

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES	Código:	OSTI-PR02
		Versión:	03
		Fecha:	18/03/2020
		Página:	Página 1 de 6

1 OBJETIVO

Proveer un canal para los usuarios mediante el cual puedan reportar un incidente con el fin de recuperar el servicio afectado y regresarlo a la operación normal, con el propósito de minimizar el impacto en la operación y garantizar la disponibilidad de los servicios. El canal por el cual pueden realizar el reporte es el correo: mesadeservicios@adres.gov.co

2 ALCANCE

Inicia con la recepción del incidente continúa con la verificación del tratamiento de la solicitud según el nivel de soporte y finaliza con el cierre del incidente.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador grupo interno gestión de soporte a las tecnologías de la Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El presente procedimiento se encuentra alineado con el Modelo de Arquitectura Empresarial que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC ha definido.
- Los requerimientos de soporte tecnológico serán atendidos de conformidad con los siguientes niveles:

NIVELES DE SOPORTE	RESPONSABLE
Soporte Primer Nivel	Gestor de Operaciones / Contratistas internos DGTIC.
Soporte Segundo Nivel	Gestor de Operaciones / Contratistas internos DGTIC.
Soporte Tercer Nivel	Proveedor / Fabricante respectivo

- En el soporte de primer nivel, el correo electrónico es el único medio de contacto para el reporte de incidentes.
- La gestión de incidentes está sujeta a los niveles de escalamiento definidos por la ADRES.
- Esquema de la operación, medio y disponibilidad de la Mesa de Servicio:

MEDIO	DISPONIBILIDAD
Correo electrónico: mesadeservicios@adres.gov.co	Lunes a viernes (días hábiles) 7 a.m. - 6 p.m.
	Sábados-Domingos y Festivos Gestión del correo en el siguiente día hábil.

5 REQUISITOS LEGALES: Ver normograma del proceso.

6 DEFINICIONES: Ver glosario general.

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES	Código:	OSTI-PR02
		Versión:	03
		Fecha:	18/03/2020
		Página:	Página 2 de 6

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Recibir solicitud del incidente.	los usuarios internos y externos de la ADRES, cada vez que se presente y se requiera realizan el reporte del incidente a través del correo electrónico; mesadeservicios@adres.gov.co ; adjuntando la evidencia y explicando de forma detallada el incidente. Posteriormente el Gestor de Operaciones o responsable de soporte de primer nivel recibe la solicitud del incidente.	Gestor de Operaciones o responsable de Soporte de primer nivel. Usuarios internos y externos de la ADRES	Correo electrónico.
2 PC	Validar solicitud del incidente.	Recibido el correo, se valida la solicitud teniendo en cuenta que la información remitida cumpla con los requisitos definidos en el Catálogo de Servicios. Descripción del Punto de Control: Una vez recibida la solicitud del incidente a través del correo electrónico, se valida la información recibida vs lo definido en el Catálogo de Servicios, con el fin de verificar la consistencia y completitud del reporte, el grupo de soporte de primer nivel será el encargado de validar que el incidente cumpla con los requisitos establecidos en este. ¿La solicitud cumple con los requisitos? SI: Continúa con la siguiente actividad. NO: El Gestor de Operaciones o responsable de Soporte de primer nivel categoriza y cierra la solicitud por medio de la herramienta de gestión de casos y envía un correo electrónico al usuario solicitante informando la gestión realizada y la justificación del cierre, indicando que debe realizar una nueva solicitud con todos los requerimientos establecidos en el Catálogo de Servicio. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	Gestor de Operaciones o responsable de Soporte de primer nivel.	Solicitud validada en la herramienta de gestión de casos. Correo electrónico al usuario solicitante informando la gestión realizada
3 PC	Validar el incidente para	Validado el incidente se efectúa su categorización de acuerdo con el tipo	Gestor de operaciones o responsable	Categorización y priorización de la solicitud.

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	Categorizar, priorizar y asignar responsable	definido en el catálogo de servicios y se asigna responsable para su atención. Descripción del Punto de Control: Cada vez que el incidente cumpla con los requisitos definidos en el catálogo de Servicios, se valida el incidente para categorizar la solicitud de acuerdo con la última versión de este. Igualmente determina si la solicitud puede ser resuelta por el grupo de soporte de primer nivel, de no ser así, deberá ser escalado al siguiente nivel de soporte quien determinará la complejidad del incidente y establecerá si debe escalarse al tercer nivel, con el fin de identificar las posibles soluciones de acuerdo con el incidente presentado y detallado en formato. Si se detecta que el incidente corresponde a un incidente de seguridad se notifica a través de la herramienta de gestión de casos al gestor de operaciones encargado del procedimiento de Gestión de Incidente de Seguridad, continuando con la aplicación del procedimiento OSTI-PR03 Gestión de Incidentes de Seguridad. ¿Soporte primer nivel puede darle tratamiento al incidente? SI: Continúa con la siguiente actividad. NO: El Gestor de operaciones o responsable de Soporte de primer nivel / segundo nivel, escala el incidente por medio de correo electrónico a soporte de segundo nivel a través de la herramienta de gestión de casos para encontrar solución al mismo, la cual, queda registrada para la trazabilidad del caso.	de Soporte de primer nivel / segundo nivel.	Correo electrónico a través de la herramienta de gestión de casos, escalando el incidente a Soporte segundo nivel.
PC 5	Validar y realizar tratamiento del incidente.	Se valida y realiza el tratamiento del incidente. Descripción del Punto de Control:	Gestor de operaciones o responsable de Soporte primer nivel.	Tratamiento registrado en herramienta de gestión de casos.

