
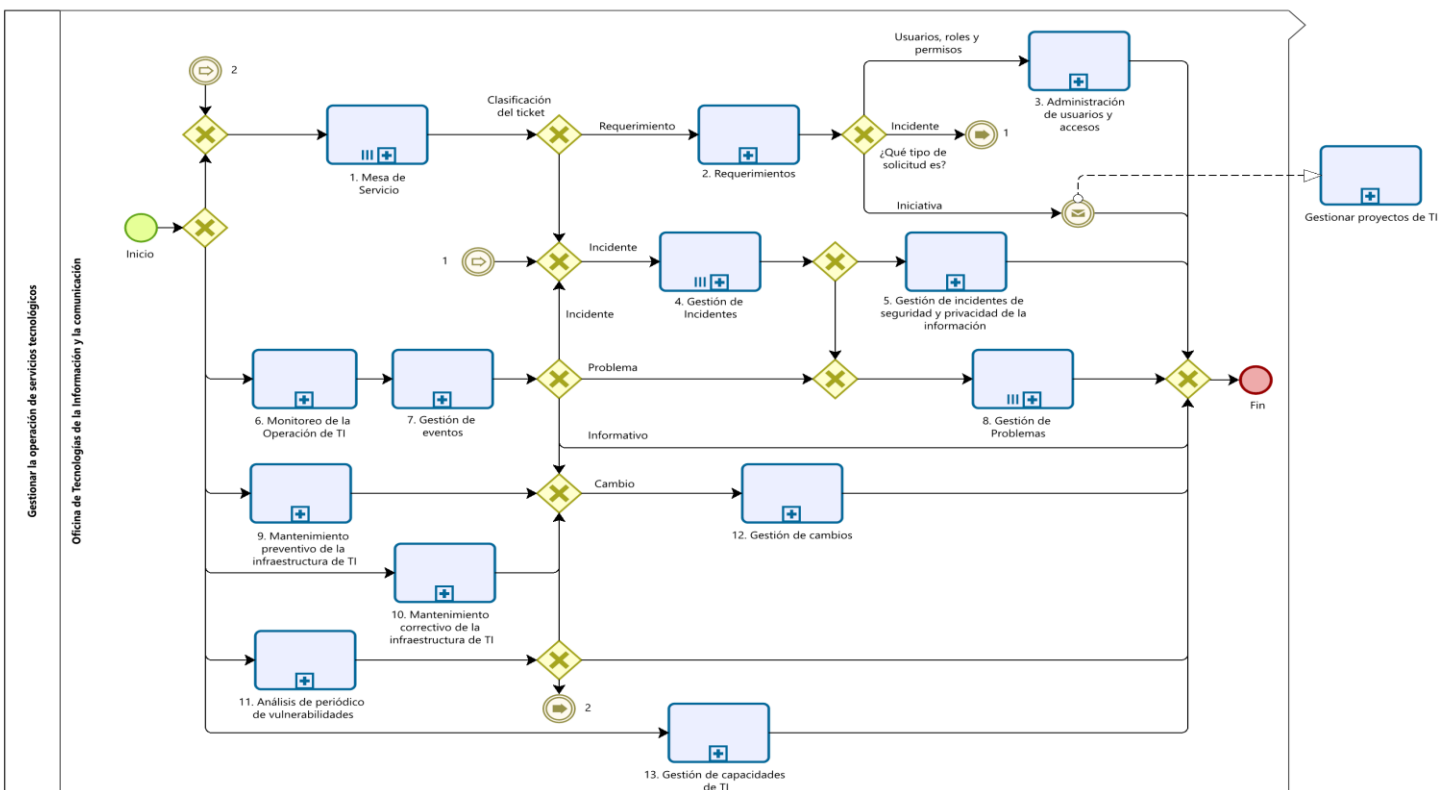


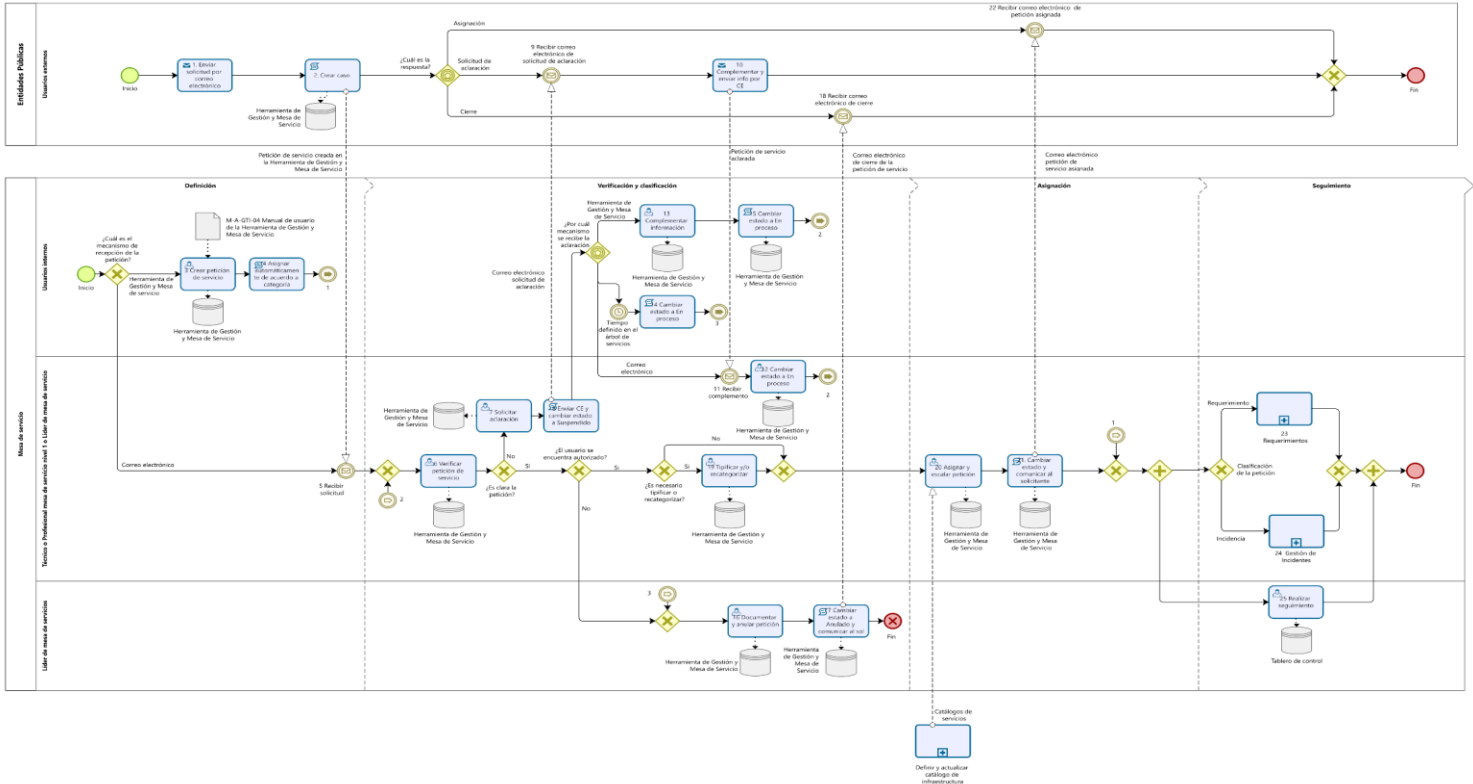
<b>MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	<b>GESTIONAR LA OPERACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS</b>	
Versión: 1	Proceso: Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico Vigencia: 04/07/2024	Código: P-A-GTI-11
<b>1. OBJETIVO(S)</b>	Garantizar la operación de los servicios tecnológicos 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.	
<b>2. ALCANCE</b>	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.	
<b>3. POLITICAS DE OPERACIÓN</b>	<p><b>MESA DE SERVICIOS</b>          * La solicitudes por correo electrónico de usuarios externos, deben ser dirigidas únicamente a los correos electrónicos habilitados para su integración automática con la herramienta de gestión y mesa de servicios.</p> <p><b>ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y ACCESOS</b>          * Para la administración de usuarios y accesos se debe dar cumplimiento a la Guía para la administración de usuarios en sistemas de información.</p> <p><b>GESTIÓN DE CAPACIDADES DE TI</b>          * 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.</p> <p><b>MONITOREO DE LA OPERACIÓN DE TI</b>          * 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.</p> <p><b>GESTIÓN DE CAMBIOS</b>          * El procedimiento de gestión de cambios aplica solo para sistemas de información sin despliegues automatizados          * 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 herramienta de gestión y mesa de servicios          * Quien presenta el cambio no puede tener voto para aprobar en el equipo de control de cambios          * El equipo de control de cambios debe en reunión realizar seguimiento a cambios anteriores según lo definido en el plan de actividades.</p>	
<b>4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	NTC- ISO- IEC 27001, Tecnología de la información, Numeral A.12.1.3 Gestión de capacidad 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 capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Decreto 1078 de 2015: Decreto único reglamentario del Sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 y se dictan otras disposiciones. 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). 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.	

