOLUCIÓN DEL CASO IDENTIFICADA?</b></p> <p>El Especialista del Operador de Servicios identifica la solución del incidente reportado.</p> <p> ¿Solución del caso fue identificada?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 51.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 47.</p>	Profesional Especializado Nivel II	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
47	<b>VERIFICAR EL NIVEL DE ESCALAMIENTO</b>	Profesional Especializado Nivel II		














## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

Código: ST-PR-14

Versión: 06

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	Según las Matrices de escalamiento de los servicios TIC de la OTSI, verifica el nivel de escalamiento al cual se debe pasar el caso. Verifica si el caso se debe pasar a los Analistas de la Mesa de Servicio o a los Técnicos de Soporte Nivel I, o por lo contrario, a Profesional Especializado Nivel III (Infraestructura OTSI, Aplicaciones MEN, líderes técnicos y líderes funcionales, entre otros).		 0.5 hora  1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
48	<b>¿SOLUCIÓN DEL CASO CORRESPONDE A NIVEL I?</b>  Se verifica si el caso debe escalarse a los Analistas de la Mesa de Servicio o a los Técnicos de Soporte Nivel I.   ¿Solución del caso corresponde a Nivel 1? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 49. <b>No:</b> Continuar en la actividad 50.	Profesional Especializado Nivel II	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
49	<b>ESCALAR CASO A NIVEL 1</b>  Se escala el incidente a los Analistas de la Mesa de Servicio o a los Técnicos de Soporte Nivel I para que realicen la verificación del incidente y puedan solucionarlo.   Si el incidente se escala a los Agentes de la Mesa de Servicio continua en la <b>actividad 14</b>	Profesional Especializado Nivel II	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA
















## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG












3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	 Si la solicitud se escala a los Técnicos de Soporte Nivel I continua en la <b>actividad 27</b>			Service Desk Manager.
50	<b>ESCALAR CASO A PROFESIONAL ESPECIALIZADO NIVEL III</b>  Se escala el incidente a Profesional Especializado Nivel III (Infraestructura OTSI, Aplicaciones MEN, líderes técnicos y líderes funcionales, entre otros) para que realicen la verificación el incidente y puedan solucionarlo.  Continúa en la actividad 54	Profesional Especializado Nivel II	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
51	<b>¿LA SOLUCIÓN DEL CASO REQUIERE UN CAMBIO?</b>  El Especialista del Operador de Servicios analiza si para solucionar el incidente es necesario crear un requerimiento de cambio.   ¿Solución del caso requiere un cambio? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 52. <b>No:</b> Continuar en la actividad 53.	Profesional Especializado Nivel II	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
52	 <b>INTEGRACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>  El incidente se gestiona y soluciona en el procedimiento de Gestión de Cambios.  Finaliza el procedimiento.	Profesional Especializado Nivel II	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG













3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
53	<p><b>SOLUCIONAR CASO Y DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN</b></p> <p>De acuerdo con las acciones identificadas aplica e implementa la solución del incidente. Registra y documenta con el diagnóstico, las acciones realizadas y la solución en la herramienta de gestión.</p> <p>La solución del incidente llega por medio de correo electrónico al usuario solicitante.</p> <p>Continúa en la actividad 21</p>	Profesional Especializado Nivel II	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
54	<p><b>ANALIZAR Y DIAGNOSTICAR CASO</b></p> <p>Recibe el incidente, analiza y verifica, estableciendo las acciones a tomar para resolverlo, las cuales son documentadas en la herramienta de gestión.</p>	Profesional Especializado Nivel III	 2 horas  48 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
55	<p><b>¿SOLUCIÓN DEL CASO IDENTIFICADA?</b></p> <p>Identifica si las acciones realizadas pueden dar solución al incidente.</p> <p> ¿Solución del caso fue identificada?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 56.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 59.</p>	Profesional Especializado Nivel III	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**














**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
56	<p><b>¿LA SOLUCIÓN DEL CASO REQUIERE UN CAMBIO?</b></p> <p>El Profesional Especializado Nivel III analiza si para solucionar el incidente es necesario crear un requerimiento de cambio.</p> <p> ¿Solución del caso requiere un Cambio?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 57.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 58.</p>	Profesional Especializado Nivel III	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
57	<p> <b>INTEGRACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b></p> <p>El incidente se gestiona y soluciona en el procedimiento de Gestión de Cambios.</p> <p>Finaliza Procedimiento.</p>	Profesional Especializado Nivel III	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
58	<p><b>SOLUCIONAR EL CASO Y DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN</b></p> <p>De acuerdo con las acciones identificadas aplica e implementa la solución del incidente. Registra y documenta con el diagnóstico, las acciones realizadas y la solución en la herramienta de gestión.</p> <p>La solución del incidente llega por medio de correo electrónico al usuario solicitante.</p>	Profesional Especializado Nivel III	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.

**PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES****Código: ST-PR-14****Versión: 06**

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> 
	Continúa en la actividad 21			
59	<b>VERIFICAR EL NIVEL DE ESCALAMIENTO</b>  Verifica el nivel de escalamiento al cual se debe pasar el caso. Verifica si el caso se debe pasar a los Analistas de la Mesa de Servicio o a los Técnicos de Soporte Nivel I, o por lo contrario, a Profesional Especializado Nivel II.	Profesional Especializado Nivel III	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
60	<b>¿SOLUCIÓN DEL CASO CORRESPONDE A NIVEL 1?</b>  Se verifica si el caso debe escalarse a los Analistas de la Mesa de Servicio o a los Técnicos de Soporte Nivel I.   ¿Solución del caso corresponde al Nivel I? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 61. <b>No:</b> Continuar en la actividad 62.	Profesional Especializado Nivel III	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
61	<b>ESCALAR CASO A NIVEL 1</b>  Se escala el incidente a los Agentes de la Mesa de Servicio o a los Técnicos de Soporte en Sitio para que realicen la verificación de la solicitud y puedan solucionarlo.   Si el incidente se escala a los Agentes de la Mesa de Servicio continúa en la <b>actividad 14</b> .  Si la solicitud se escala a los Técnicos de Soporte en Sitio continúa en la <b>actividad 27</b> .	Profesional Especializado Nivel III	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG














3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
62	<p><b>¿SOLUCIÓN DEL CASO CORRESPONDE A PROFESIONAL ESPECIALIZADO NIVEL II?</b></p> <p>Se verifica si el caso debe escalar a los Especialistas del Operador de Servicios.</p> <p> ¿Solución del caso corresponde a Nivel 2?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 63.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 64.</p>	Profesional Especializado Nivel III	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
63	<p><b>ESCALAR CASO A PROFESIONAL ESPECIALIZADO NIVEL II</b></p> <p>Se escala la solicitud a los Especialistas del Operador de Servicios para que realicen la verificación de la solicitud y puedan solucionarlo.</p> <p>Continúa en la actividad 43.</p>	Profesional Especializado Nivel III	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
64	<p><b>CASO DEBE SER GESTIONADO DIRECTAMENTE CON PROVEEDOR DE SERVICIO</b></p> <p>Se gestiona la solución del caso con los Proveedores o Fábricas que tienen contrato con el Ministerio.</p> <p>Finaliza Procedimiento.</p>	Profesional Especializado Nivel III	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG






3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
65	<b>RECIBIR CASO Y VERIFICAR GARANTÍA DE LA PARTE</b>  Recibe el incidente y verifica si la parte (equipo de cómputo, periférico, etc.) cuenta con garantía.	Profesional Especializado Nivel III	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
66	<b>¿LA PARTE CUENTA CON GARANTÍA?</b>   ¿La parte cuenta con garantía? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 67. <b>No:</b> Continuar en la actividad 69.	Profesional Especializado Nivel III	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
67	<b>GESTIONAR GARANTÍA CON EL PROVEEDOR</b>  Realiza la gestión, en conjunto con el proveedor de la garantía, para el cambio de la parte (equipo de cómputo, periférico, etc.)	Profesional Especializado Nivel III	 2 horas  48 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
68	<b>ESCALAR CASO A SOPORTE TÉCNICO NIVEL I Y ENTREGAR LA PARTE EN GARANTÍA</b>	Profesional Especializado Nivel III	 0.5 hora	

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>Si la garantía de la parte (equipo de cómputo, periférico, etc.) ya fue tramitada, se escala el incidente a los Técnicos de Soporte en sitio para que se realice la entrega, asignación o instalación para dar solución a la falla reportada.</p> <p>Continúa en la actividad 36.</p>		 1 hora	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager.
69	<p><b>ESCALAR A ADMINISTRATIVA PARA SOLICITAR PARTE</b></p> <p>Se escala el incidente a través de la SDM CA al área Administrativa del Ministerio con el fin de validación de parte para solución del caso.</p> <p>Continúa en la actividad 32.</p>	Profesional Especializado Nivel III	 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	25/04/2018	<p>Migración total de la Ficha A-FT-ST-OP-00-02, al Procedimiento Gestión de Incidentes STPR-06 denominado “Gestión de Incidentes”.</p> <p>La Ficha Técnica A-FT-ST-OP-00-02 del macroproceso de Gestión de Servicios TIC llega hasta la versión 1 con fecha de actualización del 27/07/2016.o</p>
02	13/11/2018	Se actualiza el logo y los colores de este documento de acuerdo con el nuevo manual de imagen institucional generado por la Presidencia de la Republica para todas las entidades del Gobierno

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE INCIDENTES

**Código: ST-PR-14**

**Versión: 06**

Rige a partir de su publicación en el SIG

03	14/03/2019	Se actualiza nuevamente el logo de este documento de acuerdo con el manual vigente de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.
04	19/08/2020	Actualización de acuerdo con la migración de documentos del SGSI del proceso de Gestión de Procesos y Mejora al proceso de Gestión de Servicios TIC, y unificación del Procedimiento PM-PR-08 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información - Informática con el procedimiento ST-PR-14 Gestión de Incidentes.
05	23/11/2020	Inclusión de disposición general sobre la transición de la implementación de la Gestión de los Incidentes de Seguridad de la Información en Service Desk Manager (SDM).
06	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generaciones políticas</li> <li>2. Se incluyen funciones del gestor a cargo del procedimiento</li> <li>3. Se incluye matriz RACI</li> <li>4. Se incluyen indicadores de desempeño</li> <li>5. Se incluye entradas y salidas del procedimiento</li> <li>6. Se adiciona actividades de confirmación de cierre con el usuario.</li> <li>7. De acuerdo con las buenas prácticas se separan del Procedimiento de Gestión de Incidentes, los incidentes de Seguridad de la Información y se crea un procedimiento independiente para éstos, así como también se crea un procedimiento para los Incidentes Mayores.</li> </ol>

5. Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
<b>Nombre</b>	Nelson Javier Casallas B. Marianela Burgos Cuevas	<b>Nombre</b>	Lina Vanessa Perdomo Castrillón	<b>Nombre</b>	Roger Quirama García
<b>Cargo</b>	Contratistas 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