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Cada vez que se identifique que soporte de primer nivel puede dar respuesta al incidente, se realiza el tratamiento del caso, acción que se realiza, analizando el detalle del incidente y las posibles soluciones que se podrían dar, con el fin de resolver el incidente de la mejor forma posible ¿Soporte de primer nivel encuentra solución? SI: Continúa con la actividad No. 8 aplicar Solución al incidente. NO: El Gestor de operaciones o responsable Soporte primer nivel, escala el incidente por medio de correo electrónico a soporte de segundo nivel a través de la herramienta de gestión de casos para encontrar solución al mismo, la cual, queda registrada para la trazabilidad del caso. Continuar con la siguiente actividad.		Correo electrónico escalando el incidente
PC 6	Validar y realizar tratamiento de la solicitud del incidente de segundo nivel.	Se valida y realiza el tratamiento de la solicitud del incidente Descripción del Punto de Control: Cada vez que se identifique que soporte de primer nivel no puede dar respuesta al incidente, se valida la información del incidente y realiza el tratamiento del caso, acción que se realiza, analizando el detalle del incidente y las posibles soluciones que se podrían dar al incidente presentado, con el fin de resolver incidente de la mejor forma posible. ¿Soporte de segundo nivel encuentra solución? SI: Continúa con la actividad No. 8 aplicar Solución al incidente. NO: El Gestor de operaciones o responsable del soporte de segundo nivel, escala la solicitud a tercer nivel a través de la herramienta de gestión de casos definida por Soporte del	Gestor de operaciones o responsable de Soporte segundo nivel.	Tratamiento en la herramienta de gestión de casos. Escalamiento del incidente a soporte de tercer Nivel en herramienta de gestión de casos

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES	Código:	OSTI-PR02
		Versión:	03
		Fecha:	18/03/2020
		Página:	Página 5 de 6

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		proveedor y/o fabricante con el fin de encontrar solución al mismo. Continuar con la siguiente actividad.		
7	Realizar tratamiento de la solución tercer nivel.	Cada vez que le sea escalada una solicitud de incidente, se realiza el tratamiento de la solución para encontrar una solución al incidente dentro de la herramienta de gestión de casos, analizando el tipo de incidente identificando posibles causas y tratamiento del incidente. Continuar con la siguiente actividad.	Gestor de operaciones o responsable de soporte de Tercer nivel.	Tratamiento registrado en la herramienta de gestión de casos.
8	Aplicar solución al incidente.	Cada vez que realice un tratamiento de la posible solución al incidente, se aplica la solución al incidente de acuerdo con el tratamiento identificado. soporte de tercer nivel, de acuerdo con los conocimientos de nivel experto aplica la solución al incidente, posteriormente notifica a soporte de segundo nivel la solución aplicada por medio de la herramienta de gestión de casos. Soporte de primer y segundo nivel, realiza el cambio de estado a "Resuelto" en la herramienta de gestión de casos.	Gestor de operaciones o responsable de soporte de primer, segundo o tercer nivel.	Herramienta de gestión de casos.
9	Notificar solución y cerrar el requerimiento.	Cada vez que se aplique la solución al incidente, se remite correo electrónico de notificación de la solución realizada al incidente y su cierre, y se anexa un enlace de encuesta de satisfacción de la actividad realizada al correo electrónico del solicitante a través de la herramienta de gestión de casos. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	Gestor de operaciones o responsable de Soporte de primer y/o segundo nivel.	Correo electrónico Encuesta de satisfacción en herramienta

8 CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
01	29 de junio de 2018	Emisión y Publicación inicial.	Johanna Bejarano Heredia Gestor de Operaciones OAPCR.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES	Código:	OSTI-PR02
		Versión:	03
		Fecha:	18/03/2020
		Página:	Página 6 de 6

02	31 de diciembre de 2019	Actualización del procedimiento de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Se redefinen las actividades del procedimiento en general teniendo en cuenta la inclusión de la Mesa de Servicios de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Ricardo Andrés Varón Villareal Gestor de Operaciones OAPCR.
03	18 de marzo de 2020	Eliminación de la relación con el formato GSTE-F11 Catálogo de servicios; ya que actualmente este catálogo se encuentra dentro de la herramienta de gestión de casos. Actualización de las políticas de operación teniendo en cuenta el cambio de versión del Modelo de Arquitectura Empresarial definido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC.	Diana Esperanza Torres Gestor de Operaciones OAPCR
03	9 de julio de 2020	Actualización código por cambio de nombre del proceso de GSTE a OSTI. No se genera nueva versión debido a que no se modifica contenido del procedimiento y por lo tanto no requiere aprobación por parte del líder del proceso.	Olga Vargas Asesor OAPCR

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Carlos Felipe Rodríguez Ordóñez Gestor de Operaciones - Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Carlos Andrés Ruiz Romero Coordinador de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Sergio Andrés Soler Rosas. Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones