

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GESTIÓN DE INCIDENTES	Código: ME-GTI-P-005
	GESTION TIC	Versión: 1
	MACROPROCESO DE APOYO	Página 1 de 5

Versión	Descripción de la modificación
1	Adopción del procedimiento <i>Gestión de Incidentes</i> mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía

Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE: JUAN MIGUEL FORERO CARGO: PROFESIONAL DE APOYO TIC – CONTRATISTA OPS FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: ÁLVARO CANTILLO BOLAÑO CARGO: DIRECTOR DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: KAROL FUENTES SANGREGORIO CARGO: JEFE DE OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO
	NOMBRE: LUIS DANIEL ACOSTA CARGO: APOYO SIG – CONTRATISTA OPS FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	

RESPONSABLES LÍDERES	Dirección TIC, Gestor de incidentes
-----------------------------	-------------------------------------

OBJETIVO	Establecer los pasos a seguir para registrar, investigar, diagnosticar, escalar y resolver todo tipo de incidentes reportados
-----------------	---

ALCANCE	Este procedimiento aplica para todo tipo de incidentes reportados en la dirección TIC mediante los medios autorizados por los
----------------	---

	GESTIÓN DE INCIDENTES	Código: ME-GTI-P-005
	GESTION TIC	Versión: 1
	MACROPROCESO DE APOYO	Página 2 de 5

	usuarios, por los técnicos de soporte o funcionarios de la alcaldía de santa marta Inicia con el reporte y aceptación del incidente y termina con el registro de la solución.
--	--

BASE LEGAL	Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015- Decreto único reglamentario del sector TIC.
	Decreto 2573 de 12 de diciembre del 2014, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia”.
	UNE-ISO/IEC 27001:2013 “Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos” : requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)
	Manual de gobierno en línea

DEFINICIONES
Incidente: Cualquier evento que no forma parte usual o normal de la operación diaria del proceso de negocio, que causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio.
Mesa de Servicios: Punto único de contacto dentro de la Oficina de Informática y Telecomunicaciones, para los usuarios de la entidad.
Problema: Causa principal desconocida de uno o varios incidentes.
Proveedor: Organización encargada de proveer los productos y/o servicios de TIC’s
Confidencialidad: La información debe ser accesible solamente a quienes están autorizados para ello.
Controles: El propósito del control es analizar el funcionamiento, la efectividad y el cumplimiento de las medidas de protección, para determinar y ajustar sus deficiencias.
Disponibilidad: Actividad que asegura el acceso a la información cuando se necesita.
Impacto: Es una medida del efecto generado por un incidente en los procesos o servidores públicos de la Alcaldía Distrital.
Escalamiento funcional: Es la transferencia de un incidente, problema o cambio a un equipo técnico con un mayor nivel de conocimientos especializados
Gestión de incidente: Es el proceso responsable de la gestión del ciclo de vida de todos los incidentes. La gestión de incidentes asegura que se restablezca la operación normal de servicio lo antes posible y se minimice el impacto al negocio
Escalamiento jerárquico: Es informar o involucrar a niveles más altos de la gerencia para ayudar en un escalamiento.

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

La gestión de incidentes incluye cualquier evento que interrumpa o pueda interrumpir un servicio.

Los incidentes pueden ser reportados: por los usuarios a través de correo electrónico, la plataforma habilitada, telefónicamente, por los técnicos de soporte, por personal de la dirección.

Si durante la visita a un usuario se solicita a un miembro de la mesa de servicios la solución de otro incidente se debe este debe ser reportado al gestor de incidentes

La priorización del incidente puede ser determinada normalmente teniendo en cuenta la urgencia del incidente (que tan rápido se necesita la solución del incidente) y el nivel de impacto que está causando el incidente

Algunos factores a tener en cuenta para medir el impacto del incidente son: Número de usuarios que están siendo afectados, número de servicios afectados, el nivel de pérdidas financieras, efectos sobre la reputación de la entidad, implicaciones legales entre otras

Los Técnicos y/o ingenieros debe realizar para todos los incidentes un diagnóstico inicial.

Si el incidente es recurrente es necesario que este incidente sea tratado por la gestión de problemas.

El incidente debe cerrarse únicamente cuando se verifique la solución con el usuario.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Realizar el reporte del evento	Dependencias/Dirección TIC	Usuario Técnicos y/o ingenieros de la Dirección TIC	
2	Verificar que el evento reportado sea un incidente. Si es un incidente continuar en el siguiente paso, en caso contrario asignar el evento al proceso que corresponda.	Dirección TIC	Gestor de incidentes	
3	Categorizar, priorizar y asignar un estado al incidente.	Dirección TIC	Gestor de incidentes	
4	Asignar el incidente a un técnico o ingeniero de la mesa de servicio de primer nivel.	Dirección TIC	Gestor de incidentes	
5	Evaluar, Investigar y diagnosticar la situación presentada.	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de primer nivel.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
6	Verificar si se puede resolver el incidente. Si es posible resolver el incidente en el primer nivel continúe en el paso siguiente. En caso contrario continúe con el siguiente paso 12	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de primer nivel.	
7	Resolver el incidente.	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de primer nivel.	
8	Informar al usuario la solución del incidente.	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de primer nivel.	
9	Verificar la solución del incidente con el usuario.	Dependencias/Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de primer nivel y usuario	
10	Adjuntar documentación si aplica.	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de primer nivel.	Documentación requerida por la Dirección TIC
11	Cerrar el incidente.	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de primer nivel y Gestor de incidentes	Informe
12	Escalar el incidente al segundo nivel de la mesa de servicio.	Dirección TIC	Gestor de incidentes	
13	Evaluar, Investigar y diagnosticar la situación presentada.	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de segundo nivel.	
14	Verificar si puede resolver el incidente. Si es posible resolver el incidente continúe en el paso. En caso contrario continúe en el 21	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de segundo nivel.	
15	Resolver el incidente.	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de segundo nivel.	
16	Informar al gestor de incidentes.	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de segundo nivel y usuario.	
17	Verificar la solución del incidente con el usuario	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de segundo nivel.	
18	Adjuntar documentación si aplica.	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de segundo nivel.	Documentación requerida por la Dirección TIC
19	Cerrar el incidente inicial	Dirección TIC	Técnicos y/o ingenieros de mesa de servicio de segundo nivel y Gestor de	Informe

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
			incidentes	
20	Escalar el incidente al tercer nivel de servicio (Proveedores).	Dirección TIC	Gestor de incidentes	
21	Resolver el incidente.	Dirección TIC/Proveedores	Proveedores	
22	Verificar la solución entregada por el tercer nivel de servicio (proveedores).	Dirección TIC/Proveedores/Dependencias	Proveedores/Gestor de incidentes/usuarios	
22	Adjuntar documentación si aplica.	Dirección TIC/Proveedores	Proveedores/Gestor de incidentes	Documentación requerida por la Dirección TIC
23	Cerrar el incidente	Dirección TIC	Gestor de incidentes	Informe

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
Nombre:	Código:
Formato SIGEP	
ITIL Foundation – Gestión de servicios TI (externo)	N/A
ISO 27001 – Sistema gestión de seguridad de información (externo)	N/A
ISO 20000 – Sistema gestión de servicios de TI (externo)	N/A
Gestión de catálogo y niveles de servicios de TI (externo)	N/A