



PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Versión: 9.0 Fecha: 04/11/2024 Código: GTI-P-04

1. OBJETIVO: Establecer los parámetros para gestionar los incidentes de tecnología bajo el marco de las buenas prácticas de ITIL, para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con el fin de lograr el restablecimiento de los servicios en el menor tiempo posible, minimizando su impacto en las áreas de negocio de acuerdo con la normatividad vigente.

2. ALCANCE: Inicia desde la recepción del incidente, su registro en la herramienta de gestión, continuando con la revisión, diagnóstico, escalamiento y por último la solución temporal o definitiva del mismo, garantizando la correcta documentación durante su ciclo de vida, y finaliza en el paso del caso a estado solucionado.

3. RESPONSABLE:

- Líder del proceso GTIC
- Coordinador del grupo tecnológico GAT

4. DEFINICIONES.

Agente soporte Nivel 1, Nivel 2 o Nivel 3: Rol encargado de brindar atención, diagnóstico, solución o escalamiento a los incidentes reportados cumpliendo los tiempos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio.

ANS: es un acuerdo formal entre un proveedor de servicios y un cliente que define los niveles esperados de calidad, disponibilidad y rendimiento de los servicios prestados.

Base de datos de conocimiento: Es un repositorio centralizado de información y documentación que proporciona respuestas a preguntas frecuentes, soluciones a problemas comunes, procedimientos y guías técnicas (lecciones aprendidas-artículos de conocimiento.)

Catálogo de servicios: Es un listado de todos los servicios que una organización ofrece a sus usuarios finales.

Escalamiento: Actividad de redirección o asignación de caso o solicitud de servicio, al igual recursos para el cumplimiento de los ANS, puede suceder en cualquier etapa de la gestión del servicio, solo si la complejidad lo demanda.

Gestión de conocimiento: Es el proceso por el cual se facilita la trasmisión de conocimiento al usuario de manera sistemática y eficiente.

Gestión de problemas: Consiste en identificar y gestionar las causas de los incidentes en un servicio de TI.

Gestor de Incidentes: Rol dentro encargado de la administración y resolución de incidentes que afecten el MVCT.

Herramienta de gestión: Plataforma tecnológica donde se registran los incidentes reportados y se realiza seguimiento de los mismos.

Incidente: Interrupción o degradación de servicio, puede implicar intermitencia en la calidad del servicio solicitado, es categorizado conforme a su impacto, criticidad y urgencia en la herramienta de gestión.

Incidente masivo: Falla en el servicio que causa alto impacto en la operación afectando directamente en los servicios de TI, y debe ser atendido con mayor grado de urgencia que un incidente normal.

Indisponibilidad: Sistemas, aplicaciones, servicios o recursos tecnológicos que no están accesibles o funcionales para los funcionarios en un momento determinado.

ITIL: Es un marco de referencia para la gestión de servicios de TI.

Mesa de servicio: Punto único de contacto encargado de recibir, registrar, clasificar, y gestionar incidentes y solicitudes de servicio de los usuarios. La mesa de servicio actúa como intermediario entre los usuarios y los equipos técnicos.

Líder de servicio: Rol encargado de la gestión general de los servicios de TI en el MVCT.

Prácticas: Son un conjunto de directrices y mejores prácticas para la gestión de servicios de TI.

Problema: Una causa, o una causa potencial, de uno o más incidentes.

Proveedor: Empresas de servicios TI, vinculadas para la gestión.

Usuario: Persona o grupo de personas que hacen a nombre propio o de área, solicitudes relacionadas en el catálogo de servicios.

5. ABREVIATURAS.

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio.
BD: Bases de Datos.
MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
SPG: Sistema de planeación y gestión.
SKMS: Sistema de Gestión de Conocimiento.

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.

Herramienta de gestión: Evidencia del seguimiento y resolución del caso a los usuarios.

GTI-P-08 - Gestión de incidentes de seguridad: El procedimiento de gestión de incidentes de seguridad tiene como objetivo identificar, analizar y responder de manera efectiva a cualquier incidente que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT). Este procedimiento busca mitigar los impactos potenciales de estos incidentes mediante la implementación de acciones correctivas y preventivas, asegurando el cumplimiento de los lineamientos y estándares establecidos por el MVCT, como la normativa interna, así como las regulaciones nacionales e internacionales de seguridad de la información.

