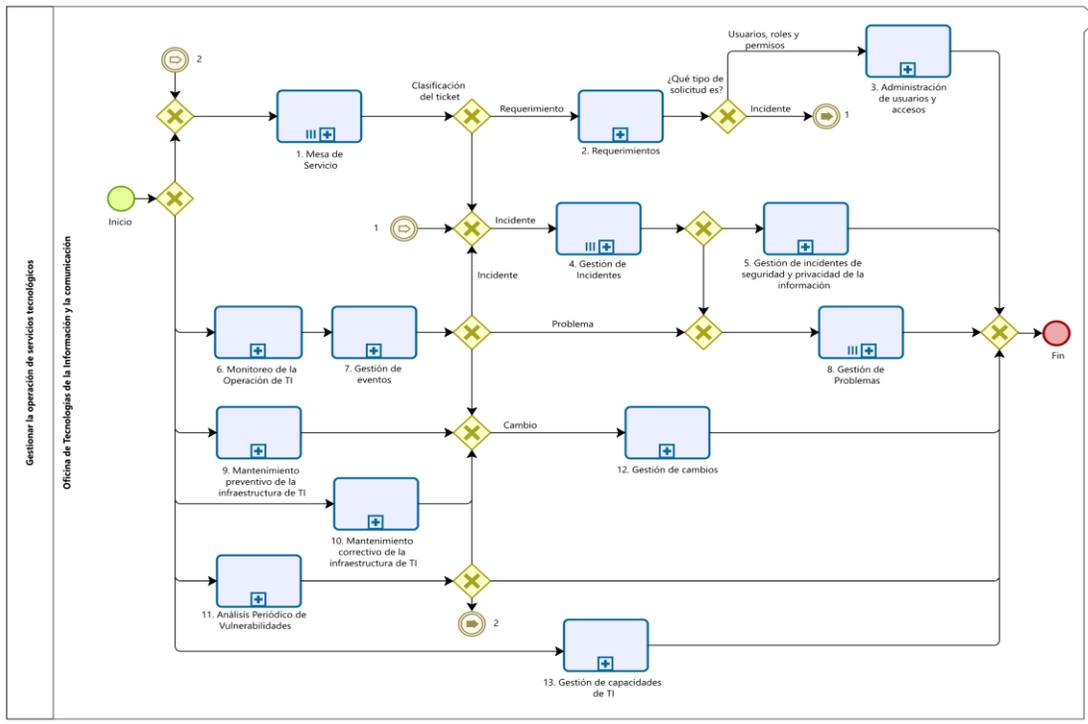


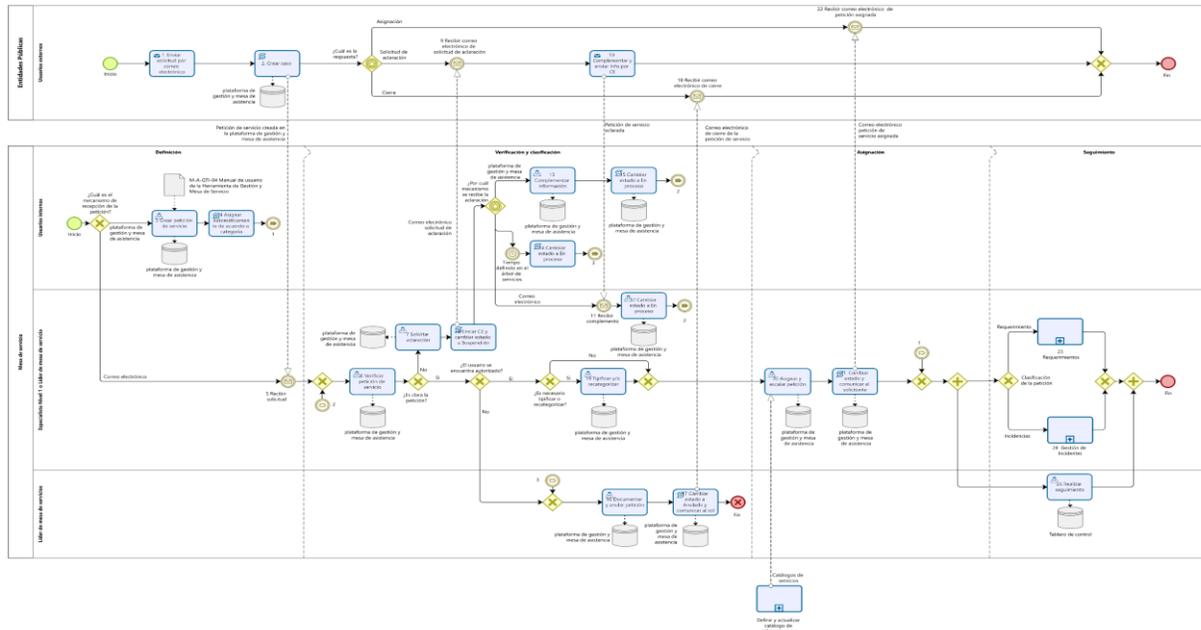
<b>MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	<b>GESTIONAR LA OPERACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>SOMOSIG</b> Sistema Integrado de Gestión
Versión: 2	Proceso: <b>Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico</b>	Código: P-A-GTI-11
1. OBJETIVO(S)	Garantizar la operación de los servicios tecnológicos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible mediante la implementación de lineamientos, metodologías, normas y buenas prácticas asociadas a la prestación de los servicios de TI.	
2. ALCANCE	Aplica para todos los servicios tecnológicos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación.	
3. POLITICAS DE OPERACIÓN	<p><b>MESA DE SERVICIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* La solicitudes por correo electrónico de usuarios externos, deben ser dirigidas únicamente a los correos electrónicos habilitados para su integración automática con la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.</li> </ul> <p><b>ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y ACCESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Para la administración de usuarios y accesos se debe dar cumplimiento a la Guía para la administración de usuarios en sistemas de información.</li> </ul> <p><b>GESTIÓN DE CAPACIDADES DE TI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* La definición de las capacidades de infraestructura y la proyección de su crecimiento será producto del análisis de estadísticas de consumo, así como la proyección de necesidades derivadas de los proyectos de TI definidos en el PETI institucional y sectorial; teniendo en cuenta además el comportamiento económico del mercado.</li> </ul> <p><b>MONITOREO DE LA OPERACIÓN DE TI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El equipo de Infraestructura de la OTIC realizará monitoreo periódico de la infraestructura onpremise y en nube recopilando datos de capacidad y recursos de procesamiento, que permitan identificar su comportamiento, estado, desempeño y proyección de recursos.</li> </ul> <p><b>GESTIÓN DE CAMBIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El procedimiento de gestión de cambios aplica solo para sistemas de información sin despliegues automatizados</li> <li>* En todo cambio, incluidos los de emergencia se debe diligenciar el formato de gestión de cambios y debe quedar registrado el flujo de su aprobación en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia</li> <li>* Quien presenta el cambio no puede tener voto para aprobar en el equipo de control de cambios</li> <li>* El equipo de control de cambios debe en reunión realizar seguimiento a cambios anteriores según lo definido en el plan de actividades.</li> </ul>	
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	<p>NTC- ISO- IEC 27001, Tecnología de la información, Numeral A.12.1.3 Gestión de capacidad</p> <p>Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo1 del título9 de la parte2 del libro2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p>Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.</p> <p>Decreto 1078 de 2015: Decreto único reglamentario del Sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones.</p> <p>Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 415 de 2016: Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones (Departamento Administrativo de la Función Pública).</p> <p>Ley 1341 de 2009: Se definen principios y conceptos sobre la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC.</p>	

**5. PROCEDIMIENTO**

**FLUJOGRAMA "GESTIONAR LA OPERACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS"**



### 5.1.1 FLUJOGRAMA "MESA DE SERVICIOS"

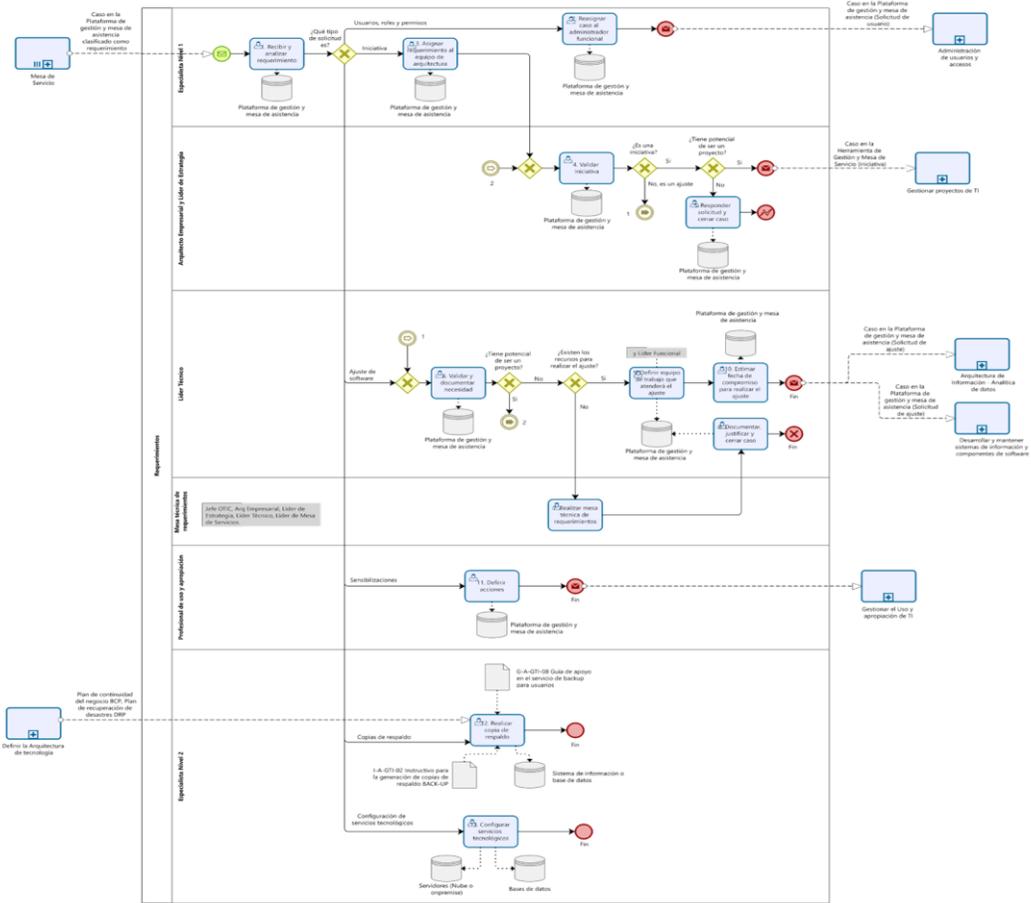


### 5.1.2. ACTIVIDADES "MESA DE SERVICIOS"

N.º.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Enviar solicitud por correo electrónico	P	¿Cuál es el usuario de la solicitud? <b>Usuario externo</b> , continuar con esta actividad. <b>Usuario interno</b> , continuar con actividad 3 "Crear petición de servicio"  Los usuarios externos deben enviar las solicitudes a los correos electrónicos habilitados dependiendo del sistema de información en el cual se genera la incidencia o requerimiento.	Usuario Externo		Correo electrónico
2	Crear caso	H	Plataforma de gestión y mesa de asistencia (tarea automática) crea de manera automática la petición de servicios.  Continuar con actividad 5. "Recibir solicitud".	N/A		Caso - <b>Creado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
3	Crear petición de servicio	H	Reportar a través de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia el requerimiento o incidencia según corresponda de acuerdo con el <b>M-A-GTI-04</b> Manual de Usuario de la Herramienta de Gestión y Mesa de Servicio.	Usuarios Internos		Caso - <b>Creado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
4	Asignar automáticamente de acuerdo con la categoría	H	Plataforma de gestión y mesa de asistencia (tarea automática) asigna número a la solicitud automáticamente para la atención del Especialista Nivel 1 - Técnico o Profesional de Mesa de servicio de acuerdo con la categoría.  ¿Cuál es el tipo de solicitud? <b>Requerimiento</b> , Continuar con actividad 23 "Requerimientos" <b>Incidencia</b> , Continuar con actividad 24 "Gestión de incidentes"  Continuar con la actividad 25 "Realizar seguimiento" de manera paralela.	N/A		Caso en Plataforma de gestión y mesa de asistencia - <b>Asignado</b>
5	Recibir solicitud	H	Verificar en la bandeja de entrada de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia los casos.	Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa		
6	Verificar petición de servicio	H	Verificar que la petición se encuentre asociada a alguno de los servicios definidos dentro del catálogo de Servicios o si la información registrada no es suficientemente clara para brindar una solución.  ¿Es clara la petición? <b>No</b> , continua con la actividad 7 "Solicitar aclaración" <b>Si</b> , continua con la siguiente pregunta  ¿El usuario se encuentra autorizado? <b>No</b> , continua con la actividad 16 "Documentar y anular petición" <b>Si</b> , continua con la siguiente pregunta.  ¿Es necesario tipificar o recategorizar? <b>No</b> , continua con la actividad 20 "Asignar y escalar petición" <b>Si</b> , continua con la actividad 19 "Tipificar y/o recategorizar".	Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa	X	Caso - <b>Validado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
7	Solicitar aclaración	H	Solicitar al usuario información adicional y detallada o aclaratoria del caso radicado.	Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa		

8	Enviar correo electrónico y cambiar estado a Suspendido	H	La Plataforma de gestión y mesa de asistencia (tarea automática) un correo electrónico al usuario con la solicitud requerida por el Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa e informando a su vez que el caso queda en estado suspendido.  <b>Si es usuario externo</b> , continuar con actividad 9 "Recibir correo electrónico de solicitud de aclaración".  <b>Si es usuario interno</b> , continuar con actividad 13 "Complementar información".  Si se cumple el tiempo definido en el árbol de servicios para ese tipo de petición, sin respuesta, así sea usuario interno o externo, continua con la actividad 15 "Cambiar estado a En proceso".	N/A		Caso - <b>Suspendido</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
9	Recibir correo electrónico de solicitud de aclaración	H	Recibir correo electrónico con la solicitud de aclaración del caso radicado.	Usuario Externo		
10	Complementar y enviar información por correo electrónico	H	Complementar la información solicitada por correo electrónico.	Usuario Externo		Correo electrónico con <b>aclaración</b> de la solicitud
11	Recibir complemento	H	Recibe la información complementada, y la debe asociar al caso correspondiente.	Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa		Caso - <b>Asociado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
12	Cambiar estado a en proceso	H	Cambiar el estado de la solicitud a "En proceso" en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.  Continúa con la actividad 6 "Verificar petición de servicio".	El Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa		
13	Complementar información	H	Documentar y aclarar la información requerida por Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia por el número de caso.  Continúa con la actividad 15 "Cambiar estado a En proceso"	Usuarios Internos		Caso - <b>Corregido</b> en Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
14	Cambiar estado a en proceso	H	Si ha pasa un tiempo y el usuario no realiza la aclaración de la solicitud dentro del plazo establecido en el árbol de servicios, el caso será cambiado automáticamente a "en proceso" en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.  Continúa con la actividad 16 "Documentar y anular petición".	N/A		Caso - <b>En proceso</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
15	Cambiar estado a En proceso	H	La Plataforma de gestión y mesa de asistencia (tarea automática) cambia automáticamente el estado del caso a "en proceso".  Continúa con la actividad 6 "Verificar petición de servicio".	N/A		Caso - En proceso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
16	Documentar y anular petición	H	Documentar y anular la solicitud en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia, siempre y cuando el solicitante no haya aclarado la solicitud dentro los tiempos establecidos ( <b>G-A-GTI-10</b> Acuerdos de niveles de servicios y catálogo de servicios TI) o porque el usuario no se encuentra autorizado.	Líder de Mesa de Servicios	X	Documento Tiempo definido en el árbol de servicios en la wiki
17	Cambiar estado a Anulado y comunicar al solicitante	H	La Plataforma de gestión y mesa de asistencia (tarea automática) cambia el estado de la solicitud a "anulado" y envía automáticamente correo electrónico al solicitante notificando el estado de anulado de la solicitud.	N/A		Caso - <b>Anulado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
18	Recibir correo electrónico de cierre	H	Recibir correo electrónico con la notificación de Anulado.  Fin del procedimiento.	Usuario Externo		
19	Tipificar y/o recategorizar	H	El Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa una vez validada la información remitida por el usuario procederá a tipificar y/o recategorizar la petición en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.	Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa		Caso - <b>Tipificado y/o recategorizado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
20	Asignar y escalar petición	H	Asignar y escalar la petición a través de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia conforme al árbol de servicios al profesional encargado.	Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa		Caso - <b>Asignado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
21	Cambiar estado y comunicar al solicitante	H	La Plataforma de gestión y mesa de asistencia (tarea automática) cambia el estado del caso a asignado y envía automáticamente correo electrónico al solicitante.  Clasificación de la petición <b>Requerimiento</b> , continua con la actividad 23 "Requerimientos" <b>Incidencia</b> , continua con la actividad 24 Gestión de Incidentes.	N/A		Caso - <b>Asignado</b> al Profesional de Mesa de Servicio en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
22	Recibir correo electrónico de petición asignada	H	Recibir correo electrónico con la notificación que el caso ya ha sido asignado al Profesional de Mesa de Servicio para su revisión, análisis y solución.	Usuario Externo Usuario interno		
23	Requerimientos	H	Las actividades 23 y 25 se realizan de manera paralela.  Gestionar la solicitud conforme a la etapa de "Requerimientos" del presente procedimiento.	Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa		Solicitud de Requerimiento en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
24	Gestión de Incidentes	H	Las actividades 24 y 25 se realizan de manera paralela.  Gestionar la solicitud conforme a la etapa "Gestión de incidentes del presente procedimiento.	Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa		Solicitud de Incidente en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
25	Realizar seguimiento	V	Paralelamente el Líder de Mesa de Servicios debe realizar seguimiento y medición del cumplimiento de los ANS definidos en el árbol de servicios.  Fin del procedimiento.	Líder de Mesa de Servicios	X	Seguimiento al cumplimiento de los ANS del árbol de servicios.

### 5.2.1 FLUJOGRAMA "REQUERIMIENTOS"

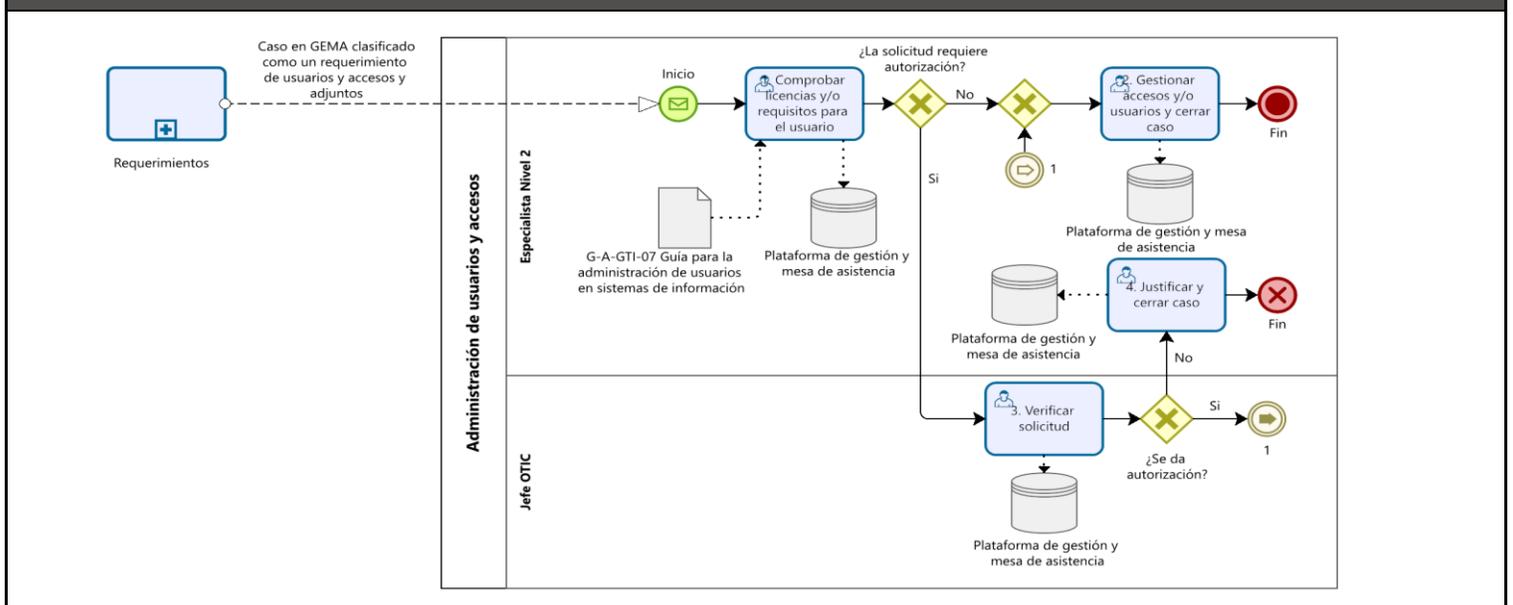


### 5.2.2 ACTIVIDADES "REQUERIMIENTOS"

N.º.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Recibir y analizar requerimiento	P	<p>Recibir y analizar los requerimientos y reasignarlo según el tipo de solicitud.</p> <p>¿Qué tipo de solicitud es?  <b>Usuarios, roles y permisos</b>, continua con la actividad 2 "Reasignar caso al administrador funcional"  <b>Iniciativa</b>, continua con la actividad 3 "Asignar requerimiento al equipo de arquitectura"  <b>Ajuste de software</b>, continua con la actividad 6 "Validar y documentar necesidad"  <b>sensibilizaciones</b>, continua con la actividad 11 "Definir acciones"  <b>Copias de respaldo</b>, continua con la actividad 12 "Realizar copia de respaldo"  <b>Configuración de servicios tecnológicos</b>, continua con actividad 13 "Configurar servicios tecnológicos".</p>	Especialista Nivel 1 (Requerimientos)		Caso - <b>Clasificado</b> como requerimiento en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
2	Reasignar caso al administrador funcional	H	<p>Cuando el requerimiento es relacionado con usuarios, roles y permisos debe ser reasignado al Administrador funcional para dar solución conforme a la etapa "Administración de usuarios y accesos" del presente procedimiento.</p> <p>Continuar con etapa "Administración de usuarios y accesos" de este procedimiento.</p>	Especialista Nivel 1 (Requerimientos)		Caso - <b>Reasignado</b> al Administrador Funcional en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
3	Asignar requerimiento al equipo de arquitectura	H	<p>Si el requerimiento es clasificado como iniciativa el caso es reasignado al Equipo de Arquitectura Empresarial</p>	Especialista Nivel 1 (Requerimientos)		Caso - <b>Reasignado</b> al Equipo de Arquitectura Empresarial en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
4	Validar iniciativa	H	<p>El equipo de Arquitectura deben revisar el requerimiento y analizar si:</p> <p>¿Es una iniciativa?  <b>No, es un ajuste</b>, continua con la actividad 6 "Validar y documentar necesidad"  <b>Si</b>, continua con la siguiente pregunta</p> <p>¿Tiene potencial de ser un proyecto?  <b>No</b>, continua con la actividad 5 "Responder solicitud y cerrar caso"  <b>Si</b>, Caso identificado como iniciativa, se debe continuar la gestión conforme procedimiento <b>P-E-GET-12</b> "Gestionar Proyectos de TI".</p> <p>Fin de la etapa.</p>	Arquitecto Empresarial OTIC Lider de Estrategia OTIC	X	Caso - <b>Reasignado</b> al Equipo de Arquitectura en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia

5	Responder solicitud y cerrar caso	H	Informar el rechazo del requerimiento solicitado y cerrar caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia, indicando en la respuesta formal la justificación. Fin de la etapa.	Arquitecto Empresarial OTIC Líder de Estrategia OTIC	Caso - <b>Rechazado y justificado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
6	Validar y documentar necesidad	H	Validar el alcance del requerimiento y documentar con argumentos técnicos si el caso se refiere a un ajuste o no. ¿Tiene potencial de ser un proyecto? <b>Si</b> , continua con la actividad 4 "Validar iniciativa" <b>No</b> , continua con la siguiente pregunta ¿Existen los recursos para realizar el ajuste? <b>Si</b> , continua con la actividad 9 "Definir equipo de trabajo que atenderá el ajuste" <b>No</b> , continua con la actividad 7 "Realizar mesa técnica de requerimientos".	Líder Técnico	X Caso - <b>Reasignado</b> al Líder Técnico en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
7	Realizar mesa técnica de requerimientos	H	Para los ajustes que no cuenten con los recursos necesarios para el desarrollo solicitado. Estos, serán analizados a través de la Mesa Técnica de Requerimientos conformada por el Jefe OTIC, Arquitecto Empresarial, Líder de Estrategia, Líder Técnico y el Líder de Mesa de Servicios. La conclusión de la mesa técnica el Líder Técnico continua con la actividad 8 "Documentar, justificar y cerrar caso".	Mesa Técnica de Requerimientos	
8	Documentar, justificar y cerrar caso	H	Documentar la conclusión de la reunión de la Mesa Técnica de Requerimientos y cerrar la petición en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia, indicando en la respuesta formal la justificación. Fin de la etapa.	Líder Técnico	Ajuste - <b>Aprobado o Rechazado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
9	Definir equipo de trabajo que atenderá el ajuste	H	Definir el equipo de trabajo que atenderá el desarrollo del ajuste solicitado, y solicitar al Jefe del área usuaria la delegación de un Líder Funcional, los cuales quedaran registrados para trazabilidad en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.	Líder Técnico	Responsables del Desarrollo - <b>Asignados</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
10	Estimar fecha de compromiso para realizar el ajuste	H	Definir la fecha estimada del compromiso para realizar el ajuste solicitado y atender solicitud conforme al procedimiento <b>P-A-GTI-03 "Desarrollar y mantener sistemas de información y componentes de software"</b> (cualquier necesidad de TI, desarrollo, parametrización o automatización de los componentes de software de los sistemas de información), o el procedimiento <b>P-E-GET-17 "Gestionar la Arquitectura de Información"</b> (cualquier necesidad de administrar, procesar y transformación de datos) Fin de la etapa.	Líder Técnico	X Ajuste en producción con fechas estimadas <b>definidas</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
11	Definir acciones	H	Definir las acciones de sensibilización conforme al procedimiento <b>P-E-GET-16 Gestionar el Uso y Apropiación de TI</b> a través de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia Fin de la etapa.	Profesional de Uso y Apropiación	Profesional de Uso y Apropiación - <b>Asignado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
12	Realizar copia de respaldo	H	Realizar la respectiva copia de respaldo de acuerdo con el <b>I-A-GTI-02 Instructivo</b> para la generación de copias de respaldo BACK-UP y a la <b>G-A-GTI-08</b> Guía de apoyo en el servicio de backup para usuarios. Fin de la etapa.	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente de Infraestructura de TI)	X Copia de respaldo <b>realizada</b> en el sistema de información o base de datos
13	Configurar servicios tecnológicos	H	Realizar la configuración de servicios tecnológicos en Servidores (Nube o onpremise) o Bases de datos conforme a las solicitudes recibidas a través de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia. Fin de la etapa.	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente de Infraestructura de TI)	Servicios tecnológicos <b>configurados</b>

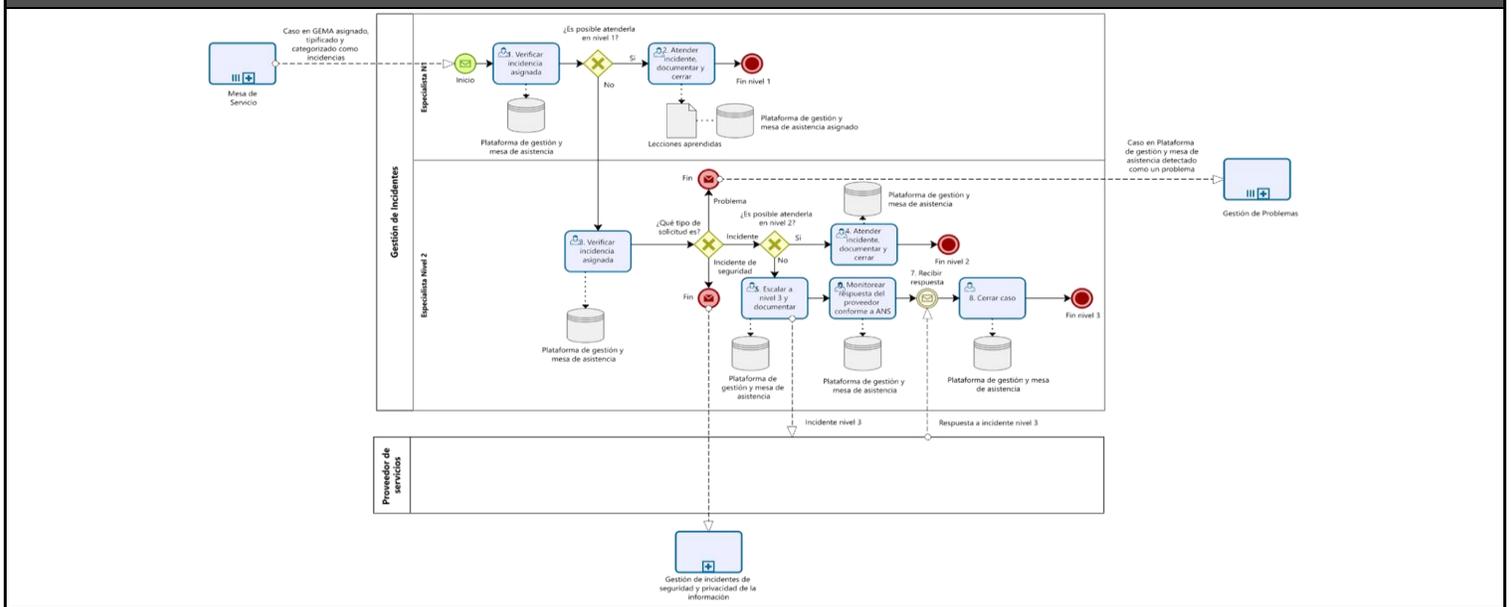
### 5.3.1 FLUJOGRAMA "ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y ACCESOS"



5.3.2 ACTIVIDADES "ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y ACCESOS"

N.º.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Comprobar licencias y/o requisitos para el usuario	P	Los casos registrados y clasificados como requerimientos de usuarios y acceso serán atendidos por el 'El Especialista Nivel 2 (Responsable del componente de TI), quien es el encargado de comprobar disponibilidad de licenciamiento (si aplica) y/o verificar requisitos para la asignación de usuarios de acuerdo con <b>G-A-GTI-07</b> Guía para la administración de usuarios en sistemas de información.  ¿La solicitud requiere autorización? <b>Si</b> , continua con la actividad 3 "Verificar solicitud" <b>No</b> , continua con la actividad 2 "Gestionar accesos y/o usuarios y cerrar caso".	Especialista Nivel 2 (Responsable del componente de TI)		Requerimientos de usuarios y accesos - <b>Registrado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
2	Gestionar accesos y/o usuarios y cerrar caso	H	Gestionar cada solicitud de creación o reactivación de usuario y/o la asignación de acceso solicitada y cierra petición en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.  Fin del Procedimiento.	Especialista Nivel 2 (Responsable del componente de TI)		Requerimientos de usuarios y acceso - <b>Gestionado</b>
3	Verificar solicitud	V	Para los usuarios que requieran autorización, el Jefe de la OTIC debe revisar las solicitudes y decidir si se autoriza o no el acceso.  ¿Se da Autorización? <b>Si</b> , Continua con la actividad 2 "Gestionar accesos y/o usuarios y cerrar caso" <b>No</b> , Continua con la actividad 4 "Justificar y cerrar caso".	Jefe OTIC	X	Requerimientos de usuarios y acceso - <b>Aprobado o rechazado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
4	Justificar y cerrar caso	H	Justificar la no autorización del requerimientos solicitado en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia y cerrar el caso.  Fin de la etapa.	Especialista Nivel 2 (Responsable del componente de TI)		Requerimientos de usuarios y acceso - <b>No aprobado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia

5.4.1 FLUJOGRAMA "GESTIÓN DE INCIDENTES"

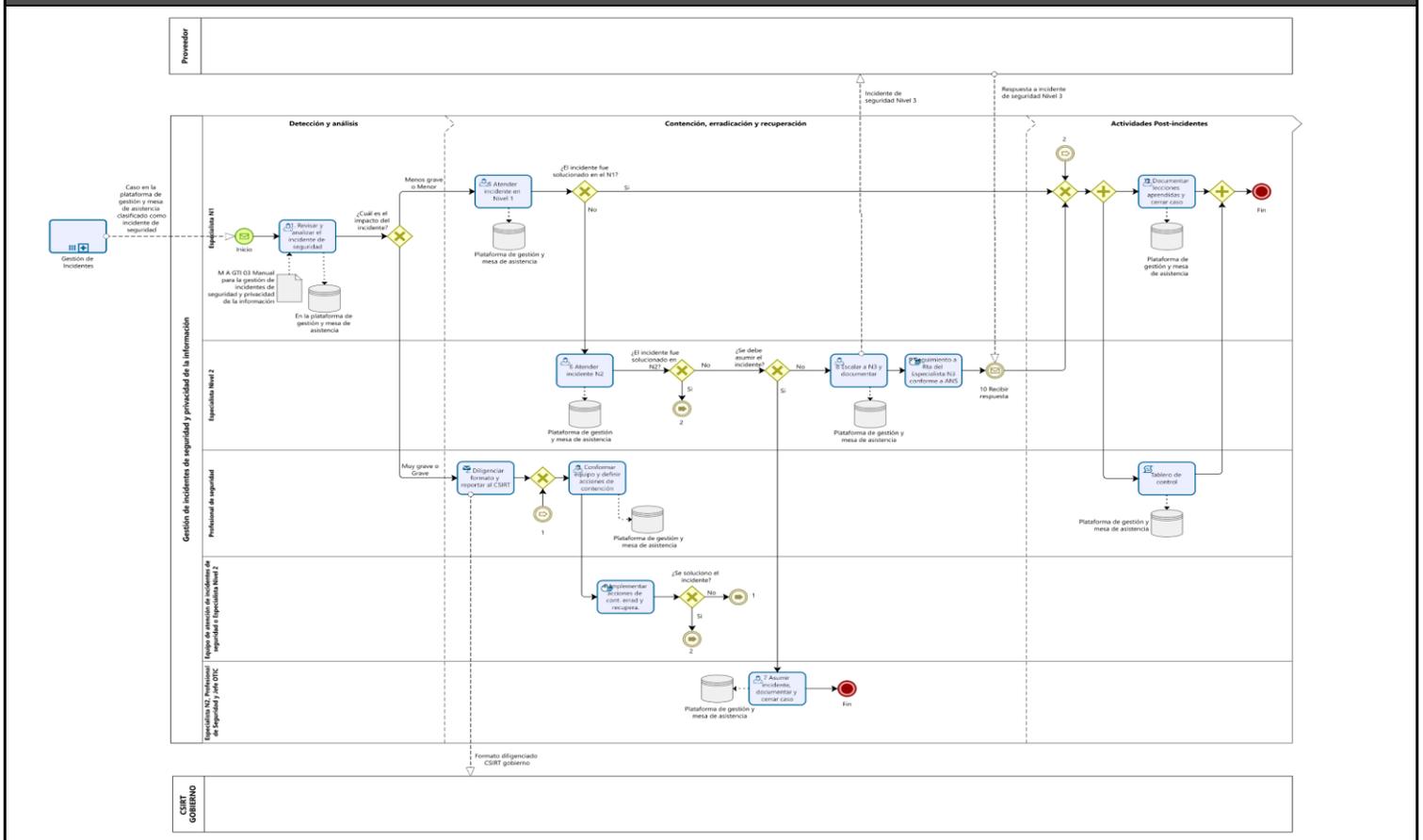


5.4.2 ACTIVIDADES "GESTIÓN DE INCIDENTES"

N.º.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Verificar incidencia asignada	P	El Especialista Nivel 1 recibe el caso asignado, tipificado y categorizado como incidencias a través de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia  ¿Es posible atenderla en nivel 1? <b>Si</b> , continua con la actividad 2 "Atender incidente, documentar y cerrar" <b>No</b> , continua con la actividad 3 "Verificar incidencia asignada".	Especialista Nivel 1		Incidente - <b>Revisado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia asignado
2	Atender incidente, documentar y cerrar	A	Realizar la visita in sitio, indagar, verificar y recopilar la información suficiente para determinar que corresponde a una solicitud de su competencia, procede a dar solución, documenta las acciones implementadas diligenciado las lecciones aprendidas en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia y cierra el caso.  Fin del Nivel 1.	Especialista Nivel 1	X	Incidente - <b>Solucionado y documentado</b> en el Nivel 1 en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia

3	Verificar incidencia asignada	P	<p>Especialista Nivel 2 (Profesional Responsable del Componente TI), recibe el informe del Especialista Nivel 1, analiza la información disponible sobre el incidente en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia, con el fin de identificar el tipo de solicitud que se presente.</p> <p>¿Qué tipo de solicitud es?  <b>Problema</b>, Si se evidencia que es un problema (cuando la misma causa se repite mas de tres veces) el Especialista Nivel 2 (Profesional Responsable del Componente TI) debe redireccionar la solicitud en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia conforme a la etapa del presente procedimiento, Gestión de problemas.</p> <p><b>Incidente de seguridad</b>, se deberá atender conforme a la etapa "Gestión de incidentes de seguridad y privacidad de la información".</p> <p><b>Incidente</b>, Continúa con la siguiente pregunta</p> <p>¿Es posible atenderla en nivel 2?  <b>Si</b>, continúa con la actividad 4 "Atender incidente, documentar y cerrar"  <b>No</b>, continúa con la actividad 5. "Escalar a nivel 3 y documentar".</p>	Especialista Nivel 2 (Profesional Responsable del Componente TI)	Incidente - <b>Reasignado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
4	Atender incidente, documentar y cerrar	A	<p>Identifica la causa raíz para proceder con la solución del incidente presentado, si la respuesta fue satisfactoria, deberá documentar de forma clara lo encontrado en sitio y cerrar caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.</p> <p>Fin del nivel 2.</p>	Especialista Nivel 2 (Profesional Responsable del Componente TI)	Incidente - <b>Solucionado</b> Nivel 2 en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
5	Escalar a nivel 3 y documentar	H	Si el incidente aún persiste se debe escalar la solicitud de acompañamiento al Especialista Nivel 3 (Proveedor de servicios).	Especialista Nivel 2 (Profesional Responsable del Componente TI)	Correo electrónico
6	Monitorear respuesta del proveedor conforme a ANS	H	Realizar seguimiento a la respuesta conforme a los ANS definidos con el proveedor.	Especialista Nivel 2 (Profesional Responsable del Componente TI)	Seguimiento - <b>Registrado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
7	Recibir respuesta	V	<p>Informar al Especialista Nivel 2 (Profesional Responsable del Componente TI) cuando el incidente sea solucionado adjuntando las evidencias y el informe de actividades aplicadas.</p> <p>El Profesional Responsable del Componente TI debe registrar la respuesta del proveedor en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.</p>	Especialista Nivel 2 (Profesional Responsable del Componente TI)	Informe e Incidente - <b>Solucionado</b> Nivel 3 y <b>reportado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
8	Cerrar caso	H	<p>Se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corroborar que el incidente ya fue solucionado.</li> <li>- Documentar las actividades realizadas y cerrar caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia</li> </ul> <p>Fin del Nivel 3.</p>	Especialista Nivel 2 (Profesional Responsable del Componente TI)	Incidente - <b>Documentado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia

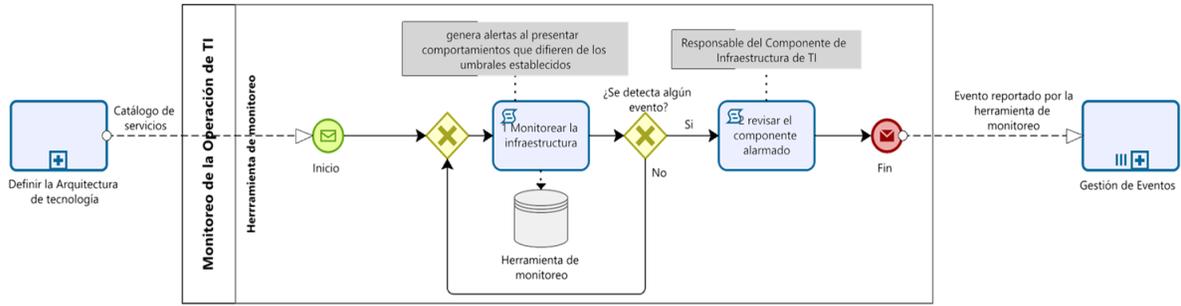
**5.5.1 FLUJOGRAMA "GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN"**



**5.5.2 ACTIVIDADES DE "GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN"**

N.º.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Revisar y analizar el incidente de seguridad	P	El Especialista Nivel 1 con base en los insumos recibidos deberá revisar y analizar el incidente de seguridad de acuerdo al <b>M-A-GTI-03</b> "Manual para la gestión de incidentes de seguridad y privacidad de la información" y a la batería de incidentes de seguridad parametrizada en la plataforma de gestión y mesa de asistencia.  ¿Cuál es el impacto del incidente? <b>Muy grave y grave</b> , continua con la actividad 2 "Diligenciar formato y reportar al CSIRT" <b>Menos grave y Menor</b> , continua con la actividad 4 "Implementar acciones de contención, erradicación y recuperación".	Especialista Nivel 1		Incidente - <b>Clasificado según impacto</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
2	Diligenciar formato y reportar al CSIRT	H	Clasificado y valorado el incidente como <b>muy grave</b> , se procederá a reportar ante el CSIRT, vía correo electrónico y adjuntando el formato establecido para el respectivo registro.	Profesional de Seguridad		Formato de reporte del CSIRT gobierno - <b>Reportado</b> vía correo electrónico
3	Conformar equipo y definir acciones de contención	H	Para los incidentes tipificados como <b>muy graves y graves</b> se debe validar si es necesario conformar el Equipo de atención de incidentes de seguridad, los cuales tendrán las función de definir las acciones enfocadas a contener, controlar y restaurar la normalidad de las operaciones afectadas por el incidente.	Profesional de Seguridad	X	Acciones de contención - <b>Definidas</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
4	Implementar acciones de contención, erradicación y recuperación	H	Implementar todas aquellas acciones con el fin de contener el incidente de seguridad.  ¿Se solucionó el incidente? <b>Si</b> , Continua con la actividad 11 "Documentar lecciones aprendidas y cerrar caso" <b>No</b> , Continua con la actividad 3 "Conformar equipo y definir acciones de contención".  Se deberá realizar cuantas veces sea necesario de acuerdo a las acciones definidas.	Equipo de Atención de Incidentes de Seguridad o Especialista Nivel 2		Acciones de contención - <b>Implementadas</b>
5	Atender Incidente N1	H	Clasificado y valorado el incidente como <b>medio o bajo</b> el Especialista N1 realizar la visita en sitio o remota, indaga, verifica y recopila la información suficiente para determinar que corresponde a una solicitud de su competencia y procede a implementar todas aquellas acciones necesarias, con el fin de erradicar la causa raíz detectada.  ¿El incidente fue solucionado en el Nivel 1? <b>Si</b> , Continua con la actividad 11 "Documentar lecciones aprendidas y cerrar caso" <b>No</b> , Continua en la actividad 6 "Atender incidente nivel 2".	Especialista Nivel 1	X	Acción(es) de erradicación y recuperación implementadas
6	Atender Incidente N2	H	El Especialista N2 recibe informe del Especialista N1, analiza la información y si es necesario realiza la visita en sitio o remota, indaga, verifica y recopila la información suficiente para proceder a dar solución.  ¿El incidente fue solucionado en Nivel 2? <b>Si</b> , Continua con la actividad 11 "Documentar lecciones aprendidas y cerrar caso" <b>No</b> , Continuar con la siguiente pregunta:  ¿Se debe asumir el incidente? <b>Si</b> , Continua con la actividad 7 "Asumir incidente, documentar y cerrar caso". <b>No</b> , Continua con la actividad 8 "Escalar a Especialista Nivel 3 y documentar".	Especialista Nivel 2	X	Acción(es) de erradicación y recuperación - <b>Documentada(s)</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
7	Asumir incidente, documentar y cerrar caso	H	Determinar la viabilidad para asumir el impacto y riesgos asociados al incidente.  Documenta las decisiones o acciones adicionales que se hayan determinado y cierran caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.  Fin del procedimiento.	Especialista Nivel 2 Profesional de Seguridad Jefe OTIC	X	Caso - <b>Documentado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
8	Escalar a nivel 3 y documentar	H	Si el incidente de seguridad aun persiste se debe escalar la solicitud de acompañamiento al Especialista Nivel 3 (Proveedor de servicios) y documentar el caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.	Especialista Nivel 2		Caso - <b>Actualizado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
9	Seguimiento a respuesta del especialista Nivel 3 (Proveedor de servicios) conforme a ANS	H	Realizar seguimiento a la respuesta conforme a los ANS definidos por el Especialista Nivel 3 (Proveedor de servicios).	Especialista Nivel 2		
10	Recibir respuesta	V	Recibir información cuando el incidente de seguridad sea solucionado o no, informando las acciones (si aplica).	Especialista Nivel 2	X	<b>Reportar</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia (Si aplica)
11	Documentar lecciones aprendidas y cerrar caso	H	Documentar las lecciones aprendidas con el objeto de evitar la reincidencia de los hechos y la de procurar eliminar las vulnerabilidades que causó el incidente de seguridad.	Especialista Nivel 2		Lecciones aprendidas - <b>Documentadas</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia  Caso - <b>Cerrado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
12	Tablero de Control	V	Tarea automática (Filtro de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia).  Fin del procedimiento.	Tarea Automática	X	Tablero de control de incidentes de seguridad de la información

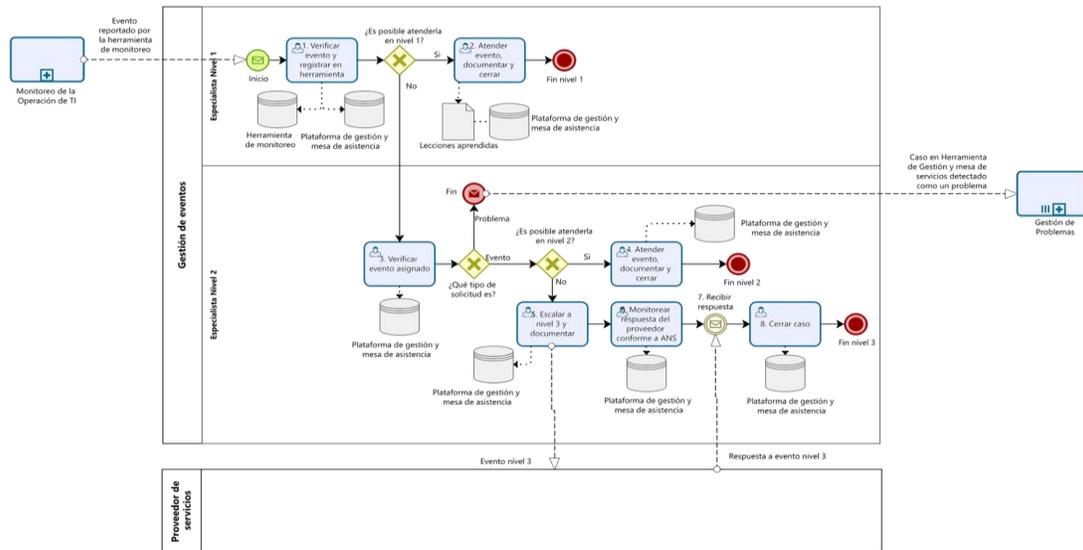
### 5.6.1 FLUJOGRAMA "MONITOREO DE LA OPERACIÓN DE TI"



### 5.6.2 ACTIVIDADES "MONITOREO DE LA OPERACIÓN DE TI"

N.º.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Monitorear la infraestructura	H	La Herramienta de Monitoreo, mapea automáticamente (7/24) el comportamiento de todos los componentes de TI. ¿Se detecta algún evento? <b>SI</b> , continua con la actividad 2 "Revisar el componente alarmado" <b>NO</b> , continua con la actividad 1 "Monitorear la infraestructura continuamente".	Herramienta de Monitoreo		
2	Revisar el componente alarmado	H	Cuando la Herramienta de Monitoreo detecta un evento, genera una alarma visual y envía un mensaje automáticamente sobre el evento al Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente de Infraestructura de TI) encargado de dar el tratamiento adecuado para la estabilización del servicio quien a su vez revisa el componente alarmado.  Fin de la etapa. Continuar con la etapa "Gestión de eventos".	Herramienta de Monitoreo	X	Evento - <b>Reportado</b> por la herramienta de monitoreo

### 5.7.1 FLUJOGRAMA "GESTIÓN DE EVENTOS"

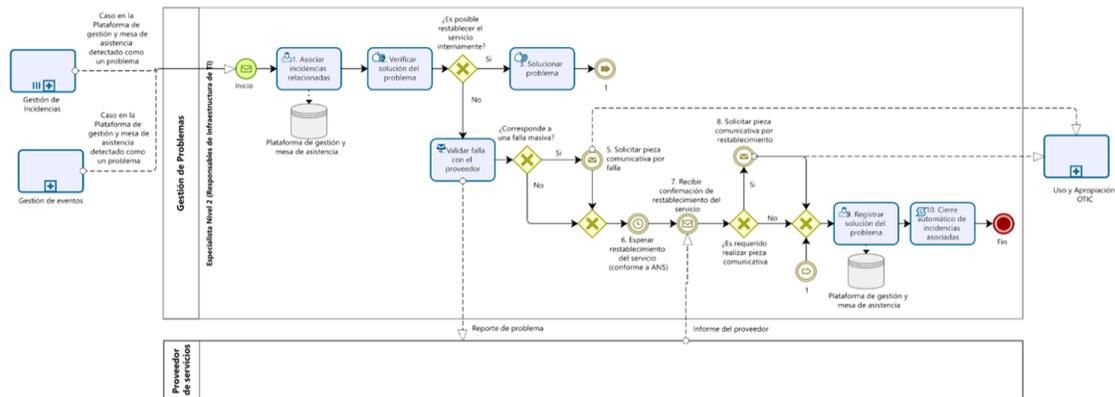


### 5.7.2 ACTIVIDADES "GESTIÓN DE EVENTOS"

N.º.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Verificar evento y registrar en Plataforma de gestión y mesa de asistencia	P	Recibir la alerta del evento debe crear el caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia con las evidencias reportadas. ¿Es posible atenderla en nivel 1? <b>SI</b> , continua con la actividad 2 "Atender evento, documentar y cerrar" <b>NO</b> , continua con la actividad 3 "Verificar evento asignado".	Especialista Nivel 1		Evento - <b>Registrado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
2	Atender evento, documentar y cerrar	H	Analizar el evento en la herramienta de monitoreo y verificarlo en sitio o de forma remota, posteriormente, atender el evento, documenta las acciones implementadas diligenciando el formato de lecciones aprendidas en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia y cierra el caso.  Fin del nivel 1.	Especialista Nivel 1	X	Evento - <b>Solucionado</b> nivel 1 en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia

3	Verificar evento asignado	H	<p>Revisar el caso reasignado verificando la causal del evento</p> <p>¿Qué tipo de solicitud es?  <b>Problema</b>, Si se evidencia que es un problema, se debe gestionar conforme a la etapa de gestión de problemas del presente procedimiento.  <b>Evento</b>, Continuar con la siguiente pregunta.</p> <p>¿Es posible atenderla en nivel 2?  <b>Si</b>, Continúa con la actividad 4 "Atender evento, documentar y cerrar"  <b>No</b>, Continúa con la actividad 5 "Escalar a nivel 3 y documentar".</p>	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente de Infraestructura de TI)		Evento - <b>Reasignado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
4	Atender evento, documentar y cerrar	A	<p>Solucionar el caso presentado, mapea nuevamente el evento en la herramienta de monitoreo y verifica que fue reparado. Documenta las acciones aplicadas y cierra caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.</p> <p>Fin del nivel 2.</p>	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente de Infraestructura de TI)	X	Evento - <b>Solucionado</b> Nivel 2 en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
5	Escalar a nivel 3 y documentar	H	Contactar al proveedor y solicitar acompañamiento para resolver el evento presentado.	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente de Infraestructura de TI)		
6	Monitorear respuesta del proveedor conforme a ANS	H	Realizar seguimiento a la respuesta conforme a los ANS definidos con el proveedor.	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente de Infraestructura de TI)		Seguimiento al caso registrado en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
7	Recibir respuesta	V	<p>Recibir respuesta cuando el evento sea solucionado adjuntando las evidencias y el informe de actividades aplicadas.</p> <p>El Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente de Infraestructura de TI) debe registrar la respuesta del Especialista Nivel 3 (Proveedor de servicios) en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.</p>	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente de Infraestructura de TI)	X	Informe y evidencias - <b>Reportadas</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
8	Cerrar caso	H	<p>Se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corroborar en la herramienta de monitoreo que el evento ya fue solucionado.</li> <li>- Documentar las actividades realizadas y cerrar caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.</li> </ul> <p>Fin del nivel 3.</p>	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente de Infraestructura de TI)		Evento - <b>Solucionado</b> Nivel 3 en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia

### 5.8.1 FLUJOGRAMA "GESTIÓN DE PROBLEMAS"

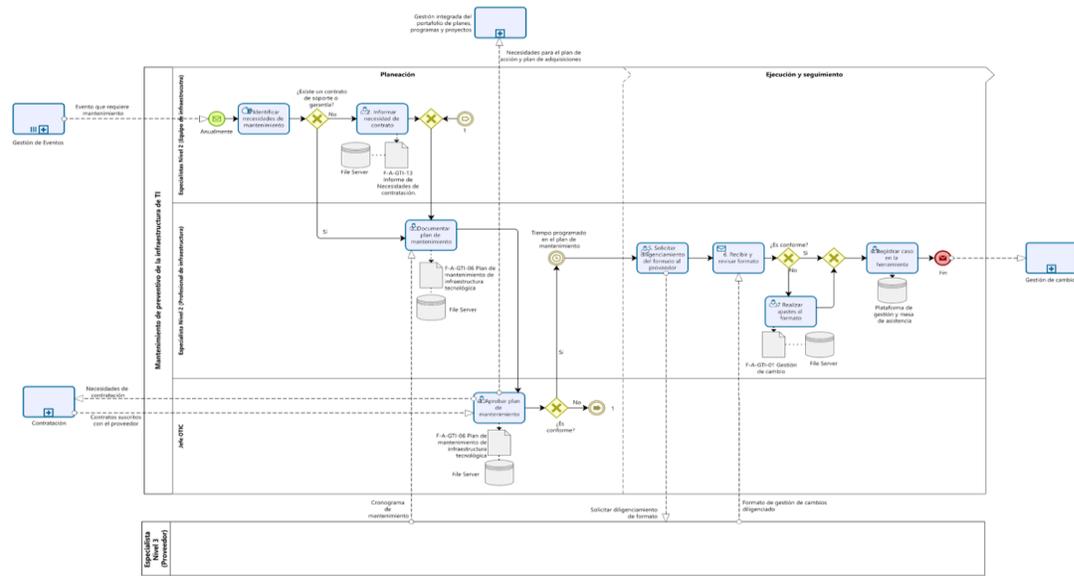


### 5.8.2 ACTIVIDADES "GESTIÓN DE PROBLEMAS"

N.º.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Asociar incidencias relacionadas	P	Identificar y asociar en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia, el análisis realizado a los problemas detectados por incidentes o eventos recurrentes.	Especialista Nivel 2 (Responsables de Infraestructura de TI)		Problema - <b>Detectado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia con casos asociados
2	Verificar solución del problema	H	<p>Determinar la Causa Raíz del problema e identificar errores conocidos.</p> <p>¿Es posible reestablecer el servicio internamente?  <b>Si</b>, continúa con la actividad 3 "Solucionar problema"  <b>No</b>, continúa con la actividad 4. "Validar falla con el proveedor"</p>	Especialista Nivel 2 (Responsables de Infraestructura de TI)		
3	Solucionar problema	H	<p>El Especialista Nivel 2 (Responsables de Infraestructura de TI) de acuerdo con su experiencia y conocimiento debe solucionar el problema.</p> <p>Continuar con actividad 9. "Registrar solución del problema".</p>	Especialista Nivel 2 (Responsables de Infraestructura de TI)		
4	Validar falla con el proveedor	H	<p>Si el problema no es posible solucionarlo internamente se debe validar la falla con el proveedor para proceder con el diagnóstico.</p> <p>¿Corresponde a una falla masiva?  <b>Si</b>, continúa con la actividad 5 "Solicitar pieza comunicativa por falla"  <b>No</b>, continúa con la actividad 6. "Esperar restablecimiento del servicio (conforme a ANS)".</p>	Especialista Nivel 2 (Responsables de Infraestructura de TI)		
5	Solicitar pieza comunicativa por falla	H	Solicitar mediante correo electrónico a Uso y apropiación la publicación de una pieza comunicativa, informando a todos los usuarios sobre la falla presentada.	Especialista Nivel 2 (Responsables de Infraestructura de TI)		Pieza comunicativa - <b>Solicitada</b> vía correo electrónico

6	Esperar restablecimiento del servicio (conforme a ANS)	H	Esperar la respuesta del proveedor del restablecimiento del servicio conforme a los Acuerdos de Niveles de Servicios contratados.	Especialista Nivel 2 (Responsables de Infraestructura de TI)	
7	Recibir confirmación de restablecimiento del servicio	H	Recibir la respuesta que el requerimiento fue atendido por parte del proveedor y a su vez deberá hacer seguimiento de la implementación o solución del problema y su efectividad. ¿Es requerido realizar pieza comunicativa? <b>Si</b> , continua con la actividad 8 "Solicitar pieza comunicativa por restablecimiento" <b>No</b> , continua con la actividad 9. "Registrar solución del problema".	Especialista Nivel 2 (Responsables de Infraestructura de TI)	
8	Solicitar pieza comunicativa por restablecimiento	H	Solicitar a Uso y Apropriación la publicación de una pieza comunicativa, informando a todos los usuarios sobre el restablecimiento del servicio.	Especialista Nivel 2 (Responsables de Infraestructura de TI)	Pieza comunicativa - <b>Solicitada</b> vía correo electrónico
9	Registrar solución del problema	H	Registrar las acciones ejecutas en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.	Especialista Nivel 2 (Responsables de Infraestructura de TI)	<b>Acciones ejecutadas</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
10	Cierre automático de incidencias asociadas	H	La Plataforma de gestión y mesa de asistencia hace cierre automático de los eventos o incidentes recurrentes que generaron el caso asociado al problema presentado supervisado por el Especialista Nivel 2 (Responsables de Infraestructura de TI) Fin de la etapa.	N/A	Cierre <b>Automático</b> de casos asociados al problema

### 5.9.1 FLUJOGRAMA "MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI"

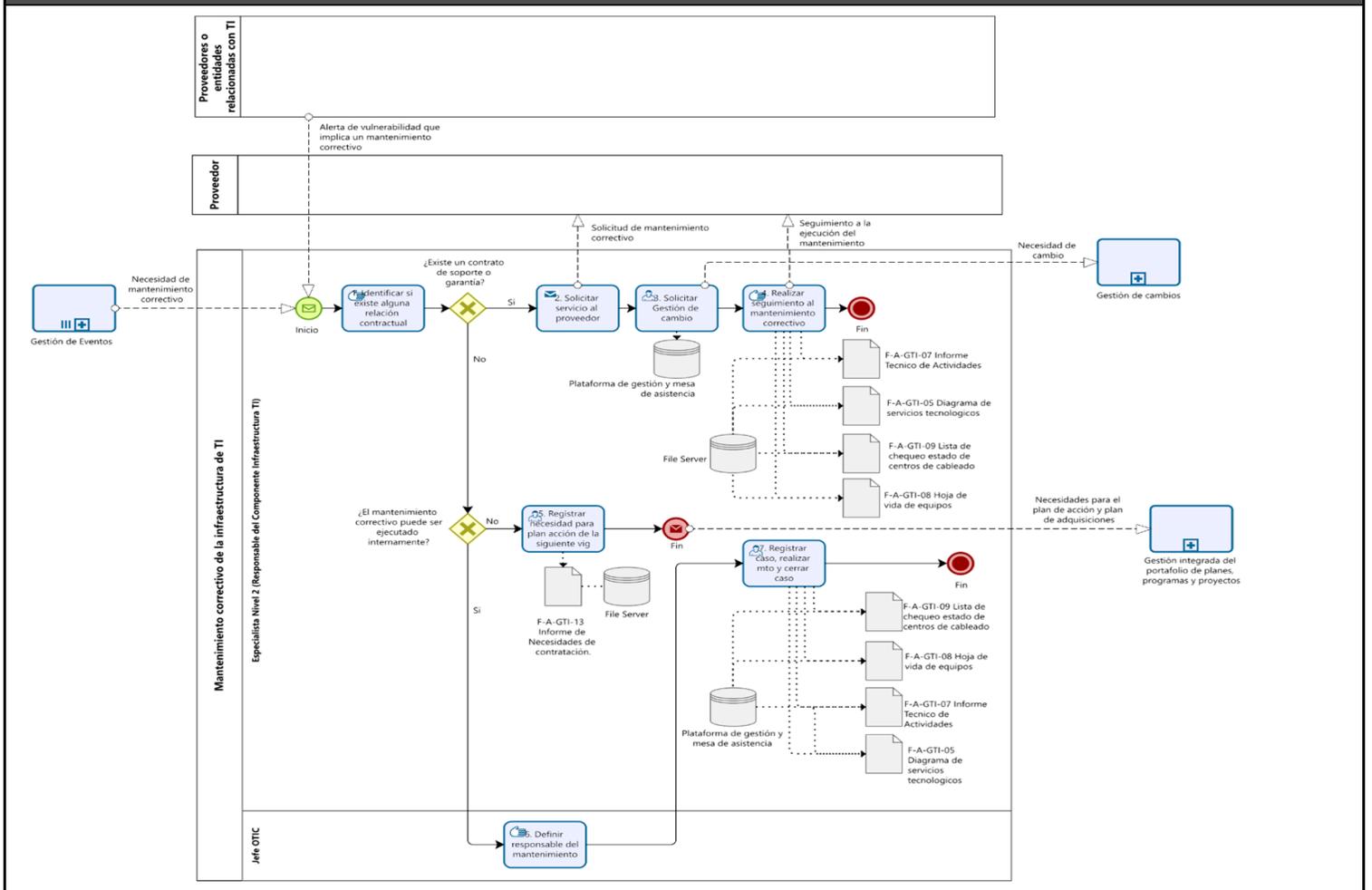


### 5.9.2 ACTIVIDADES "MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI"

N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Identificar necesidades de mantenimiento	P	Validar anualmente cuáles son los equipos y servicios que se tomarán en cuenta para el plan de mantenimiento preventivo, incluyendo aquellos componentes que no cuentan con contrato o garantía y que son indispensables para la operación. ¿Existe un contrato de soporte o garantía? <b>Si</b> , continua con la actividad 3 "Documentar plan de mantenimiento" <b>No</b> , continua con la actividad 2 "Informar necesidad de contrato".	Especialistas Nivel 2 (Responsables de los Componentes de Infraestructura de TI)		
2	Informar necesidad de contrato	H	Para el(los) equipo(s) o servicios que requiere(n) mantenimiento preventivo que no tienen contrato vigente que cubra el servicio o soporte técnico; los Especialistas Nivel 2 (Responsables de los Componentes de Infraestructura de TI) deben cada uno informar la necesidad de contrato vía correo electrónico al Profesional de Infraestructura TI adjuntando el formato <b>F-A-GTI-13</b> Informe de Necesidades de contratación.	Especialistas Nivel 2 (Responsables de los Componentes de Infraestructura de TI)	X	Documento F-A-GTI-13 Informe de Necesidades de contratación - <b>Elaborado</b> en el File Server
3	Documentar plan de mantenimiento	P	Documentar el <b>F-A-GTI-06</b> Plan de mantenimiento de infraestructura tecnológica especificando cronograma y los equipos/servicios a los que se les va a realizar esta actividad, incluyendo la información del el formato <b>F-A-GTI-13</b> Informe de Necesidades de contratación.	Especialista Nivel 2 (Profesional de Infraestructura)		Documento F-A-GTI-06 Plan de mantenimiento de infraestructura tecnológica - <b>Elaborado</b> en el File Server