### 5. PROCEDIMIENTO

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



5.1.1 FLUJOGRAMA "MESA DE SERVICIOS"



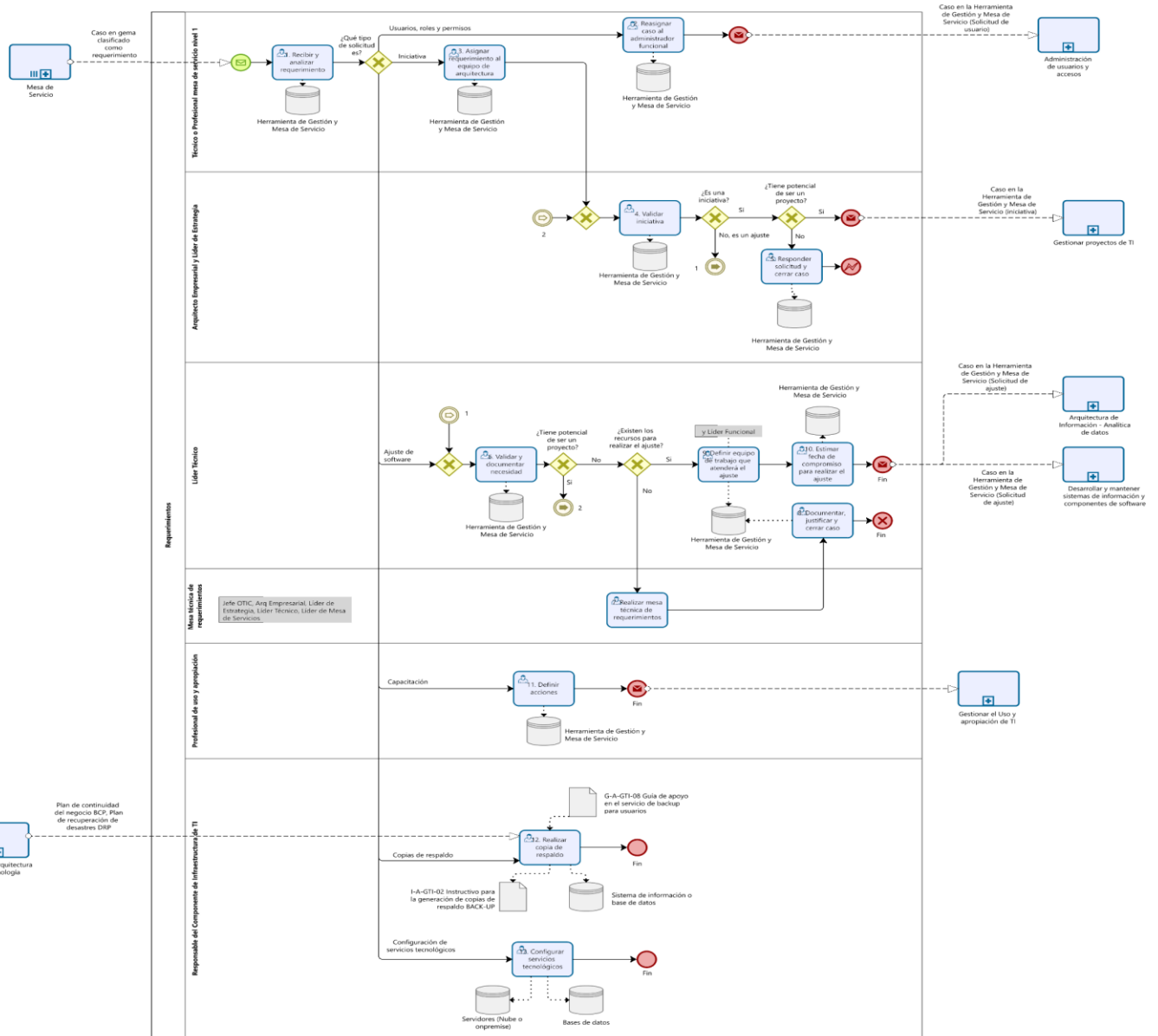
5.1.2. ACTIVIDADES "MESA DE SERVICIOS"

N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Enviar solicitud por correo electrónico	P	<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"</p> <p>Los usuarios externos, el mecanismo que presentan la solicitud es <b>Correo electrónico</b>.</p> <p>Los Usuarios externos deben enviar las solicitudes a los correos electrónicos habilitados dependiendo del sistema de información en el cuál se genera la incidencia o requerimiento.</p>	Usuario Externo		Correo electrónico con requerimiento o incidencia
2	Crear caso	H	<p>La herramienta de gestión y mesa de servicios crea de manera automática la petición de servicios.</p> <p>Continuar con actividad 5. Recibir solicitud</p>	Herramienta de gestión y mesa de servicios (tarea automática)		Caso - Creado en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
3	Crear petición de servicio	H	<p>Los Usuarios Internos deben reportar a través de la herramienta de gestión y mesa de servicios el requerimiento o incidencia según corresponda.</p>	Usuarios Internos		Caso - Creado en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
4	Asignar automáticamente de acuerdo a categoría	H	<p>La herramienta de gestión y mesa de servicios asigna número a la solicitud automáticamente para la atención del Técnico o Profesional de Mesa de servicio de acuerdo a la categoría.</p> <p>¿Cuál es el tipo de solicitud?  <b>Requerimiento</b>, Continuar con actividad 23 "Requerimientos"  <b>Incidencia</b>, Continuar con actividad 24 "Gestión de incidentes" y Continuar con la actividad 25 "Realizar seguimiento" de manera paralela</p>	Herramienta de gestión y mesa de servicios (tarea automática)		Caso en herramienta de gestión y mesa de servicios asignado a responsable

5	Recibir solicitud	H	El Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 debe verificar en la bandeja de entrada de la herramienta de gestión y mesa de servicios los casos técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa de servicio.	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa		
6	Verificar petición de servicio	H	El Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa debe 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".	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa	X	Caso - Validado en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
7	Solicitar aclaración	H	El Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa debe solicitar al usuario información adicional y detallada o aclaratoria del caso radicado	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa		
8	Enviar correo electrónico y cambiar estado a Suspendido	H	La herramienta de gestión y mesa de servicios envía automáticamente 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.  Si es usuario externo, continuar con actividad 9 Recibir correo electrónico de solicitud de aclaración  Si es usuario interno, 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".	Herramienta de gestión y mesa de servicios (tarea automática)		Correo electrónico con solicitud de aclaración  Caso - Suspendido en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
9	Recibir correo electrónico de solicitud de aclaración	H	El Usuario Externo recibe el correo electrónico con la solicitud de aclaración del caso radicado.	Usuario Externo		
10	Complementar y enviar información por correo electrónico	H	El Usuario Externo debe complementar la información solicitada por correo electrónico.	Usuario Externo		Correo electrónico con aclaración de la solicitud
11	Recibir complemento	H	El Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa recibe la información complementada, y la debe asociar al caso correspondiente.	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa		Caso - Asociado en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
12	Cambiar estado a En proceso	H	El Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa debe cambiar el estado de la solicitud a "En proceso" en la herramienta de gestión y mesa de servicios.  Continúa con la actividad 6 "Verificar petición de servicio".	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa		
13	Complementar información	H	Los Usuarios Internos deben documentar y aclarar la información requerida por Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa en la herramienta de gestión y mesa de servicios por el número de caso.  Continúa con la actividad 15 "Cambiar estado a En proceso"	Usuarios Internos		Caso corregido en herramienta de gestión y mesa de servicios.

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 herramienta de gestión y mesa de servicios.  Continúa con la actividad 16 "Documentar y anular petición".	Herramienta de gestión y mesa de servicios (tarea automática)		Caso - En proceso en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
15	Cambiar estado a En proceso	H	La herramienta de gestión y mesa de servicios cambia automáticamente el estado del caso a "en proceso".  Continúa con la actividad 6 "Verificar petición de servicio".	Herramienta de gestión y mesa de servicios (tarea automática)		Caso - En proceso en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
16	Documentar y anular petición	H	El Líder de Mesa de Servicios debe documentar y anular la solicitud en la herramienta de gestión y mesa de servicios, siempre y cuando el solicitante no haya aclarado la solicitud dentro los tiempos establecidos o porque el usuario no se encuentra autorizado.	Líder de Mesa de Servicios	X	
17	Cambiar estado a Anulado y comunicar al solicitante	H	La herramienta de gestión y mesa de servicios cambia el estado de la solicitud a "anulado" y envía automáticamente correo electrónico al solicitante notificando el estado de anulado de la solicitud	Herramienta de gestión y mesa de servicios (tarea automática)		Caso - Anulado en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
18	Recibir correo electrónico de cierre	H	El Usuario Externo recibe correo electrónico con la notificación de Anulado.  Fin del procedimiento.	Usuario Externo		
19	Tipificar y/o recategorizar	H	El Técnico o Profesional Mesa de Servicio 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 herramienta de gestión y mesa de servicios.	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa		Caso - Tipificado y/o recategorizado en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
20	Asignar y escalar petición	H	El Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa debe asignar y escalar la petición a través de la herramienta de gestión y mesa de servicios conforme al árbol de servicios al profesional encargado.	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa		Caso - Asignado en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
21	Cambiar estado y comunicar al solicitante	H	La herramienta de gestión y mesa de servicios cambia el estado del caso a asignado y envía automáticamente correo electrónico al solicitante.  Clasificación de la petición <b>Requerimiento</b> , continúa con la actividad 23 "Requerimientos" <b>Incidencia</b> , continúa con la actividad 24 Gestión de Incidentes.	Herramienta de gestión y mesa de servicios (tarea automática)		Caso - Asignado al Profesional de Mesa de Servicio en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
22	Recibir correo electrónico de petición asignada	H	El Usuario recibe 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.	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa		Solicitud de Requerimiento en la herramienta de gestión y mesa de servicios
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.	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa		Solicitud de Incidente en la herramienta de gestión y mesa de servicios
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"



