

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	13 de julio de 2021	Versión inicial del procedimiento. Se establecen los lineamientos generales para la gestión de incidentes (interrupciones, degradaciones o indisponibilidad) de los servicios ofrecidos por la Dirección de Tecnologías e Información.
02	18 de diciembre de 2023	Se actualiza objetivo, alcance, políticas, roles y actividades.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se realizó la construcción del documento, por parte del grupo de Servicios Tecnológicos de la Dirección de Tecnologías e Información mediante mesas de trabajo, en las cuales participaron los profesionales del grupo y el analista del proceso de la OAP.	<p><b>Olga Milena Arias Aguirre</b> Dirección de Tecnologías e Información (E)</p> <p><b>Angela Patricia Cabeza Morales</b> Profesional OAP - Analista de proceso</p>	<p><b>Martha Liliana Soto Iguarán</b> Subsecretaría de Gestión Institucional</p> <p>Documento revisado y aprobado mediante caso aplicativo Hola No. <b>3016</b></p>

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*



## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivo del Procedimiento

Establecer las actividades para recuperar el normal funcionamiento de la plataforma tecnológica en el menor tiempo posible, a través del diagnóstico, investigación y escalamiento de incidentes, con el fin de garantizar la calidad y disponibilidad del servicio, manteniendo los acuerdos de niveles del servicio establecidos en el catálogo de servicios de la Dirección de Tecnologías e Información.

### Alcance

Este procedimiento aplica para todos los incidentes reportados por los usuarios de la Secretaría Distrital de Gobierno, que son recibidos a través de la Herramienta de Gestión de Servicios, gestionados por la mesa de servicios y los diferentes especialistas de segundo nivel y proveedores, de forma adecuada hasta lograr la solución correspondiente.

### Responsable

Director(a) de Tecnologías e Información.

### Políticas de operación

- La herramienta de gestión de servicios definida por la Dirección de Tecnologías e Información para la gestión de incidentes es el único medio para registrar, gestionar, controlar y medir los incidentes presentados.



### Roles del procedimiento

ROL	Descripción	Responsabilidades
<b>USUARIO SDG</b>	Es el usuario del servicio de TI, quien reporta el incidente a través de los diferentes canales de atención.	Indicar claramente la falla en el servicio de TI con relación al catálogo de servicios afectado, anexando de ser necesario los soportes correspondientes.
<b>AGENTE DE MESA DE SERVICIO</b>	Corresponde al profesional de la Mesa de Servicios, encargado de recibir, gestionar y/o solucionar los incidentes de servicio que ingresan por los diferentes canales de atención.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registrar el incidente de servicio reportado por el usuario a través de un canal diferente a la HGS.</li><li>• Realizar atención de primer nivel a los incidentes reportados por los usuarios.</li><li>• Documentar las actividades realizadas para atender el incidente de servicio.</li><li>• Validar los requisitos de la matriz de escalamiento para gestionar el incidente.</li><li>• Clasificar, resolver o escalar los casos registrados.</li></ul>
<b>ESPECIALISTA DE SEGUNDO NIVEL</b>	Profesional de la DTI encargado de gestionar el incidente de servicio.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar atención de segundo nivel al incidente asignado.</li><li>• Documentar en la HGS de manera detallada las actividades realizadas para atender el incidente.</li><li>• Proveer una solución temporal o definitiva para el incidente escalado.</li><li>• En caso de requerir un cambio se debe activar el procedimiento de implementación de cambio.</li><li>• En caso de no poder solucionar el incidente deberá realizar la gestión respectiva ante el proveedor del servicio.</li></ul>



2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento	N/A
	Usuario SDG	El usuario reporta la falla del servicio existente a través de los diferentes canales establecidos por la entidad.	N/A
		Cuando el incidente es reportado a través de la HGS, continua a la actividad Nro. 3, de lo contrario continua con la actividad No. 4	
	Agente de Mesa de Servicio	Realiza la lectura del caso en la HGS y revisa que corresponda a una falla de un servicio existente y valida la categoría.	HGS- Nro. Caso
	Agente de Mesa de Servicio	Valida que corresponda a una falla de un servicio existente y registra el incidente en la HGS.	HGS- Nro. Caso
	Agente de Mesa de Servicio	¿Es un incidente? Si, continúa en la actividad 6. No, cierra el caso y activa el procedimiento de Gestión de Requerimientos.	N/A

