

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE				
Versión: 3		Proceso: Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico				Código: P-A-GTI-01
Vigencia: 20/10/2022						
1. OBJETIVO(S)		Atender las solicitudes de soporte, incluyendo los eventos e incidentes que afecten los servicios de TI de forma que haya disponibilidad de los servicios informáticos y su continuidad. Atender las solicitudes en seguridad de la Información (SGSI) relacionadas con incidentes de seguridad.				
2. ALCANCE		Inicia con la solicitud y finaliza con el registro del servicio prestado y análisis de las causas de los incidentes.				
3. POLITICAS DE OPERACIÓN		<p>Todos las solicitudes se manejan a través de la herramienta Aranda.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>IMPACTO: Determinar la importancia del Incidente dependiendo como este afecta los procesos del negocio y/o el numero de usuarios afectados, se clasifica en Baja,Alta, Crítica de acuerdo a la parametrización de la herramienta ARANDA, la cual se basa en las mejores practicas y en los servicios ofrecidos por el proceso.</p> <p>URGENCIA: Depende del tiempo programado de tolerancia asignado al caso para la resolución del incidente y/o dependiendo del tipo de usuarios definidos por la herramienta, se clasifica por Baja,Alta, Crítica dependiendo de la criticidad en la solución.</p> <p>PRIORIDAD: Es el producto de la combinación entre Impacto y Urgencia y se define a través de la matriz de prioridades de la herramienta ARANDA.</p>				
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA		Norma Técnica de Gestión de la Calidad GP 1000:2009, ITIL, NTC ISO 27001 de seguridad de la información.				
5. PROCEDIMIENTO						
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Se realiza solicitud	H	Cualquier Servidor Público puede realizar la solicitud de soporte vía telefónica a la Línea *911 o por medio del aplicativo ARANDA.	Todos los Servidores Públicos del MADS		
2	Recibe solicitud	H	Recibe solicitud a través de los diferentes canales.	Profesional Responsable de Soporte	X	Software Aranda
3	Identificar tipo de servicio y cliente	P	Realiza el análisis, coordina y redirecciona de la solicitud para identificar el posible tratamiento	Profesional Seguimiento Mesa de Ayuda		
4	Coordinar la atención de las solicitudes y eventos de fallas reportados	P	Recibe y analiza la falla reportada y/o registrada a través de la herramienta Aranda	Mesa de Ayuda o Profesional Responsable de Soporte		
5	Atender solicitudes	H	Realiza la prestación del servicio	Mesa de Ayuda ó Profesional Responsable de Soporte		
6	Realizar la gestión de conocimiento	H	Registrar las posibles causas de las fallas y soluciones entregadas a los casos atendidos	Persona que atendió la solicitud	X	Registro en el Software Aranda
7	Realizar seguimiento al cierre de solicitudes y solución de fallas	V	Realizar seguimiento al cierre de solicitudes y promover la realización de la encuesta de satisfacción	Mesa de Ayuda e Profesional Responsable de Soporte	X	Registro en el Software Aranda
8	Análisis de incidentes, Fin del procedimiento.	A	Analizar los incidentes repetitivos con el objeto de implementar correctivos para mejorar el servicio, tenga en cuenta el procedimiento y formato de plan de mejoramiento de la entidad.	Profesional Seguimiento Mesa de Ayuda	X	Plan de mejoramiento
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES						
<p>Incidente de TI: Interrupción no planificada de un servicio o una reducción de la calidad del mismo.</p> <p>Incidentes de Seguridad: Un evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.</p> <p>PC = Punto de Control</p> <p>TI = Tecnología de la Información</p> <p>SGSI = Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</p>						