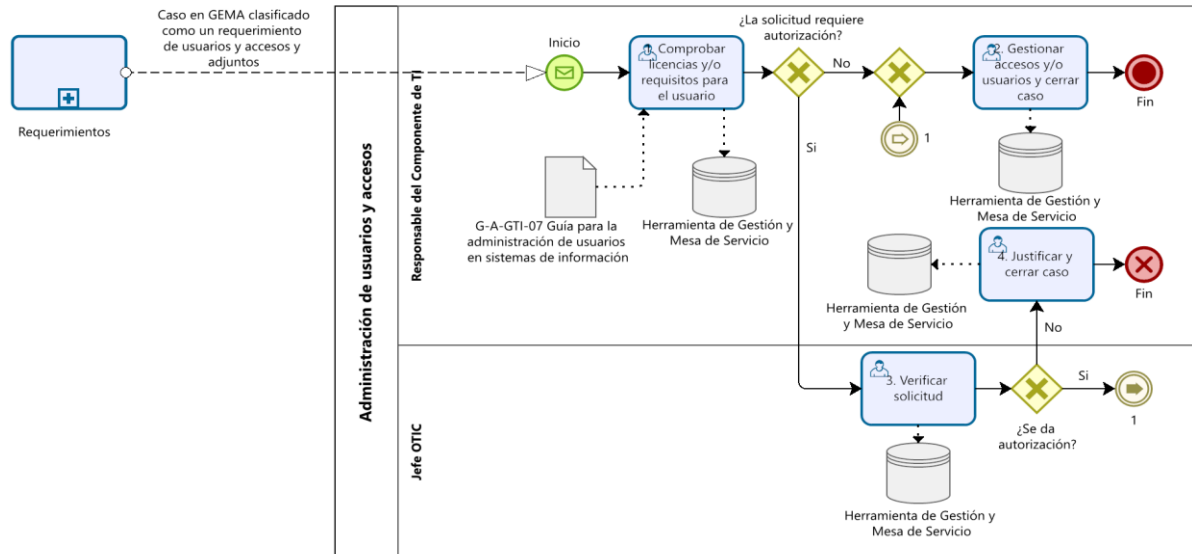
5.2.2 ACTIVIDADES "REQUERIMIENTOS"

N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Recibir y analizar requerimiento	P	<p>El Técnico o Profesional Mesa de Servicios Nivel 1 - Requerimientos debe 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  <b>"Reasignar caso al administrador funcional"</b>  <b>Iniciativa</b>, continua con la actividad 3 <b>"Asignar requerimiento al equipo de arquitectura"</b>  <b>Ajuste de software</b>, continua con la actividad 6 <b>"Validar y documentar necesidad"</b>  <b>Capacitación</b>, continua con la actividad 11 <b>"Definir acciones"</b>  <b>Copias de respaldo</b>, continua con la actividad 12 <b>"Realizar copia de respaldo"</b>  <b>Configuración de servicios tecnológicos</b>, continua con actividad 13 <b>"Configurar servicios tecnológicos"</b>.</p>	Técnico o Profesional Mesa de Servicios Nivel 1 - Requerimientos		Caso - Clasificado como requerimiento en la herramienta de gestión y mesa de servicios.

2	Reasignar caso al administrador funcional	H	<p>Cuando el requerimiento es relacionado con usuarios, roles y permisos el Técnico o Profesional Mesa de Servicios Nivel 1 - Requerimientos 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"</p>	Técnico o Profesional Mesa de Servicios Nivel 1 - Requerimientos		Caso - Reasignado al Administrador Funcional en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
3	Asignar requerimiento al equipo de arquitectura	H	<p>Si el requerimiento es clasificado como iniciativa el Técnico o Profesional Mesa de Servicios Nivel 1 - Requerimientos reasigna el caso al Equipo de Arquitectura Empresarial</p>	Técnico o Profesional Mesa de Servicios Nivel 1 - Requerimientos		Caso - Reasignado al Equipo de Arquitectura Empresarial en la herramienta de gestión y mesa de servicios
4	Validar iniciativa	H	<p>El Arquitecto Empresarial y Líder de Estrategia 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 Líder de Estrategia OTIC	X	Caso - Reasignado al Equipo de Arquitectura en la herramienta de gestión y mesa de servicios
5	Responder solicitud y cerrar caso	H	<p>El Arquitecto Empresarial y Líder de Estrategia deben informar el rechazo del requerimiento solicitado y cerrar caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios, indicando en la respuesta formal la justificación.</p> <p>Fin de la etapa.</p>	Arquitecto Empresarial OTIC Líder de Estrategia OTIC		Caso - Rechazado y justificado en la herramienta de gestión y mesa de servicios
6	Validar y documentar necesidad	H	<p>El Líder Técnico del sistema de información, debe validar el alcance del requerimiento y documentar con argumentos técnicos si el caso se refiere a un ajuste o no.</p> <p>¿Tiene potencial de ser un proyecto?  <b>Si</b>, continua con la actividad 4 "Validar iniciativa"  <b>No</b>, continua con la siguiente pregunta</p> <p>¿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".</p>	Líder Técnico	X	Caso - Reasignado al Líder Técnico
7	Realizar mesa técnica de requerimientos	H	<p>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.</p>	Mesa Técnica de Requerimientos		Ajuste - Analizado en Mesa Técnica de Requerimientos
8	Documentar, justificar y cerrar caso	H	<p>El Líder Técnico debe documentar la conclusión de la reunión de la Mesa Técnica de Requerimientos y cerrar la petición en la herramienta de gestión y mesa de servicios, indicando en la respuesta formal la justificación.</p> <p>Fin de la etapa.</p>	Líder Técnico		Ajuste - Aprobado o Rechazado
9	Definir equipo de trabajo que atenderá el ajuste	H	<p>El Líder Técnico debe 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 herramienta de gestión y mesa de servicios.</p>	Líder Técnico		Responsables del Desarrollo - Asignados en la herramienta de gestión y mesa de servicios
10	Estimar fecha de compromiso para realizar el ajuste	H	<p>El Líder Técnico debe definir la fecha estimada del compromiso para realizar el ajuste solicitado y atender solicitud conforme al procedimiento <b>P-A-GTI-03</b> Desarrollar y mantener sistemas de información y componentes de software (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</b> Gestionar la Arquitectura de Información (cualquier necesidad de administrar, procesar y transformación de datos)</p> <p>Fin de la etapa.</p>	Líder Técnico	X	Ajuste en producción
11	Definir acciones	H	<p>El Profesional de uso y apropiación debe definir las acciones de capacitación conforme al procedimiento <b>P-E-GET-16</b> Gestionar el Uso y Apropiación de TI a través de la herramienta de gestión y mesa de servicios</p> <p>Fin de la etapa.</p>	Profesional de Uso y Apropiación		Profesional de Uso y Apropiación - Asignado en la herramienta de gestión y mesa de servicios

12	Realizar copia de respaldo	H	El Responsable del Componente de Infraestructura de TI debe realizar la respectiva copia de respaldo de acuerdo con el I-A-GTI-02 Instructivo para la generación de copias de respaldo BACK-UP y a la G-A-GTI-08 Guía de apoyo en el servicio de BACK UP  Fin de la etapa.	Responsable del Componente de Infraestructura de TI	X	Copia de respaldo realizada.
13	Configurar servicios tecnológicos	H	El Responsable del Componente de Infraestructura de TI debe realizar la configuración de servicios tecnológicos en Servidores (Nube o onpremise) o Bases de datos conforme a las solicitudes recibidas a través de la Herramienta de gestión y mesa de servicios.  Fin de la etapa.	Responsable del Componente de Infraestructura de TI		Servicios tecnológicos configurados