4	Aprobar plan de mantenimiento	<b>P</b>	<p>Revisar el plan de mantenimiento preventivo Presentado por los responsables de los componentes de infraestructura de TI y aprobar las actividades de acuerdo con la criticidad del activo que represente para la entidad y a su vez gestionar según el presupuesto asignado los procesos contractuales necesarios para renovar los contratos de los activos requeridos.</p> <p>¿Es conforme?  <b>Si</b>, continua con la actividad 5 "Solicitar diligenciamiento del formato al proveedor de acuerdo con el tiempo programado en el plan de mantenimiento"  <b>No</b>, continua con la actividad 3 "Documentar plan de mantenimiento".</p> <p>Dichas necesidades son una entrada para la formulación del plan de acción y plan de adquisiciones de la siguiente vigencia.</p>	Jefe OTIC	<b>X</b>	Documento F-A-GTI-06 Plan de mantenimiento - <b>Aprobado</b> en el File Server
5	Solicitar diligenciamiento del formato al proveedor	<b>H</b>	El Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente Infraestructura TI) definido en el plan debe solicitar el diligenciamiento del formato <b>F-A-GTI-01</b> Gestión de cambio por parte del proveedor.	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente Infraestructura TI)		
6	Recibir y revisar formato	<b>H</b>	<p>Recibir y revisar el formato de gestión de cambios diligenciado por parte del proveedor.</p> <p>¿Es conforme?  <b>Si</b>, Continuar con actividad 8. "Registrar caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia"  <b>No</b>, Continuar con actividad 7. "Realizar ajustes al formato".</p>	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente Infraestructura TI)		
7	Realizar ajustes al formato	<b>H</b>	Realizar los ajustes al formato <b>F-A-GTI-01</b> de Gestión de cambio.	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente Infraestructura TI)	<b>X</b>	Documento F-A-GTI-01 Gestión de cambio - <b>Ajustado</b> en el File Server
8	Registrar caso en la herramienta	<b>V</b>	<p>Registrar el caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia adjuntando el formato <b>F-A-GTI-01</b> Gestión de cambio (Versión editable)</p> <p>Fin de la etapa.</p>	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente Infraestructura TI)	<b>X</b>	Caso - <b>Registrado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia

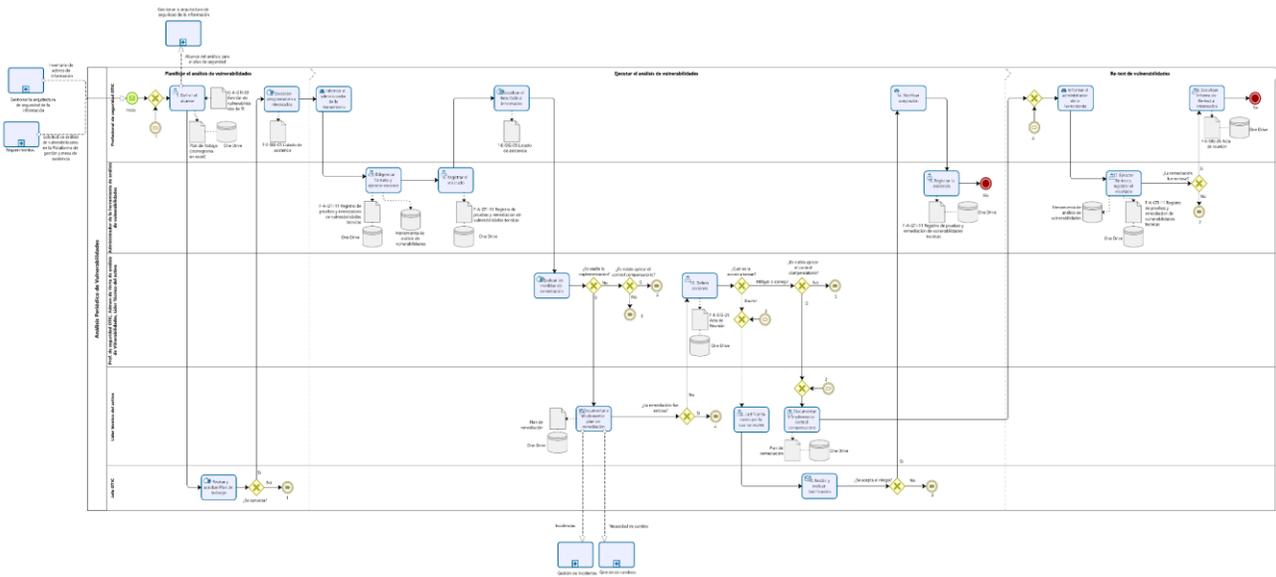
### 5.10.1 FLUJOGRAMA "MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA DE TI



5.10.2 ACTIVIDADES "MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA DE TI

N.º.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Identificar si existe alguna relación contractual	P	<p>Cuando se identifique la necesidad de realizar un mantenimiento correctivo, se debe verificar si se cuenta con contrato o garantía vigente.</p> <p>¿Existe un contrato de soporte o garantía?  <b>Si</b>, continua con la actividad 2 "Solicitar el servicio al proveedor"  <b>No</b>, continua con la siguiente pregunta</p> <p>¿El mantenimiento correctivo puede ser ejecutado internamente?  <b>Si</b>, Continúa con la actividad 6 "Definir responsable del mantenimiento"  <b>No</b>, Continúa con la actividad 5 "Registrar necesidad para plan acción de la siguiente vigencia".</p>	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente Infraestructura TI)		
2	Solicitar el servicio al proveedor	H	Contactar al proveedor de servicios y solicitar el servicio correctivo.	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente Infraestructura TI)		
3	Solicitar Gestión de cambio	H	Diligenciar el formato <b>F-A-GTI-01</b> Gestión de cambio por medio de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia conforme a la etapa de Gestión de Cambios del presente procedimiento.	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente Infraestructura TI)		Caso - <b>Creado</b> a través de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia  Documento F-A-GTI-01 Gestión de cambio - <b>Diligenciado en la Plataforma</b>
4	Realizar seguimiento al mantenimiento correctivo	V	<p>Asegurar que el proveedor de servicios realice las actividades requeridas para el mantenimiento correctivo.</p> <p>Adicionalmente es responsable de diligenciar los siguientes documentos:  <b>F-A-GTI-08</b> Hoja de vida de equipos  <b>F-A-GTI-05</b> Diagrama de servicios tecnológicos  <b>F-A-GTI-07</b> Informe Técnico de Actividades  <b>F-A-GTI-09</b> Lista de chequeo estado de centros de cableado</p> <p>Fin de la etapa.</p>	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente Infraestructura TI)	X	Evidencias del mantenimiento correctivo, Documentos (F-A-GTI-08 Hoja de vida de equipos, F-A-GTI-05 Diagrama de servicios tecnológicos, F-A-GTI-07 Informe Técnico de Actividades, F-A-GTI-09 Lista de chequeo estado de centros de cableado) - <b>Diligenciados</b> en el File Server
5	Registrar necesidad para plan acción de la siguiente vigencia	P	<p>Para los mantenimientos que no puede ser solucionados internamente, ni existe una relación contractual vigente, el Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente Infraestructura TI) debe registrar las necesidades para el plan de acción y plan de adquisiciones de la siguiente vigencia.</p> <p>Fin de la etapa.</p>	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente Infraestructura TI)		Documento F-A-GTI-13 Informe de Necesidades de contratación en el File Server
6	Definir responsable del mantenimiento	H	Asignar al Profesional de la OTIC que se encargara del mantenimiento correctivo.	Jefe OTIC		
7	Registrar caso, realizar mantenimiento y cerrar caso	A	<p>Realizar el mantenimiento de acuerdo con sus conocimientos, documentar las acciones aplicadas y cerrar el caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia y diligenciar los siguientes documentos:  <b>F-A-GTI-08</b> Hoja de vida de equipos  <b>F-A-GTI-05</b> Diagrama de servicios tecnológicos  <b>F-A-GTI-07</b> Informe Técnico de Actividades  <b>F-A-GTI-09</b> Lista de chequeo estado de centros de cableado</p> <p>Fin de la etapa.</p>	Especialista Nivel 2 (Responsable del Componente Infraestructura TI)	X	Documentos (F-A-GTI-08 Hoja de vida de equipos, F-A-GTI-05 Diagrama de servicios tecnológicos, F-A-GTI-07 Informe Técnico de Actividades, F-A-GTI-09 Lista de chequeo estado de centros de cableado) - <b>Diligenciados</b> en el File Server