GTI-F-25 Informe Incidentes Masivos: Formato que permite consolidar información asociada a todo incidente masivo.

7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:

- La mesa de servicio del MVCT es el único punto de contacto para el registro de los incidentes, a través de los canales de atención autorizados (canales de atención: Herramienta de gestión, Teams, Llamadas, Correo).
- Los casos reportados deben ser registrados en la herramienta de gestión, aplicando el esquema de priorización y categorización definidos.
- El tiempo de atención y solución de los servicios está definido en los acuerdos de niveles de servicio establecidos en el contrato.
- La documentación de los incidentes debe incluir: diagnóstico, actividades de seguimiento y descripción de la solución brindada en la herramienta de gestión.
- Se declara un incidente masivo cuando se reportan más de 5 casos que son originados por la misma falla o al detectarse una indisponibilidad ya sea desde las herramientas de monitoreo o desde la administración del servicio.
- La postulación de un incidente a problema se realizará en alguna de las siguientes situaciones:
 1. Exista uno o más incidentes de los cuales se desconozca su causa raíz.
 2. Cuando no se haya dado solución definitiva y se presente recurrencia del incidente.
- La suspensión de los incidentes debe estar debidamente justificados en la herramienta de gestión.
- Los incidentes de seguridad se gestionarán según el Procedimiento "GTI-P-08 Gestión de incidentes de seguridad".
- Para todo incidente masivo se debe diligenciar el formato "GTI-F-25 Informe Incidentes Masivos", el cual se debe entregar en un plazo no mayor a 48 horas después de resolver el incidente. Este documento lo debe diligenciar el dueño del incidente creado en la herramienta de gestión en su totalidad junto con la causa raíz y la solución temporal o definitiva brindada, adjuntándolo en el cierre del caso.
- Para agilizar la atención de un incidente categorizado como masivo, el soporte Nivel I informará de manera inmediata al gestor de incidentes y líder del servicio sobre la falla presentada.