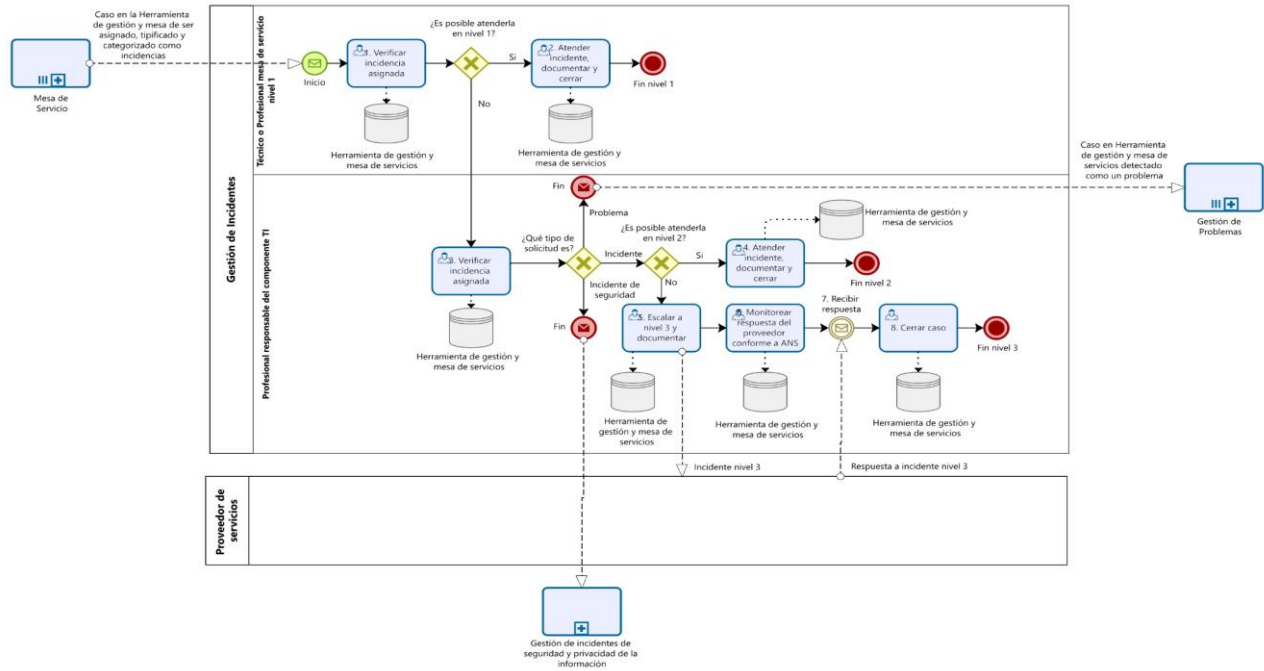
### 5.3.1 FLUJOGRAMA "ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y ACCESOS"



### 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 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 G-A-GTI-07 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".	Responsable del componente de TI		Requerimientos de usuarios y accesos - Registrado en la herramienta de gestión y mesa de servicios
2	Gestionar accesos y/o usuarios y cerrar caso	H	El Responsable del componente de TI debe gestionar cada solicitud de creación o reactivación de usuario y/o la asignación de acceso solicitada y cierra petición en la herramienta de gestión y mesa de servicios.  Fin del Procedimiento.	Responsable del componente de TI		Requerimientos de usuarios y acceso - Gestionado
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 - Aprobado o rechazado
4	Justificar y cerrar caso	H	El Responsable del componente de TI debe justificar la no autorización del requerimientos solicitado en la herramienta de gestión y mesa de servicios y cerrar el caso.  Fin de la etapa.	Responsable del componente de TI		Requerimientos de usuarios y acceso - No aprobado

### 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	<p>El Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 recibe el caso asignado, tipificado y categorizado como incidencias a través de la herramienta de gestión y mesa de servicios</p> <p>¿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".</p>	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1		Petición de servicio revisada en la herramienta de gestión y mesa de servicios asignado
2	Atender incidente, documentar y cerrar	A	<p>El Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 debe realizar la visita en 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 y cierra caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios.</p> <p>Fin del Nivel 1.</p>	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1	X	Incidente - Solucionado Nivel 1 en la herramienta de gestión y mesa de servicios
3	Verificar incidencia asignada	P	<p>El Profesional Responsable del Componente TI, recibe el informe del Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1, analiza la información disponible sobre el incidente en la herramienta de gestión y mesa de servicios, 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 Profesional Responsable del Componente TI debe redireccionar la solicitud en la herramienta de gestión y mesa de servicios conforme a la etapa del presente procedimiento, Gestión de problemas.  <b>Incidente de seguridad</b>, si se evidencia un incidente de seguridad, el Profesional Responsable del Componente TI reasigna el caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios conforme al procedimiento <b>P-A-GTI-09</b> Gestión de incidentes de seguridad y privacidad de la información.  <b>Incidente</b>, Continua con la siguiente pregunta</p> <p>¿Es posible atenderla en nivel 2?  <b>Si</b>, continua con la actividad 4 "Atender incidente, documentar y cerrar"  <b>No</b>, continua con la actividad 5. "Escalar a nivel 3 y documentar".</p>	Profesional Responsable del Componente TI		Incidente - Reasignado en la herramienta de gestión y mesa de servicios

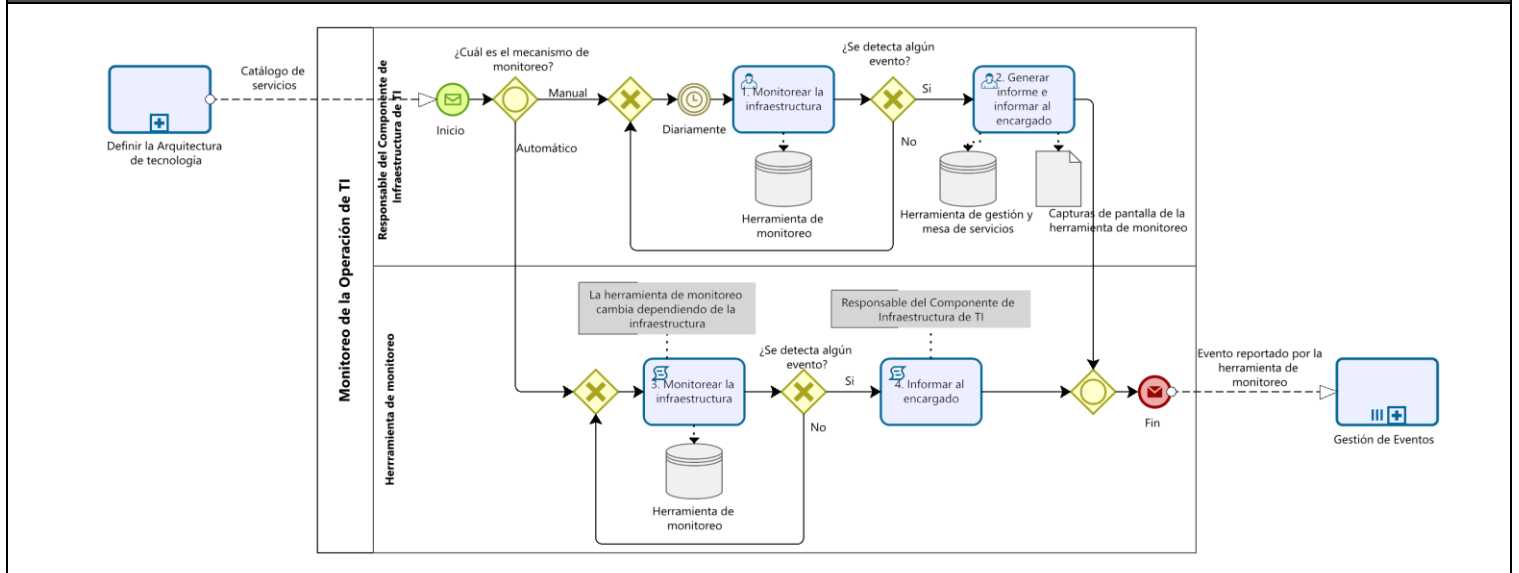


4	Atender incidente, documentar y cerrar	A	El Profesional Mesa de Servicio Nivel 2 inicia Identificando la causa raíz para proceder con la solución del incidente presentado, si la respuesta fue satisfactoria, deberá documentar de forma clara lo encontrado en sitio y cerrar caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios.  Fin del nivel 2.	Profesional Responsable del Componente TI	X	Incidente - Solucionado Nivel 2 en la herramienta de gestión y mesa de servicios
5	Escalar a nivel 3 y documentar	H	Si el incidente aún persiste el Profesional Responsable del Componente TI debe escalar solicitud de acompañamiento al Proveedor de servicios.	Profesional Responsable del Componente TI		Comunicación al Proveedor de servicios
6	Monitorear respuesta del proveedor conforme a ANS	H	El Profesional Responsable del Componente TI debe realizar seguimiento a la respuesta conforme a los ANS definidos con el proveedor.	Profesional Responsable del Componente TI		Seguimiento registrado en la herramienta de gestión y mesa de servicios
7	Recibir respuesta	V	El proveedor de servicios debe informar al Profesional Responsable del Componente TI cuando el incidente sea solucionado adjuntando las evidencias y el informe de actividades aplicadas.  El Profesional Responsable del Componente TI debe registrar la respuesta del proveedor en la herramienta de gestión y mesa de servicios.	Profesional Responsable del Componente TI	X	Informe e Incidente - Solucionado Nivel 3y reportado en la herramienta de gestión y mesa de servicios
8	Cerrar caso	H	El Profesional Responsable del Componente TI debe: - Corroborar que el incidente ya fue solucionado. - Documentar las actividades realizadas y cerrar caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios  Fin del Nivel 3.	Profesional Responsable del Componente TI		Incidente - Documentado en la herramienta de gestión y mesa de servicios