5.11.1 FLUJOGRAMA "ANÁLISIS PERIÓDICO DE VULNERABILIDADES"

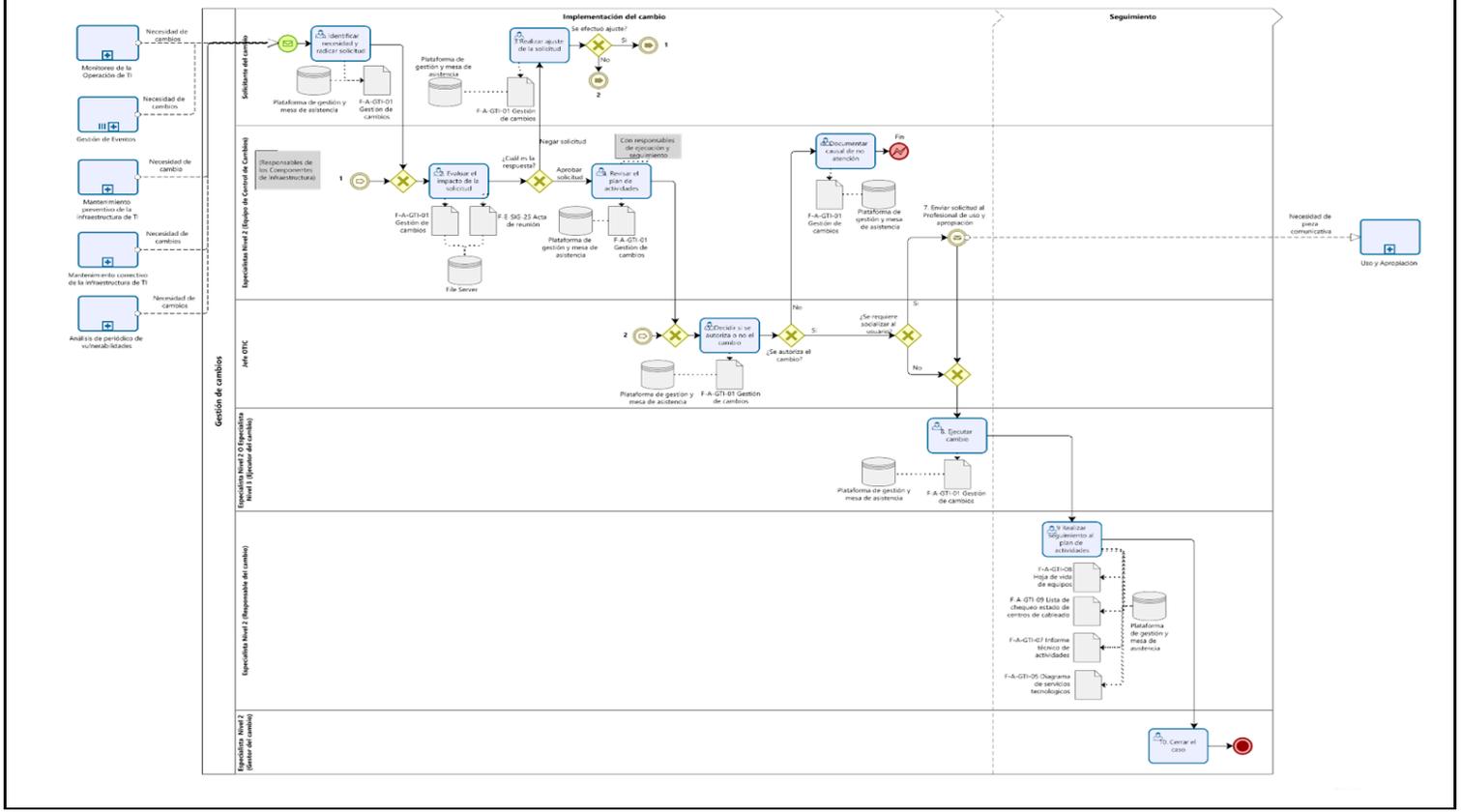


**5.11.2 ACTIVIDADES "ANÁLISIS PERIÓDICO DE VULNERABILIDADES"**

N.º.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Definir el alcance	P	Con base en el inventario de activos de información y las solicitudes de análisis de vulnerabilidades recibidas a través de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia deberá definir los activos de información que se les realizará el análisis de vulnerabilidades para el periodo o vigencia, de acuerdo a los lineamientos de la <b>G-A-GTI-09</b> Gestión de Vulnerabilidades de TI y enviarlo vía correo electrónico al Jefe OTIC.	Profesional de Seguridad de OTIC		Documento Plan de trabajo (Cronograma en Excel) - <b>Elaborado</b> en el One Drive
2	Revisar y aprobar plan de trabajo	P	Revisar el alcance propuesto y aprobar el Plan de trabajo de análisis de vulnerabilidades (Cronograma en Excel) para el periodo o vigencia. ¿Se aprueba? <b>Si</b> , Continúa con la actividad 3 "Socializar programación a interesados" <b>No</b> , Continúa con la actividad 1 "Definir el alcance".	Jefe OTIC	X	Documento Plan de trabajo (Cronograma en Excel) - <b>Aprobado o Rechazado</b> vía correo electrónico
3	Socializar programación a interesados	H	Socializar el alcance aprobado a las partes interesadas y hacer seguimiento de acuerdo a las fechas definidas. Continúa con la siguiente actividad de la etapa " <u>Ejecutar el análisis de vulnerabilidades e implementar plan de remediación</u> ".	Profesional de Seguridad de OTIC		Documento F-E-SIG-05 Listado de asistencia en el One Drive
4	Informar al administrador de la herramienta	H	Informar al Administrador de la Herramienta de Análisis de Vulnerabilidades sobre el escaneo que se requiere ejecutar según lo establecido en el alcance.	Profesional de Seguridad de OTIC		correo electrónico
5	Diligenciar formato y ejecutar escaneo	H	Cargar la línea base de activos en el <b>F-A-GTI-11</b> Registro de pruebas y remediación de vulnerabilidades técnicas y realizar el escaneo de vulnerabilidades a los activos de TI en los plazos previstos en el cronograma y hacer seguimiento a la ejecución.	Administrador de la Herramienta de Análisis de Vulnerabilidades		Documento F-A-GTI-11 Registro de pruebas y remediación de vulnerabilidades técnicas - <b>Diligenciado</b> en el One Drive  Informe de vulnerabilidades - <b>Generado</b> por la Herramienta de análisis de vulnerabilidades
6	Registrar el resultado	H	Registrar el resultado arrojado por la Herramienta de análisis de vulnerabilidades en el <b>F-A-GTI-11</b> Registro de pruebas y remediación de vulnerabilidades técnicas.	Administrador de la Herramienta de Análisis de Vulnerabilidades	X	Documento F-A-GTI-11 Registro de pruebas y remediación de vulnerabilidades técnicas - <b>Actualizado</b> en el One Drive
7	Socializar el resultado a interesados	H	Socializar los resultados arrojados por la Herramienta de Análisis de Vulnerabilidades a los interesados.	Profesional de Seguridad de OTIC		Documento F-E-SIG-05 listado de asistencia en el One Drive
8	Evaluar medidas de remediación	H	En mesa de trabajo se debe analizar los resultados y evaluar las medidas de remediación, priorizando de acuerdo al nivel de criticidad. ¿Es viable la implementación? <b>Si</b> , Continuar con la actividad 9 "Documentar e implementar plan de remediación" <b>No</b> , Continúa con la siguiente pregunta.  ¿Es viable aplicar el control compensatorio? <b>Si</b> , Continúa con la actividad 11 "Documentar e implementar control compensatorio" <b>No</b> , Continúa con la actividad 12 "Justificar la razón por la cual se asume".	Líder Técnico del Activo Profesional de Seguridad de OTIC Administrador de la Herramienta de Análisis de Vulnerabilidades		Documento F-E-SIG-05 listado de asistencia en el One Drive
9	Documentar e implementar plan de remediación	H	Proceder al diseño y elaboración del plan de remediación y procede a ejecutar las acciones definidas.  En caso de identificar incidencias o requerimientos asociados a la vulnerabilidad se debe realizar la solicitud por medio de la plataforma de gestión y mesa de asistencia.  En caso de identificar necesidades de cambios asociados al plan de remediación se debe realizar la solicitud conforme al procedimiento <b>P-A-GTI-11</b> "Gestionar la operación de servicios tecnológicos - etapa Gestión de cambios".  ¿La remediación fue exitosa? <b>Si</b> , Continúa con la actividad 16 "Informar al administrador de la herramienta" de la etapa de " <u>Re-test de Vulnerabilidades</u> ". <b>No</b> , Continúa con la actividad 10 "Definir acciones".	Líder Técnico del Activo	X	Plan de remediación - <b>Elaborado</b> en el One Drive
10	Definir acciones	H	El Líder Técnico del Activo, el Profesional de Seguridad de OTIC y el Administrador de la Herramienta de Análisis de Vulnerabilidades deben analizar los resultados de la implementación del plan de remediación que no fueron exitosos y definir las acciones a tomar.  ¿Cuál es la acción a tomar? <b>Asumir</b> , Continúa con la actividad 12 "Justificar la razón por la cual se asume". <b>Mitigar o Corregir</b> , Continúa con la siguiente pregunta.  ¿Es viable aplicar el control compensatorio? <b>Si</b> , Continúa con la actividad 11 "Documentar e implementar control compensatorio". <b>No</b> , Continúa con la actividad 12 "Justificar la razón por la cual se asume".	Líder Técnico del Activo Profesional de Seguridad de OTIC Administrador de la Herramienta de Análisis de Vulnerabilidades	X	Documento F-E-SIG-25 Acta de reunión en el One Drive

11	Documentar e implementar control compensatorio	H	Documentar en el Plan de remediación los controles compensatorios (alternativos) para mitigar el riesgo y procede a implementarlos.  Continúa la actividad 16 "Informar al administrador de la herramienta" de la etapa " <u>Re-test de vulnerabilidades</u> ".	Líder Técnico del Activo	Plan de remediación - <b>Actualizado</b> en el One Drive
12	Justificar la razón por la cual se asume	H	Justificar la causa de no poder implementar controles para corregir o mitigar el nivel de riesgo.  Remitir justificación al jefe OTIC vía correo electrónico con copia al Profesional de seguridad de OTIC y al Administrador de la Herramienta de Análisis de Vulnerabilidades.	Líder Técnico del Activo	Justificación - <b>Enviada</b> vía correo electrónico
13	Recibir y evaluar Justificación	V	Evaluar justificación ante la no remediación de la vulnerabilidad.  ¿Se acepta el riesgo? <b>Si</b> , continúa con la actividad 14 "Notificar aceptación" <b>No</b> , Continúa con la actividad 11 "Documentar y aplicar controles compensatorios".	Jefe OTIC	<b>X</b> Justificación - <b>Aceptada o Rechazada</b> vía correo electrónico
14	Notificar aceptación	H	Notificar la aceptación del riesgo a los interesados vía correo electrónico.	Profesional de Seguridad de OTIC	
15	Registrar la evidencia	H	Registrar la evidencia de aceptación del riesgo en el <b>F-A-GTI-11</b> Registro de pruebas y remediación de vulnerabilidades técnicas.  Fin del Procedimiento.	Administrador de la Herramienta de Análisis de Vulnerabilidades	<b>X</b> Documento F-A-GTI-11 Registro de pruebas y remediación de vulnerabilidades técnicas - <b>Actualizado</b> en el One Drive
16	Informar al administrador de la herramienta	H	Informar y solicitar un Re-test al Administrador de la herramienta de vulnerabilidades que permita evidenciar que el plan de remediación fue satisfactorio.	Profesional de Seguridad de OTIC	correo electrónico
17	Ejecutar Re-test y registrar el resultado	H	Ejecutar el Re-test para evidenciar si la vulnerabilidad se corrigió o mitigó y registrar el resultado del Re-test en el <b>F-A-GTI-11</b> Registro de pruebas y remediación de vulnerabilidades técnicas.  ¿La remediación fue exitosa? <b>Si</b> , Continúa con la actividad 18 "Socializar informe de Re-test a interesados" <b>No</b> , Continúa con la actividad 11 "Documentar e implementar control compensatorio".	Administrador de la Herramienta de Análisis de Vulnerabilidades	<b>X</b> Informe de vulnerabilidades (que genera la herramienta)  Documento F-A-GTI-11 Registro de pruebas y remediación de vulnerabilidades técnicas - <b>Actualizado</b> en el One Drive
18	Socializar informe de Re-test a interesados	H	Socializar el informe del Re-test a interesados y el comparativo de la gestión realizada en el cierre de las vulnerabilidades.  Fin del procedimiento.	Profesional de Seguridad de OTIC	Documento F-E-SIG-25 Acta de reunión en el One Drive

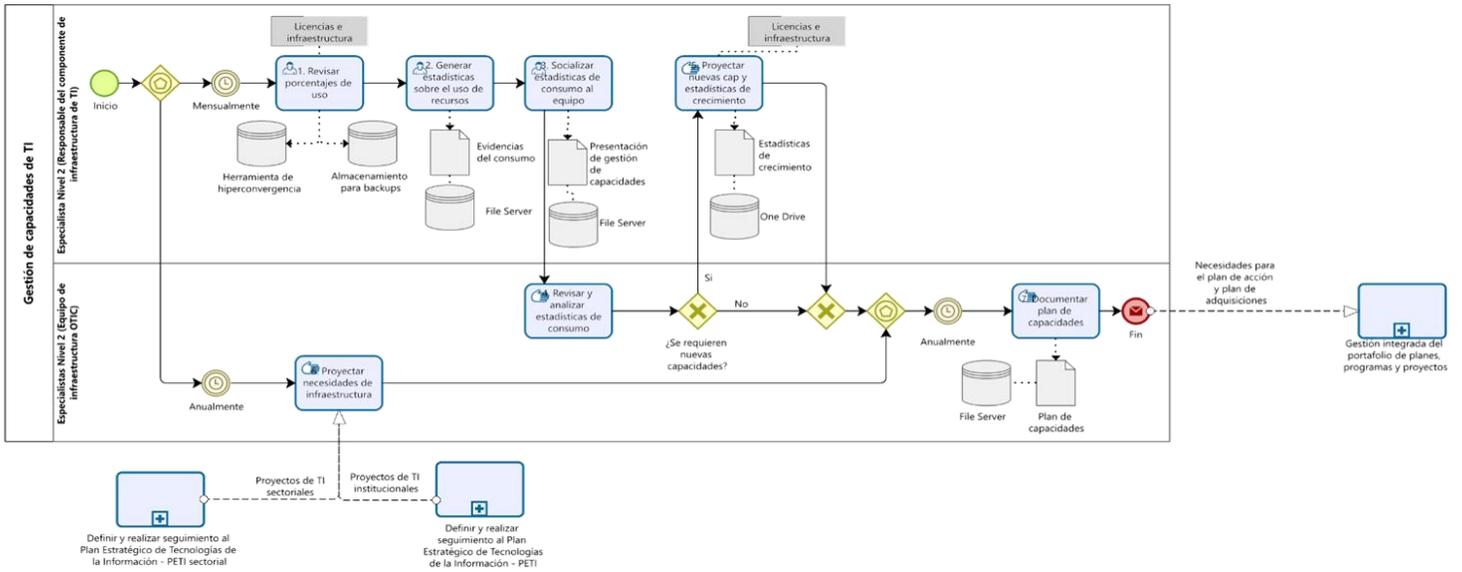
**5.12.1 FLUJOGRAMA "GESTIÓN DE CAMBIOS"**