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>Flowchart step 6: A box labeled 'A' points to a diamond decision '6. ¿Es incidente de seguridad?'. The 'SI' path leads to a box 'Procedimiento Gestión de incidentes de Seguridad de la información'. The 'NO' path leads down.</p>	Agente de Mesa de Servicio	<p>¿Es incidente de seguridad?</p> <p>Si: cierra el caso y activa el procedimiento GDI-TIC-P009 Gestión de incidentes de Seguridad de la información.</p> <p>No: se continúa con la actividad 7.</p>	N/A
<p>Flowchart step 7: A diamond decision '7. ¿Es incidente mayor?'. The 'SI' path leads to a box '17'. The 'NO' path leads down.</p>	Agente de Mesa de Servicio	<p>¿Es incidente mayor?</p> <p>Si: continúa con la actividad 17.</p> <p>No: se continúa con la actividad 8.</p>	N/A
<p>Flowchart step 8: A box '8. Realizar diagnóstico del incidente'.</p>	Agente de Mesa de Servicio	Realiza el diagnóstico del incidente con la información suministrada por el usuario en el caso, para establecer si se resuelve en primer nivel o se escala.	HGS- Nro. Caso
<p>Flowchart step 9: A diamond decision '9. ¿Solucionable en primer nivel?'. The 'SI' path leads to a box '12'. The 'NO' path leads down.</p>	Agente de Mesa de Servicio	<p>¿Solucionable en primer nivel?</p> <p>Si: pasa a la actividad 12.</p> <p>No, pasa a la actividad 10.</p>	N/A
<p>Flowchart step 10: A box '10. Escalar incidente a II Nivel' pointing to a box 'B'.</p>	Agente de Mesa de Servicio	Si el incidente no puede ser solucionado por el agente de mesa de servicios (primer nivel), éste documenta el caso en la HGS definiendo las actividades realizadas y lo escala al especialista de nivel II, haciendo uso del archivo matriz de escalamiento.	<p>HGS- Nro. Caso</p> <p>Matriz de escalamiento</p>