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

N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
<b>"De acuerdo a los lineamientos del procedimiento P-A-GTI-09 Gestión de incidentes de seguridad y privacidad de la información V5 (30 ago. 2023)"</b>						

5.6.1 FLUJOGRAMA "MONITOREO DE LA OPERACIÓN DE TI"

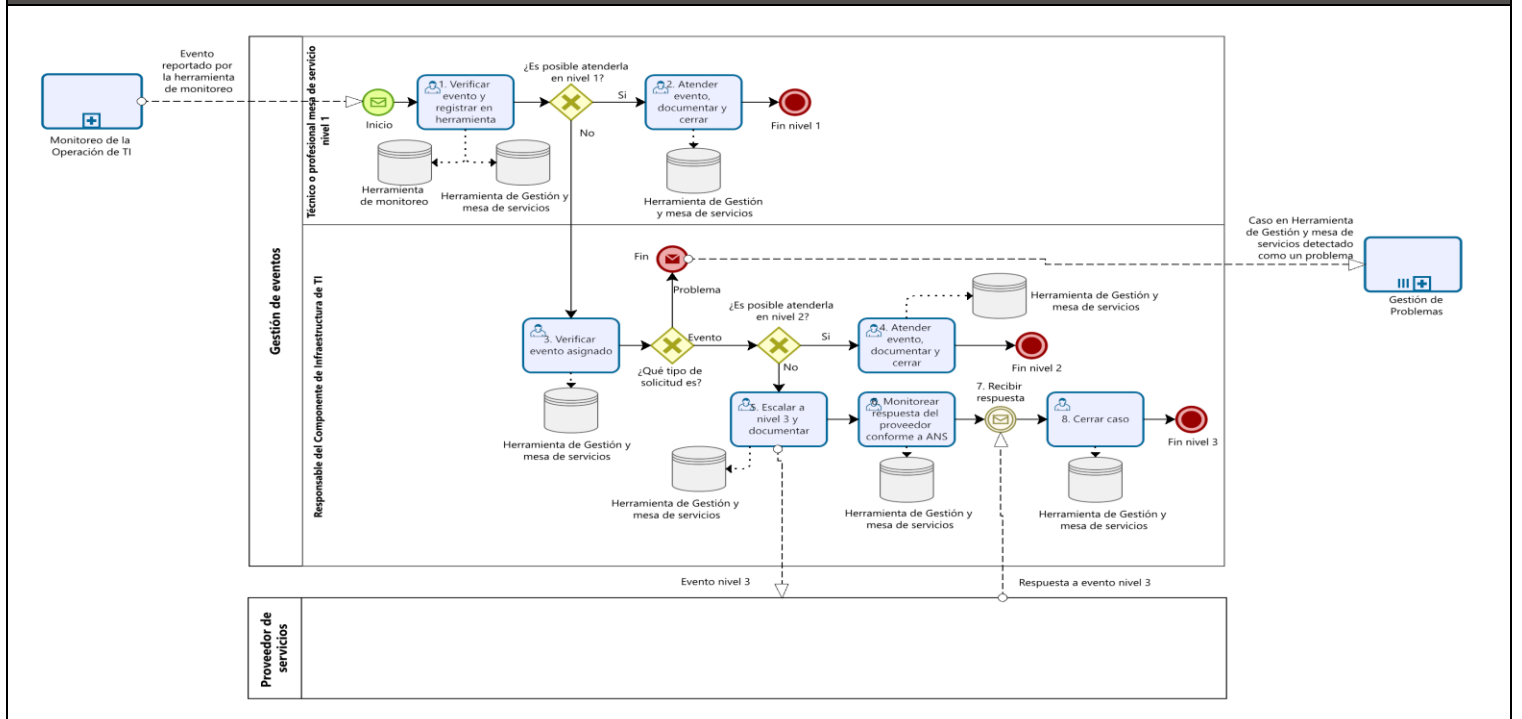


5.6.2 ACTIVIDADES "MONITOREO DE LA OPERACIÓN DE TI"

N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Monitorear la infraestructura	H	¿Cuál es mecanismo de monitoreo? <b>Automático</b> , Continúa con la actividad 3 Monitorear la infraestructura <b>Manual</b> , El Responsable del Componente de Infraestructura de TI debe ingresar diariamente a la herramienta monitoreo y hacer seguimiento a las alertas vigilando que no se presente un evento.  ¿Se detecta algún evento? <b>Si</b> , Continúa con la actividad 2 "Generar evidencias y tomar acciones" <b>No</b> , Continúa con la actividad 1 "Monitorear la infraestructura diariamente".	Responsable del Componente de Infraestructura de TI		

2	Generar evidencias y tomar acciones	H	<p>Cuando se visualiza una alarma de evento en la herramienta de monitoreo el Responsable del Componente de Infraestructura de TI debe generar las evidencias con las capturas de pantalla de las alertas y abrir un caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios para tomar las acciones requeridas.</p> <p>Fin de la etapa.</p>	Responsable del Componente de Infraestructura de TI	X	<p>Capturas de pantalla de la herramienta de monitoreo</p> <p>Caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios.</p>
3	Monitorear la infraestructura	H	<p>La Herramienta de Monitoreo, mapea automáticamente (7/24) el comportamiento de todos los componentes de TI.</p> <p>¿Se detecta algún evento?  <b>Si</b>, continua con la actividad 4" Informar al encargado"  <b>No</b>, continua con la actividad 3 "Monitorear la infraestructura continuamente".</p>	Herramienta de Monitoreo		
4	Informar al encargado	H	<p>Cuando la Herramienta de Monitoreo detecta un evento, genera una alarma visual y envía un mensaje automáticamente al Responsable del Componente de Infraestructura de TI la información sobre el evento.</p> <p>Fin de la etapa. Continuar con la etapa "Gestión de eventos".</p>	Herramienta de Monitoreo	X	Evento reportado por la herramienta de monitoreo

5.7.1 FLUJOGRAMA "GESTIÓN DE EVENTOS"

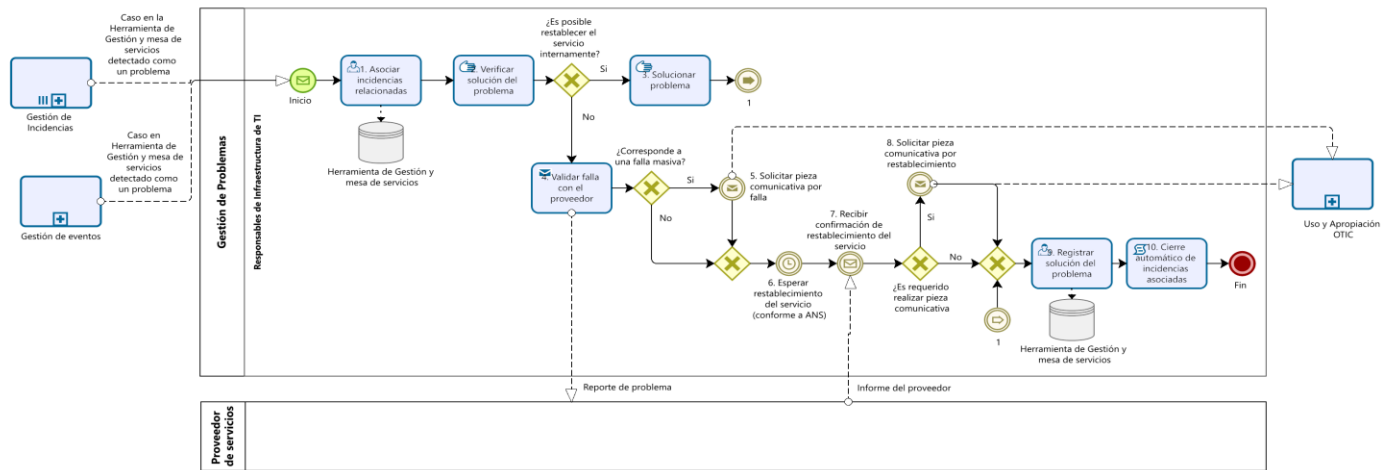


5.7.2 ACTIVIDADES "GESTIÓN DE EVENTOS"

N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Verificar evento y registrar en Herramienta de gestión y mesa de servicios	P	<p>El Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 al recibir la alerta del evento debe crear el caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios con las evidencias reportadas.</p> <p>¿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".</p>	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1		Evento - Registrado en la herramienta de gestión y mesa de servicios
2	Atender evento, documentar y cerrar	H	<p>El Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 debe analizar el evento en la herramienta de monitoreo y verificarlo en sitio o de forma remota, posteriormente, atender el evento, documentar las acciones y cerrar el caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios.</p> <p>Fin del nivel 1.</p>	Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1	X	Evento - Solucionado nivel 1 en la herramienta de gestión y mesa de servicios