**5.12.2 ACTIVIDADES "GESTIÓN DE CAMBIOS"**

N.º.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Identificar necesidad y radicar solicitud	P	Identificar la necesidades que surgen de los procesos de monitoreo de la operación, gestión de eventos, mantenimientos correctivos, preventivos y análisis periódico de vulnerabilidades  El solicitante del cambio es el responsable de diligenciar y adjuntar el formato <b>F-A-GTI-01</b> "Gestión de Cambios" (Versión editable) y los soportes (si amerita) en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.	Solicitante del cambio		Caso - <b>Creado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia con respectivo documento F-A-GTI-01 Gestión de cambios - <b>Diligenciado</b>
2	Evaluar el impacto de la solicitud	P	Verificar en reunión, el alcance y el impacto del servicio, evaluando aspectos de riesgos, continuidad y seguridad de la información y actualizar el <b>F-A-GTI-01</b> "Gestión de Cambios" en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.  En el acta de reunión debe quedar asignado el responsable de actualizar el <b>F-A-GTI-01</b> "Gestión de Cambios" en el File Server y en la en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.  ¿Cuál es la respuesta? <b>Aprobar solicitud</b> , continua con la actividad 3 Realizar ajuste de la solicitud <b>Negar solicitud</b> , continua con la actividad 4 Revisar el plan de actividades.	Especialistas Nivel 2 (Equipo de Control de Cambios- Responsables de los Componentes de Infraestructura de TI)	X	Documento (F-A-GTI-01 Gestión de cambios) - <b>Actualizado</b> en la en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia  Documento F-E-SIG-25 Acta de reunión en el File Server
3	Realizar ajuste de la solicitud		Ajustar la solicitud de cambio de acuerdo con las observaciones realizadas por el equipo de control de cambios  <b>¿Se efectuó ajustes?</b> <b>Si</b> , continua con la actividad 2. Evaluar el impacto de la solicitud <b>No</b> , continua con la actividad 5. Decidir si se autoriza o no el cambio.	Solicitante del cambio		Documento (F-A-GTI-01 Gestión de cambios) - <b>Ajustado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
4	Revisar el plan de actividades	H	En mesa de trabajo se revisará en el formato <b>F-A-GTI-01</b> "Gestión de cambios", el plan de trabajo detallando, las actividades, los tiempos y los responsables. (Seguimiento y Ejecución)  La prioridad determinará la importancia de la solicitud respecto a otras solicitudes pendientes y será el dato relevante para establecer la programación de cambios a realizar.  La criticidad la determina la dificultad e impacto de la solicitud y será el parámetro para determinar la asignación de recursos necesarios (personas), los plazos previstos y el nivel de autorización requerido para la implementación del cambio.  El especialista Nivel 2 asignado en el Acta de reunión será el encargado de actualizar la información en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.	Especialistas Nivel 2 (Equipo de Control de Cambios- Responsables de los Componentes de Infraestructura de TI)		Documento (F-A-GTI-01 Gestión de cambios) - <b>Actualizado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
5	Decidir si se autoriza o no el cambio	P	Decidir si se autoriza o rechaza el cambio.  <b>¿Se autoriza el cambio?</b> <b>No</b> , continua con la actividad 6 Documentar causal de no atención <b>Si</b> , continua con la siguiente pregunta  <b>¿Se requiere socializar al usuario?</b> <b>Si</b> , continua con la actividad 7 "Enviar solicitud al Profesional de uso y apropiación". <b>No</b> , continua con la actividad 8 "Ejecutar cambio".	Jefe OTIC	X	Documento (F-A-GTI-01 Gestión de cambios) - <b>Aprobado o Rechazado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
6	Documentar causal de no atención	H	En el caso que la solicitud de cambio no sea aprobada se deberá informar y documentar la justificación en el formato <b>F-A-GTI-01</b> "Gestión de cambios". El especialista Nivel 2 asignado en el Acta de reunión será el encargado de cerrar el caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia  Fin de la etapa.	Especialistas Nivel 2 (Equipo de Control de Cambios- Responsables de los Componentes de Infraestructura de TI)		Documento (F-A-GTI-01 Gestión de cambios) - <b>no aprobado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
7	Enviar solicitud al Profesional de uso y apropiación	H	El Equipo de Control de Cambios debe enviar borrador y solicitud de una pieza comunicativa al profesional de Uso y Apropiación vía correo electrónico.	Uso y Apropiación		Pieza comunicativa - Solicitada vía correo electrónico
8	Ejecutar cambio	H	Realizar el cambio en el activo de TI.	Especialista Nivel 2 o Especialista Nivel 3 (Ejecutor del cambio)		Documento (F-A-GTI-01 Gestión de cambios) - <b>Actualizado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
9	Realizar seguimiento al plan de actividades	V	Validar que las actividades definidas en el formato de gestión de cambios, se hayan cumplido correctamente y de: *Actualizar los formatos (si aplica) <b>F-A-GTI-08</b> Hoja de vida de equipos <b>F-A-GTI-05</b> Diagrama de servicios tecnológicos <b>F-A-GTI-07</b> Informe Técnico de Actividades <b>F-A-GTI-09</b> Lista de chequeo estado de centros de cableado.	Especialista Nivel 2 (Responsable del cambio)	X	caso - <b>Actualizado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia
10	Cerrar el caso	A	Una vez, el responsable del cambio da su visto bueno, se procederá a cerrar el caso en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.  Fin de la etapa.	Especialista Nivel 2 (Gestor del cambio)	X	Caso - <b>Cerrado</b> en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia

### 5.13.1 FLUJOGRAMA "GESTIÓN DE CAPACIDADES DE TI"



### 5.13.2 ACTIVIDADES "GESTIÓN DE CAPACIDADES DE TI"

N.º.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Revisar porcentajes de uso	H	El procedimiento inicia dependiendo de la temporalidad; <b>Anualmente</b> , continuar con la actividad 6 "Proyectar necesidades de infraestructura". <b>Mensualmente</b> , continuar con esta actividad.	Especialista Nivel 2 (Responsable del componente de Infraestructura de TI)		
2	Generar estadísticas sobre el uso de recursos	H	Analizar la información arrojada en el monitoreo y generar informe con las evidencias del consumo reportadas, teniendo en cuenta los datos estadísticos que impacten la capacidad.	Especialista Nivel 2 (Responsable del componente de Infraestructura de TI)		Documento (Evidencias del consumo) - En el File Server
3	Socializar estadísticas de consumo al equipo	H	Socializar al Equipo de Infraestructura OTIC y a la Jefe OTIC, el informe estadístico con las evidencias del consumo.	Especialista Nivel 2 (Responsable del componente de Infraestructura de TI)		Presentación - Gestión de Capacidades en el File Server
4	Revisar y analizar estadísticas de consumo	H	Revisar y analizar las estadísticas de consumo con el fin de generar planes de acción tempranos para mitigar los efectos de superación de umbrales definidos, gestionando oportunamente los recursos requeridos. ¿Se requieren nuevas capacidades? <b>Si</b> , continua con la actividad 5 Proyectar nuevas capacidades y estadísticas de crecimiento <b>No</b> , continua con la actividad 7. Documentar plan de capacidades	Especialistas de Nivel 2 (Equipo de Infraestructura OTIC)		
5	Proyectar nuevas capacidades y estadísticas de crecimiento	H	Proyectar las adquisiciones necesarias para el fortalecimiento de la capacidad de infraestructura tecnológica de la Entidad. Continuar anualmente con la actividad 7. Documentar plan de capacidades	Especialista Nivel 2 (Responsable del componente de Infraestructura de TI)	X	Documento (Estadística de Crecimiento) en el One Drive
6	Proyectar necesidades de infraestructura	H	Incluir en el análisis de crecimiento de capacidad requerido con los recursos actuales y proyectar la capacidad requerida según los proyectos que provienen del PETI Institucional y Sectorial.	Especialistas de Nivel 2 (Equipo de Infraestructura OTIC)		
7	Documentar plan de capacidades	H	Documentar anualmente el plan de capacidades identificando las evidencias de consumo actual y proyectando las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento, Información esencial para el plan de acción y plan de adquisiciones de la siguiente vigencia. Fin del procedimiento.	Especialistas de Nivel 2 (Equipo de Infraestructura OTIC)	X	Documento (Plan de Capacidades) - en el File Server

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Activo de TI:** Es todo recurso de TI que genera, procesa, transporta y/o resguarda información necesaria para la operación y el cumplimiento de los objetivos del BCE, por lo tanto, se requiere proteger su confidencialidad, integridad y disponibilidad de las amenazas propias de su naturaleza y características.

**Acciones de contención:** Acciones necesarias para garantizar el control del incidente mientras se realiza un análisis más detallado y se definen las acciones necesarias para remediar el incidente.

**Acciones de recuperación:** Mecanismos necesarios para restablecer la infraestructura o servicio afectado.

**Acciones de erradicación:** Proceso de eliminación de la causa principal de un incidente de seguridad de la información.

**Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** Son documentos que reflejan el acuerdo entre ambas partes, donde se recomienda que estén incluidas entre otras, secciones relacionadas con la utilidad y la garantía del servicio.

**Amenaza de seguridad de la información:** surgen a partir de la existencia de vulnerabilidades, es decir, que una amenaza sólo puede existir si existe una vulnerabilidad que pueda ser aprovechada, e independientemente de que se comprometa o no la seguridad de un sistema de información.

**Arquitecto Empresarial:** Profesional encargado de la implementación del Marco de Arquitectura Empresarial de MinTIC en la institución.

**Cambio de emergencia:** Es aquel cambio sobre la infraestructura, que debe ser introducido o ejecutado en el menor tiempo posible, normalmente con el fin de atender o resolver a un incidente sobre un componente TI para su ejecución no requiere de aprobación estricta del Grupo Evaluador de Cambios, pero sí, por parte del Jefe de la Oficina TIC.

**Capacidades de TI:** Establece la disponibilidad de los recursos tecnológicos que necesita la entidad para su funcionamiento.

**ON PREMISE:** Grupo de equipos que conforman la infraestructura tecnológica de manera local en las instalaciones de la entidad.

**Nube:** Colección de servicios de cómputo en una plataforma externa al ministerio ofrecida a través de internet por un proveedor.

**Equipo de arquitectura:** Equipo conformado por los líderes de cada dominio del marco de referencia de arquitectura empresarial en el Ministerio de Ambiente: Información, sistemas de información, tecnología, seguridad, uso y apropiación.

**Especialista Nivel 1:** Se trata de la asistencia en primera línea donde el técnico tendrá que reunir toda la información relativa al problema, con el objetivo de determinar exactamente qué es lo que ocurre y definir cuál es la causa que lo produce una vez definido el problema y descubierta su causa, se procede a resolverlo.

**Especialista Nivel 2:** Técnicos con mayor experiencia y conocimientos, que suelen estar especializados en áreas de helpdesk, contando con conocimientos en redes, sistemas microinformáticos, bases de datos, etc. y generalmente se encargan de problemas que no han podido ser resueltos por los técnicos del nivel 1 al requerir tareas más complejas.

**Especialista Nivel 3:** Hace referencia a aquellas incidencias especializadas que no pueden ser atendidas por la entidad y que suelen ser resueltas por empresas externas asociadas a fabricantes o proveedores de servicios Gestión.

**Evento:** Aparición o cambio de un conjunto particular de circunstancias (ISO/IEC 27000:2016).

**Gestión de cambios:** Forma parte del marco ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información), diseñado específicamente para tomar lo mejor de cada opción y proporcionar cambios esenciales, a la vez que minimiza las interrupciones del servicio resultantes.

**Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información:** Procesos para detectar, informar, evaluar, responder, tratar, y aprender de los incidentes de seguridad de la información.

**Incidente:** Son eventos que interrumpen o reducen la calidad del servicio. Estos eventos pueden ser causados por fallas en la infraestructura

**Incidente de seguridad:** es la ocurrencia de uno o varios eventos que atentan contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información y que violan la Política de Seguridad de la Información de la organización, en el caso de que disponga de ella.

**Herramienta de análisis de vulnerabilidades:** Es una herramienta o solución que se utiliza para analizar y evaluar una computadora, red o aplicación para detectar vulnerabilidades y amenazas conocidas.

**Mesa de servicio:** Punto único de contacto entre los usuarios finales y la organización, con la función de atender y/o despachar las soluciones para las solicitudes de servicio; se encuentra conformada por técnicos y profesionales o agentes de servicio, para la atención de acuerdo al servicio.

**Problema:** Es un incidente crítico o un incidente que se repite muchas veces y por ello, se tiene que encontrar su causa raíz.

**Prueba Re-test :** Es la actividad de realizar pruebas de verificación a la solución de las vulnerabilidades presentadas en los diferentes entregables solicitados

**Sistemas de información:** Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

**Vulnerabilidad:** Es una debilidad o deficiencia de seguridad, que puede ser materializada por una amenaza.

**Requerimiento:** son solicitudes proactivas por parte de los usuarios para obtener usuarios, roles y permisos, iniciativas, ajuste de software, capacitación, copias de respaldo y configuración de servicios tecnológicos.

**Riesgo:** Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias. (ISO/IEC 27000).

**Vulnerabilidad:** califica el nivel de riesgo de un sistema.