8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO
	Actividad 1. Recibir el incidentes: Se recibe el incidente de acuerdo con el GTI-P-11 procedimiento de gestión de tickets.		Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión y correo electrónico
	Actividad 2. Validar si es un incidente de seguridad: Se verifica la naturaleza del incidente. ¿Es un incidente de seguridad de la información? Si: Inicia el procedimiento de gestión de seguridad de la información GTI-P-08. No: Continúa con la Actividad 3.	X	Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión
	Actividad 3. Verificar si el incidente reportado es masivo: ¿El incidente es un incidente masivo? Si: Pasa a la actividad 4. No: Pasa a la actividad 8.	X	Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión
	Actividad 4. Verificar en la herramienta de gestión los incidentes masivos creados: ¿Existe un incidente masivo creado? Si: Pasa a la actividad 5. No: Pasa a la actividad 6.	X	Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión
	Actividad 5. Asociar el ticket: Al confirmar que existe un incidente masivo creado se debe asociar el ticket al incidente masivo creado.		Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión
	Actividad 6. Catalogar el incidente: Al no existir un incidente masivo previo al reporte se debe catalogar el incidente generado como masivo.		Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión
	Actividad 7. Informar sobre el caso: Siempre que se cree un incidente masivo se deben informar al gestor de incidentes y al especialista encargado del servicio sobre la creación o recurrencia y asignación del caso.		Agente soporte Nivel 1, Nivel 2 o Nivel 3	Herramienta de gestión
	Actividad 8. Analizar los incidentes reportados en la herramienta de gestión: Realizar el diagnóstico del incidente.		Agente soporte Nivel 1, Nivel 2 o Nivel 3	Herramienta de gestión
	Actividad 9. Verificar en la base de conocimientos, los artículos registrados: ¿Existe solución en la base de conocimientos? Si: Pasa a la actividad 14. No: pasa a la actividad 10.	X	Agente soporte Nivel 1, Nivel 2 o Nivel 3	Herramienta de gestión
	Actividad 10. Validar si la solución esta en primer nivel de soporte: ¿El incidente se puede solucionar en primer nivel? Si: Pasa a la actividad 16. No: Pasa a la actividad 11.	X	Especialista Nivel 1	Herramienta de gestión
	Actividad 11. Escalar: En los casos en que la solución no esté al alcance de nivel 1 de soporte, para esto se debe documentar el incidente con los descartes de primer nivel y escalar al siguiente nivel.		Especialista Nivel 1	Herramienta de gestión
	Actividad 12. Validar si se puede solucionar el incidente o si se debe escalar al proveedor: Esta actividad la realiza el siguiente nivel de soporte. ¿El incidente se debe escalar al proveedor? Si: Pasa a la actividad 13. No: Pasa a la actividad 14.	X	Especialista Nivel 2 y/o Nivel 3	Herramienta de gestión y Notificación del caso a través correo electrónico
	Actividad 13. Escalar al proveedor mediante correo electrónico: Documentar el incidente y suspender para realizar el seguimiento correspondiente hasta su solución.		Especialista Nivel 2 y/o Nivel 3	Correo electrónico
	Actividad 14. Validar si es necesario involucrar el proceso de gestión de cambios: ¿Se necesita un control de cambios para la solución del incidente? Si: Pasa a GTI-P-05 Gestión de cambios. No: Pasa a la actividad 15.	X	Especialista Nivel 1, Nivel 2 y/o Nivel 3	Herramienta de gestión y correo electrónico
	Actividad 15. Pasar el caso a estado solucionado: Se documenta las acciones del caso y se verifica el correcto funcionamiento del servicio. Si el incidente corresponde a la categoría de "masivo" se debe diligenciar completamente el formato "GTI-F-25 Informe Incidentes Masivos" y adjuntarlo a la solución del caso.		Especialista Nivel 1, Nivel 2 y/o Nivel 3	Herramienta de gestión Formato GTI-F-25 Informe Incidentes Masivos"

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
1		Creación del documento.	Líder del proceso
2	11 de octubre de 2013	Inclusión de formato GT-F-08 Solicitud de servicio de telefonía. Ajuste del alcance del procedimiento -Inclusión en el ítem de glosario de la sigla GSTAI	Líder del proceso
3	17 de marzo de 2015	Se incluyeron tres políticas de operación relacionadas con: *Utilización del formato GTF-04 Hoja de vida equipo de cómputo. *Política de software de la Entidad *Utilización del formato GT-F-17 Detección de software no autorizado y verificación de permisos de usuario en los equipos de cómputo Teniendo en cuenta lo anterior se actualiza la actividad 3 del contenido del procedimiento.	Líder del proceso
4	10 de Julio de 2017	Actualización del procedimiento, alcance, puntos de control y actividades en general.	Líder del proceso
5	24 de Noviembre de 2017	Actualización el nombre del procedimiento, para cumplir con las necesidades actuales de la operación, además para definir los pasos a seguir de forma estructurada con los cambios en la mesa de servicios, se incluyeron evidencias en todo el contenido del procedimiento.	Líder del proceso
6	05 de mayo de 2018	Se modifica el objetivo Se incluyen en definiciones las siglas MVCT y SLA Se incluyen actividades en el Item 13 del procedimiento	Líder del proceso
7	30/06/2021	Se actualiza el formato, el nombre del proceso y el código	Líder del proceso
8	16/02/2022	Se reemplaza el logo de MINVIVIENDA 10 años.	Líder del proceso
9	4/11/2024	1. Se actualiza el documento teniendo en cuenta los lineamientos de la Directiva Presidencial No. 06 del 19 de junio de 2024, con asunto "Adopción Manual de Identidad Visual y lineamientos para la definición de la Estrategia Institucional de Comunicaciones, Objetivos y Contenidos de las Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional. 2. Se ajusta el procedimiento de acuerdo a los parámetros para gestionar los incidentes de tecnología bajo el marco de la buenas prácticas de ITIL	Líder del proceso
			Versión: 9 Fecha: 26/08/2024 Código: GTI-P-04 Página 1 de 1