3	Verificar evento asignado	H	<p>El Responsable del Componente de Infraestructura de TI debe 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>	Responsable del Componente de Infraestructura de TI		Evento - Reasignado en la herramienta de gestión y mesa de servicios
4	Atender evento, documentar y cerrar	A	<p>El Profesional mesa de servicio nivel 2 da solución al caso presentando, mapea nuevamente el evento en la herramienta de monitoreo y verifica que fue reparado. Documenta las acciones aplicadas y cierra caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios.</p> <p>Fin del nivel 2.</p>	Responsable del Componente de Infraestructura de TI	X	Evento - Solucionado Nivel 2 en la herramienta de gestión y mesa de servicios
5	Escalar a nivel 3 y documentar	H	<p>El Responsable del Componente de Infraestructura de TI debe contactar al proveedor y solicitar acompañamiento para resolver el evento presentado.</p>	Responsable del Componente de Infraestructura de TI		Comunicación al Proveedor de servicios
6	Monitorear respuesta del proveedor conforme a ANS	H	<p>El Responsable del Componente de Infraestructura de TI debe realizar seguimiento a la respuesta conforme a los ANS definidos con el proveedor.</p>	Responsable del Componente de Infraestructura de TI		Seguimiento registrado en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
7	Recibir respuesta	V	<p>El proveedor de servicios debe informar al Responsable del Componente de Infraestructura de TI cuando el evento sea solucionado adjuntando las evidencias y el informe de actividades aplicadas.</p> <p>El Responsable del Componente de Infraestructura de TI debe registrar la respuesta del proveedor en la herramienta de gestión y mesa de servicios.</p>	Responsable del Componente de Infraestructura de TI	X	Informe y evidencias reportadas en la herramienta de gestión y mesa de servicios
8	Cerrar caso	H	<p>El Responsable del Componente de Infraestructura de TI 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 herramienta de gestión y mesa de servicios.</li> </ul> <p>Fin del nivel 3.</p>	Responsable del Componente de Infraestructura de TI		Evento - Solucionado Nivel 3 en la herramienta de gestión y mesa de servicios

### 5.8.1 FLUJOGRAMA "GESTIÓN DE PROBLEMAS"

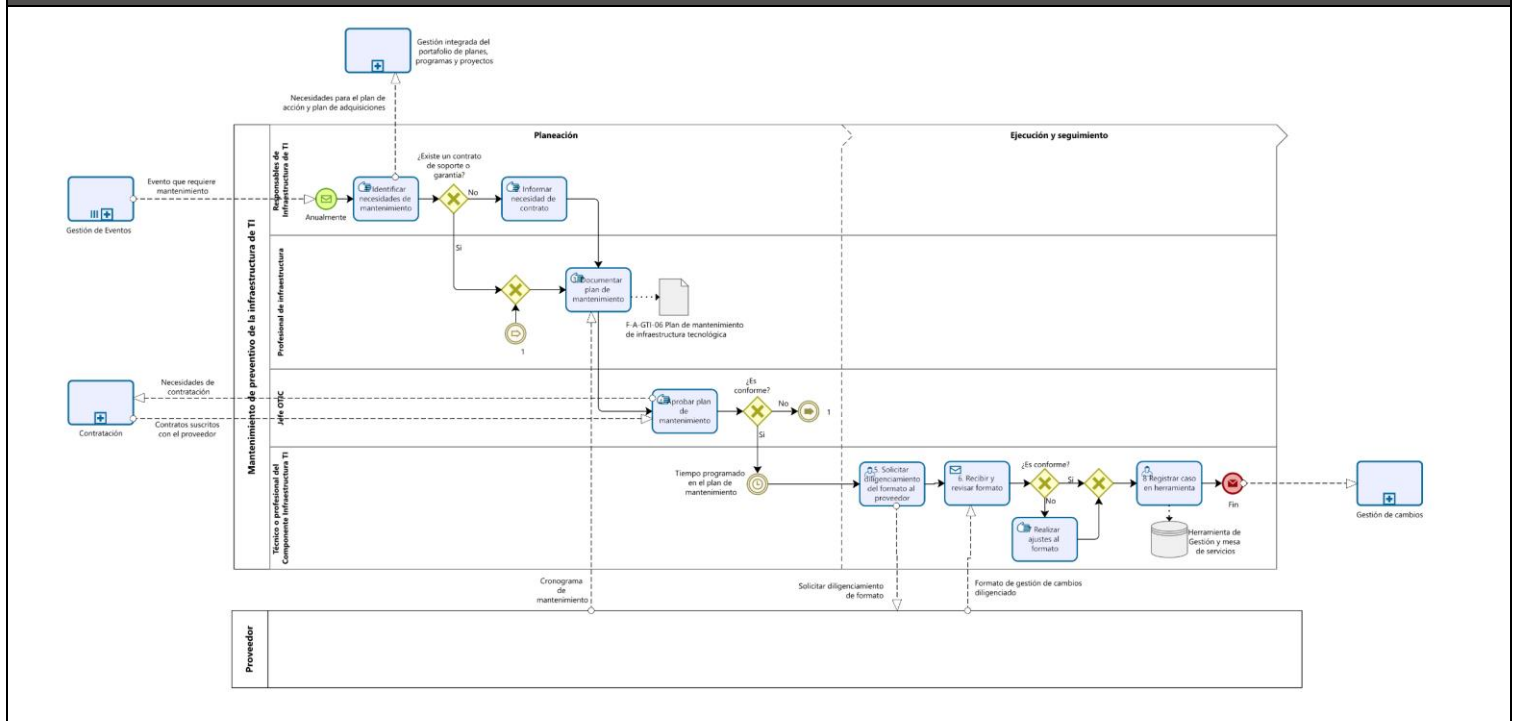


### 5.8.2 ACTIVIDADES "GESTIÓN DE PROBLEMAS"

N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Asociar incidencias relacionadas	P	<p>El Responsables de Infraestructura de TI debe identificar y asociar en la herramienta de gestión y mesa de servicios, el análisis realizado a los problemas detectados por incidentes o eventos recurrentes.</p>	Responsables de Infraestructura de TI		Problema detectado en la herramienta de gestión y mesa de servicios con casos asociados
2	Verificar solución del problema	H	<p>El Responsables de Infraestructura de TI debe 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>	Responsables de Infraestructura de TI		

3	Solucionar problema	H	El Responsables de Infraestructura de TI de acuerdo con su experiencia y conocimiento debe solucionar el problema.  Continuar con actividad 9. "Registrar solución del problema"	Responsables de Infraestructura de TI	X	Problema solucionado
4	Validar falla con el proveedor	H	Si el problema no es posible solucionarlo internamente el Responsables de Infraestructura de TI debe validar la falla con el proveedor para proceder con el diagnóstico.  ¿Corresponde a una falla masiva? <b>Si</b> , continua con la actividad 5 "Solicitar pieza comunicativa por falla" <b>No</b> , continua con la actividad 6. "Esperar restablecimiento del servicio (conforme a ANS)"	Responsables de Infraestructura de TI		
5	Solicitar pieza comunicativa por falla	H	El Responsables de Infraestructura de TI debe solicitar a Uso y apropiación la publicación de una pieza comunicativa, informando a todos los usuarios sobre la falla presentada.	Responsables de Infraestructura de TI		Solicitud de pieza comunicativa
6	Esperar restablecimiento del servicio (conforme a ANS)	H	El Responsables de Infraestructura de TI debe esperar la respuesta del proveedor del restablecimiento del servicio conforme a los Acuerdos de Niveles de Servicios contratados.	Responsables de Infraestructura de TI		
7	Recibir confirmación de restablecimiento del servicio	H	Una vez el Responsables de Infraestructura de TI reciba información que el requerimiento fue atendido por parte del proveedor, 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".	Responsables de Infraestructura de TI		
8	Solicitar pieza comunicativa por restablecimiento	H	El Responsables de Infraestructura de TI debe solicitar a Uso y Apropiación la publicación de una pieza comunicativa, informando a todos los usuarios sobre el restablecimiento del servicio.	Responsables de Infraestructura de TI		Solicitud de pieza comunicativa
9	Registrar solución del problema	H	El Responsables de Infraestructura de TI debe registrar las acciones ejecutas en la herramienta de gestión y mesa de servicios.	Responsables de Infraestructura de TI		Acciones ejecutadas en la herramienta de gestión y mesa de servicios.
10	Cierre automático de incidencias asociadas	H	La herramienta de gestión y mesa de servicios hace cierre automático de los eventos o incidentes recurrentes que generaron el caso asociado al problema presentado.  Fin De la etapa.	Herramienta de gestión y mesa de servicios		Cierre automático de casos asociados al problema