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

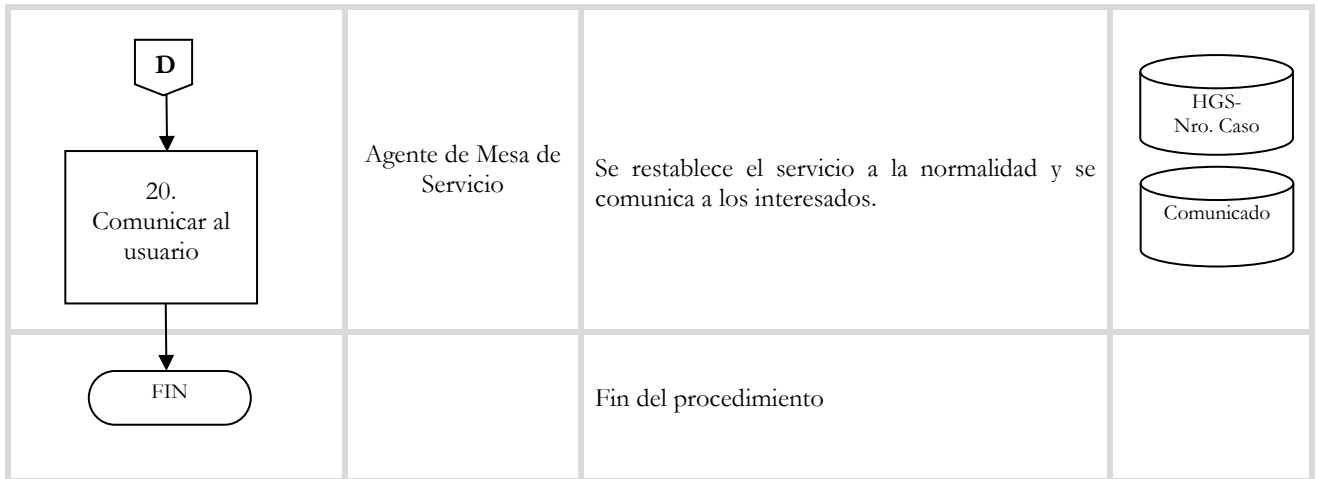


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Especialista Segundo Nivel	<p>Se requiere aplicar un cambio o modificar o desarrollar sobre un sistema de información</p> <p>Si: activa el procedimiento “GDI-TIC-P011 Procedimiento implementación de Cambios” o el procedimiento “GDI-TIC-P002 Gestión de Sistemas de Información”</p> <p>No: Pase actividad 12.</p>	HGS- Nro. Caso
	Agente de Mesa de Servicio o Especialista de Nivel II	Realiza las actividades necesarias para la solución del incidente.	HGS- Nro. Caso
	Agente de Mesa de Servicio o Especialista Nivel II	<p>Documenta el caso solucionado según los parámetros establecidos en la HGS, con el fin de dar por terminada la solución al incidente.</p> <p>La HGS envía correo de forma automática con la encuesta de satisfacción para evaluar la gestión del caso.</p>	<p>HGS- Nro. Caso</p> <p>Correo electrónico</p>
	Usuario SDG	<p>Se procede con el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción allegada al correo electrónico como complemento de la solución dada al Incidente.</p> <p>Nota: Si la encuesta de satisfacción no es respondida o el usuario no se comunica con la mesa de servicios dentro del plazo de tres (3) días hábiles, se dará por solucionado el incidente y se cerrará de forma automática.</p>	HGS Funcionalidad Encuestas

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Usuario SDG	<p>Si el usuario está de acuerdo con la solución continúa en la actividad 16 para el cierre del caso en la HGS de manera automática.</p> <p>Si no está de acuerdo con la solución, la HGS reasigna automáticamente el caso al agente o especialista que proporcionó la solución y continúa en la actividad 12 para gestionar la solución definitiva del incidente.</p>	N/A
	Usuario SDG	Una vez diligenciada la encuesta se cierra automáticamente el caso escalado en la HGS.	
		Fin del procedimiento	N/A
	Agente de Mesa de Servicio	Se crea el Incidente Mayor en la HGS, se le asocian todos los incidentes que lo generaron y se le escala al especialista Nivel II para la respectiva solución.	
	Agente de Mesa de Servicio	Dependiendo del incidente se debe validar si es pertinente de acuerdo con el impacto, notificar a los usuarios finales y activar estrategias de notificación a los usuarios.	
	Especialista de Nivel II	Realiza las actividades necesarias para la solución del incidente mayor y documenta el caso según los parámetros establecidos en la HGS, con el fin de dar por terminada la solución al incidente y restablece el servicio.	



### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### 3.1 Documentos internos

Código	Documento
GDI-TIC-P001	Procedimiento Gestión de requerimientos
GDI-TIC-P002	Procedimiento Gestión de sistemas de información
GDI-TIC-P007	Procedimiento Implementación de cambios
GDI-TIC-P009	Procedimiento Gestión de incidentes de Seguridad de la información

#### 3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
MGGTI.G.GEN.01 MINTIC	2019	Documento Maestro del Modelo de Gestión y Gobierno de TI	mggti.li.go.04 – gestión de incidentes de TI
Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015)	2018	Manual de Gobierno Digital Implementación de la política de gobierno digital	Capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2
CONPES 3670 de 2010	2010	Documento Consejo Nacional de Política Económico y Social	Lineamientos de Política para la continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las Tecnologías de la





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

### GERENCIA DE TIC

#### Gestión de Incidentes

Código: GDI-TIC-P008

Versión: 02

Vigencia desde:  
18 de diciembre de 2023

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		Planeación Nacional	Información y las Comunicaciones