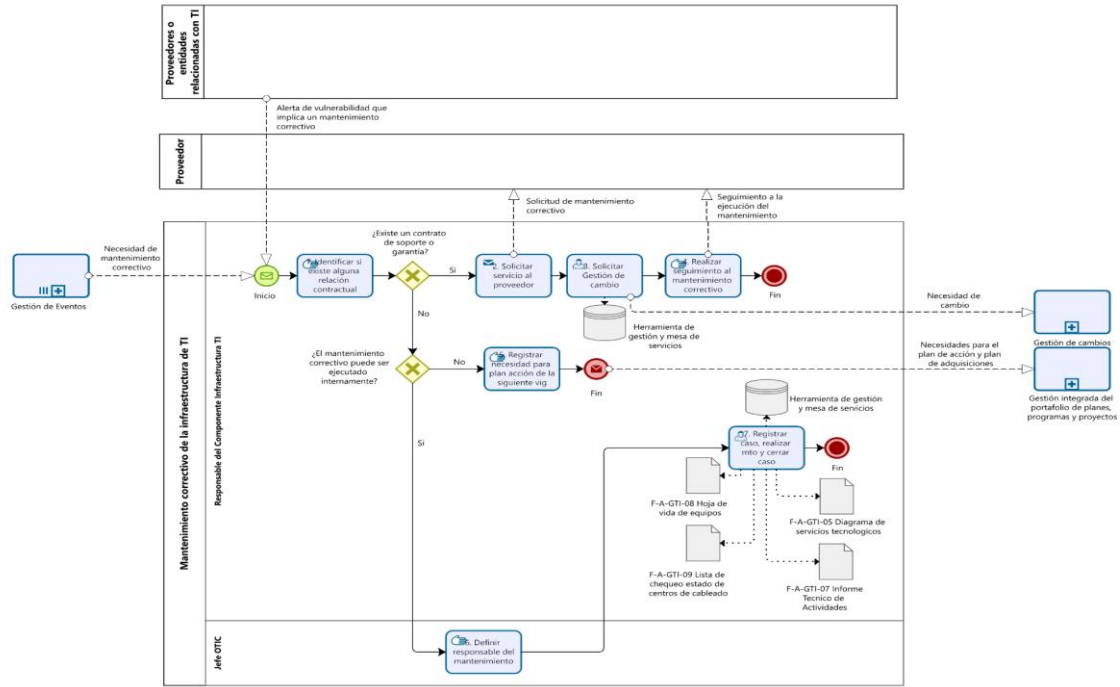
### 5.9.1 FLUJOGRAMA "MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI



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	Los Responsables de los Componentes de Infraestructura de TI, deben anualmente validar cuáles son los equipos y servicios que se tomaran 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  Dichas necesidades son una entrada para la formulación del plan de acción y plan de adquisiciones de la siguiente vigencia.  ¿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".	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 Responsables de los Componentes de Infraestructura de TI deben informar la necesidad de contrato al Jefe de la OTIC.	Responsables de los Componentes de Infraestructura de TI		
3	Documentar plan de mantenimiento	P	El profesional de Infraestructura debe documentar el Plan de mantenimiento preventivo especificando cronograma y los equipos/servicios a los que se les va a realizar esta actividad.	Profesional de Infraestructura		F-A-GTI-06 Plan de mantenimiento de infraestructura tecnológica - Elaborado
4	Aprobar plan de mantenimiento	P	El Jefe Oficina OTIC debe revisar el plan de mantenimiento preventivo 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.  ¿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".	Jefe OTIC	X	F-A-GTI-06 Plan de mantenimiento - Aprobado
5	Solicitar diligenciamiento del formato al proveedor	H	El 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.	Responsable del Componente Infraestructura TI		F-A-GTI-01 Gestión de cambio - Diligenciado
6	Recibir y revisar formato	H	De acuerdo con el tiempo programado en el plan de mantenimiento, el Responsable del Componente Infraestructura TI también definido en plan de mantenimiento de infraestructura tecnológica debe recibir y revisar el formato de gestión de cambios diligenciado por parte del proveedor.  ¿Es conforme? <b>Si</b> , Continuar con actividad 8. "Registrar caso en la Herramienta de Gestión y mesa de servicios" <b>No</b> , Continuar con actividad 7. "Realizar ajustes al formato".	Responsable del Componente Infraestructura TI	X	F-A-GTI-01 Gestión de cambio - Revisado
7	Realizar ajustes al formato	H	El Responsable del Componente Infraestructura TI definido en el plan debe realizar los ajustes al formato <b>F-A-GTI-01</b> de Gestión de cambio.	Responsable del Componente Infraestructura TI		F-A-GTI-01 Gestión de cambio - Ajustado
8	Registrar caso en herramienta	V	El Responsable del Componente Infraestructura TI definido en el plan debe registrar el caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios adjuntando el formato <b>F-A-GTI-01</b> Gestión de cambio (Versión editable)  Fin de la etapa.	Responsable del Componente Infraestructura TI		Caso registrado en la herramienta de gestión y mesa de servicios con formato F-A-GTI-01 Gestión de cambio

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, el Responsable del Componente Infraestructura TI 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> Contina con la actividad 5 "Registrar necesidad para plan acción de la siguiente vigencia".</p>	Responsable del Componente Infraestructura TI		
2	Solicitar el servicio al proveedor	H	El Responsable del Componente Infraestructura TI debe contactar al proveedor de servicios y solicitar el servicio correctivo.	Responsable del Componente Infraestructura TI		
3	Solicitar Gestión de cambio	H	El Responsable del Componente Infraestructura TI debe diligenciar el formato <b>F-A-GTI-01</b> Gestión de cambio por medio de la herramienta de gestión y mesa de servicios conforme a la etapa de Gestión de Cambios del presente procedimiento.	Responsable del Componente Infraestructura TI		Ticket generado a través de la herramienta de gestión y mesa de servicios F-A-GTI-01 Gestión de cambio - diligenciado
4	Realizar seguimiento al mantenimiento correctivo	V	El Responsable del Componente Infraestructura TI debe asegurar que el proveedor de servicios realice las actividades requeridas para el mantenimiento correctivo, entregue el informe y las evidencias de este.  Fin de la etapa.	Responsable del Componente Infraestructura TI	X	Informe y evidencias del mantenimiento correctivo
5	Registrar necesidad para plan acción de la siguiente vigencia	P	Para los mantenimientos que no puede ser solucionados internamente, ni existe una relación contractual vigente, el Responsable del Componente Infraestructura TI debe registrar las necesidades para el plan de acción y plan de adquisiciones de la siguiente vigencia.  Fin de la etapa.	Responsable del Componente Infraestructura TI		
6	Definir responsable del mantenimiento	H	El Jefe de la OTIC debe asignar al Profesional de la OTIC que se encargara del mantenimiento correctivo.	Jefe OTIC		

7	Registrar caso, realizar mantenimiento y cerrar caso	A	El Responsable del Componente Infraestructura TI asignado debe realizar el mantenimiento de acuerdo con sus conocimientos, documentar las acciones aplicadas y cerrar el caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios 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 Fin de la etapa.	Responsable del Componente Infraestructura TI	X	Mantenimiento correctivo - Documentado en la herramienta de gestión y mesa de servicios
---	--	---	--	---	---	---

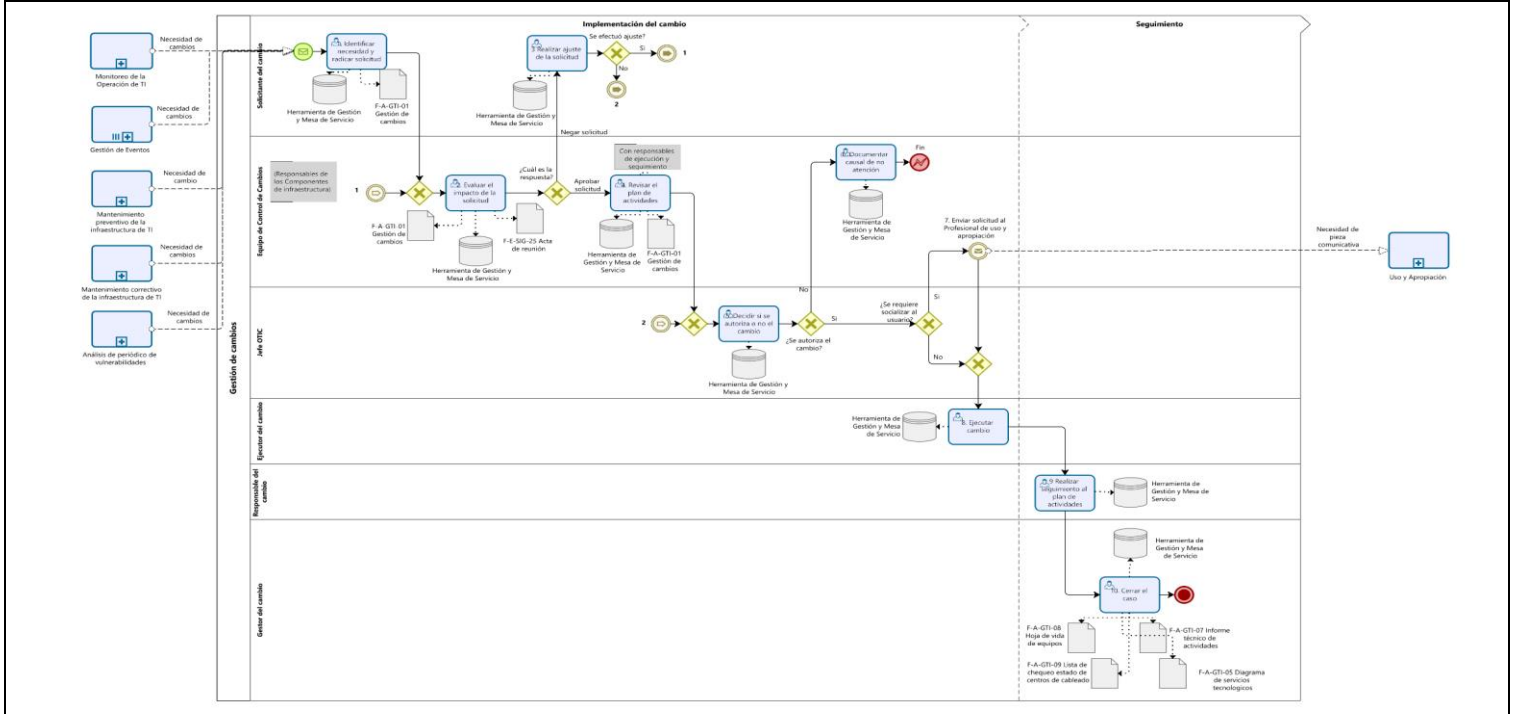
5.11.1 FLUJOGRAMA "ANÁLISIS PERIÓDICO DE VULNERABILIDADES"

5.11.

N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
-----	-----------	------------	-------------	-------------	----	----------

"De acuerdo a los lineamientos del procedimiento P-A-GTI-10 Análisis Periódico de Vulnerabilidades V2 (21 nov 2023)"

5.12.1 FLUJOGRAMA "GESTIÓN DE CAMBIOS"

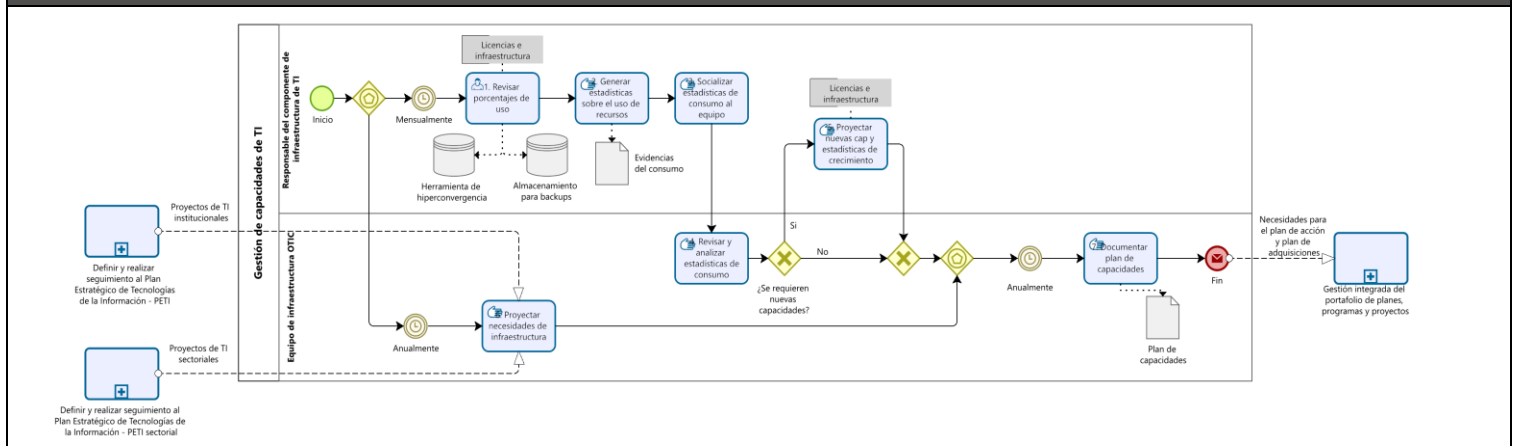


5.12.2 ACTIVIDADES "GESTIÓN DE CAMBIOS"

N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Identificar necesidad y radicar solicitud	P	El solicitante del cambio es el responsable de identificar las 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 debe diligenciar y adjuntar el formato <b>F-A-GTI-01-Gestión de Cambios (Versión editable)</b> y los soportes (si amerita) en la herramienta de gestión y mesa de servicios.	Solicitante del cambio		Caso creado en la herramienta de gestión y mesa de servicios con respectivo formato <b>F-A-GTI-01</b> Gestión de cambios - Diligenciado
2	Evaluar el impacto de la solicitud	P	El Equipo de Control de Cambios deben verificar en reunión, el alcance y el impacto del servicio, evaluando aspectos de riesgos, continuidad y seguridad de la información. <b>¿Cuál es la respuesta?</b> <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.	Equipo de Control de Cambios (Responsables de los Componentes de Infraestructura de TI)	X	<b>F-A-GTI-01</b> Gestión de cambios - actualizado en la herramienta de gestión y mesa de servicios <b>F-A-GTI-01</b> Gestión de cambios - actualizado - File Server <b>F-E-SIG-25</b> Acta de reunión
3	Realizar ajuste de la solicitud		El solicitante del cambio deberá 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		<b>F-A-GTI-01</b> Gestión de cambios - ajustado en la herramienta de gestión y mesa de servicios

4	Revisar el plan de actividades	H	<p>Equipo de Control de Cambios deben revisar 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)</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	Equipo de Control de Cambios (Responsables de los Componentes de Infraestructura de TI)	F-A-GTI-01 Gestión de cambios - actualizado en la herramienta de gestión y mesa de servicios
5	Decidir si se autoriza o no el cambio	P	<p>El Jefe OTIC debe decidir si se autoriza o rechaza el cambio.</p> <p><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</p> <p><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, documentar y cerrar el caso.</p>	Jefe OTIC	X F-A-GTI-01 Gestión de cambios - aprobado o rechazado en la herramienta de gestión y mesa de servicios
6	Documentar causal de no atención	H	<p>En el caso que la solicitud de cambio no sea aprobada, el Equipo de Control de Cambios debe informar y documentar la justificación en el formato <b>F-A-GTI-01</b> Gestión de cambios y cerrar caso a través de la herramienta de gestión y mesa de servicios</p> <p>Fin de la etapa.</p>	Equipo de Control de Cambios (Responsables de los Componentes de Infraestructura de TI)	F-A-GTI-01 Gestión de cambios - no aprobado en la herramienta de gestión y mesa de servicios
7	Enviar solicitud al Profesional de uso y apropiación	H	<p>El Equipo de Control de Cambios debe enviar borrador y solicitud de una pieza comunicativa a Uso y Apropiación</p> <p><b>Nota:</b> Se debe procurar comunicar a todos los usuarios 3 días antes sobre el cambio a realizar, a excepción de cambios de emergencia.</p>	Uso y Apropiación	Solicitud de Pieza comunicativa a Uso y Apropiación
8	Ejecutar cambio	H	<p>El Ejecutor del cambio definido en el plan de actividades debe realizar el cambio en el activo de TI.</p>	Ejecutor del cambio	F-A-GTI-01 Gestión de cambios - Actualizado en la herramienta de gestión y mesa de servicios
9	Realizar seguimiento al plan de actividades	V	<p>El Responsable del cambio debe validar que las actividades definidas en el formato de gestión de cambios, se hayan cumplido correctamente y de:</p> <p>*Actualizar los formatos  <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>	Responsable del cambio	Seguimiento registrado en la herramienta de gestión y mesa de servicios
10	Cerrar el caso	A	<p>El Gestor del cambio, una vez, el responsable del cambio da su visto bueno, debe cerrar el caso en la herramienta de gestión y mesa de servicios.</p> <p>Fin de la etapa.</p>	Gestor del cambio	X Caso cerrado en la herramienta de gestión y mesa de servicios

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. El Responsable del componente de Infraestructura de TI mensualmente debe monitorear los porcentajes de uso y capacidad en la herramienta de hiperconvergencia y almacenamiento de Backup.	Responsable del componente de Infraestructura de TI		
2	Generar estadísticas sobre el uso de recursos	H	El Responsable del componente de Infraestructura de TI debe 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.	Responsable del componente de Infraestructura de TI		Evidencias de consumo - En el almacenamiento de la entidad
3	Socializar estadísticas de consumo al equipo	H	El Responsable del componente de Infraestructura de TI debe socializar al Equipo de Infraestructura OTIC y a la Jefe OTIC, el informe estadístico con las evidencias del consumo.	Responsable del componente de Infraestructura de TI		
4	Revisar y analizar estadísticas de consumo	H	El Equipo de infraestructura OTIC debe 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	Equipo de Infraestructura OTIC	X	
5	Proyectar nuevas capacidades y estadísticas de crecimiento	H	El Equipo de Infraestructura OTIC deberá 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	Responsable del componente de Infraestructura de TI		
6	Proyectar necesidades de infraestructura	H	El Equipo de Infraestructura OTIC debe 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.	Equipo de Infraestructura OTIC		
7	Documentar plan de capacidades	H	El Equipo de Infraestructura OTIC debe anualmente documentar 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.	Equipo de Infraestructura OTIC		Plan de capacidades

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**PETI:** Se trata de un documento elaborado con el fin de plasmar la información de la situación a que se quiere llegar en un tiempo determinado y las estrategias TI que se deben ejecutar para llegar allá.

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

**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.