

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: PR-OST-007</b>
	<b>GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Fecha: 09/Sep/2021</b>

## 1. OBJETIVO

Atender y solucionar incidentes y requerimientos a nivel de infraestructura de tipo hardware, software, seguridad informática y comunicaciones de voz y datos, y que sean reportados por los funcionarios y contratistas de la ADR.

## 2. ALCANCE

Inicia con la solicitud del servicio por parte del funcionario o contratistas de la ADR, pasando por la gestión y/o atención correspondiente y finaliza con el cierre y seguimiento a incidentes y requerimientos por parte de la OTI.

## 3. BASE LEGAL

- Resolución No.081 de 2021 Política seguridad y Privacidad ADR, Por la cual se adopta la política de seguridad y privacidad de la información de la Agencia de Desarrollo Rural y se definen lineamientos frente al uso y manejo de información (<https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/politicadeseguridadyprivacidaddelainformacion/Resolucion%20No.%200409%20del%2003-07-2019%20Resolucion%20Politica%20seguridad%20y%20Privacidad%20ADR.pdf>).
- 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"
- Anexo A de la norma NTC: ISO/IEC 27001, presenta la organización de los controles detallando los dominios definidos en el componente de Planificación.
- Decreto 1078 de 2015 - Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

## 4. DEFINICIONES

- ANS (Acuerdo de nivel de servicio): Es un acuerdo entre el proveedor de servicios TIC y los usuarios. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios o varios clientes.
- Encuesta de satisfacción: Es un estudio empírico para determinar el grado de satisfacción del encuestado. Es el método más económico y eficiente para obtener información de los clientes. Sirve para tomar decisiones con base a la información cuantitativa obtenida por medio de un cuestionario.
- Estado de la solicitud: Estatus que adquiere una solicitud de servicio registrada en la mesa de servicios a medida que se ejecutan acciones encaminadas hacia su solución.

Se presentan los siguientes estados en la Herramienta de mesa de servicios:

**Asignado:** Se registra en el momento que es direccionado de un nivel de a otro nivel a otro nivel de atención, nivel 0 "asigna el caso a nivel 1".

**En proceso:** En el momento de estar asignado el especialista inicia el análisis y documentación del caso.

**Rechazado:** Se etiqueta en el momento que el caso no corresponda a los servicios contenidos en la mesa de servicios.

**En espera:** Para aquellos casos que dependan de disponibilidad ya sea de un repuesto, detalles de una configuración o información.

**Escalado a proveedor:** Se presenta en el momento que un nivel 2 requiere apoyo o soporte del proveedor del servicio.

**Anulado:** Se presenta el caso cuando se registran 2 o más casos para la atención del mismo incidente o requerimiento.

**Cerrado:** Cuando una solicitud registrada desde la mesa de servicios ha llegado a su solución y se encuentra a satisfacción del soporte técnico.

- Incidente: Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad del servicio. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente.
- ITIL: Information Technology Infrastructure Library ('Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información'), frecuentemente abreviada ITIL, es un marco de trabajo de las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información (TI) de alta calidad. ITIL resume un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir de guía para que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.
- Mesa de servicios: Punto único de contacto entre el proveedor de servicios TIC y los usuarios, a través del cual se reciben, analizan, registran y dan respuesta a los servicios, requerimientos e incidentes.
- Proveedor de servicios TIC: Es el encargado de proporcionar servicios TIC a uno o más usuarios, internos o externos.
- Requerimiento: Es una declaración formal de lo que se necesita, pero no está asociada directamente a una falla prevista por la infraestructura de TI.
- Seguimiento de solicitud: registro histórico en la herramienta de la mesa de servicios en el cual se describen los detalles de la gestión realizada a nivel de los incidentes y requerimientos hasta su solución.
- Solicitud de servicio: Registro en la herramienta de la primera iteración entre el usuario (funcionario o contratista) y la mesa de servicio, donde se documenta la necesidad, la cual es evaluada por el primer nivel de mesa de servicio para identificar si esto corresponde a un incidente o un requerimiento.
- TI: Tecnologías de la información.
- Tiempo de solución: Tiempo desde que se registra la solicitud del usuario a través de la mesa de servicios hasta resolver el incidente y/o requerimiento.
- Usuario: funcionario o contratista de la ADR que hace uso de la infraestructura de tipo hardware, software, seguridad

## 5. CONDICIONES ESPECIALES

La atención de mesa de servicio se brinda en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. Las solicitudes de servicio se envían desde el correo electrónico institucional al correo [mesadeservicio@adr.gov.co](mailto:mesadeservicio@adr.gov.co) o mediante la apertura de un caso en la herramienta de mesa de servicio de la OTI <https://soporte.adr.gov.co/>, y deberán quedar registradas en el mismo horario de atención. Si la solicitud es enviada fuera del horario establecido, esta se registrará en el sistema al inicio de la hora de atención del día siguiente.

Los tiempos de atención para cada uno de los servicios se encuentran registrados en la siguiente tabla, conforme los incidentes que están configurados en la herramienta de la mesa de servicios.

Servicio TI	Incidentes							
	CRITICO		Alto		Medio		Bajo	
	Atención (min)	Solución (min)						
Servicios de Red y Comunicaciones	0	30	30	60	60	240	240	360
Servicios de Plataforma	0	30	30	60	60	240	240	360
Servicios Computacionales	0	60	60	120	120	240	240	360
Servicios de Productividad	0	60	60	120	120	240	240	360
Servicios de Sistemas de Información	0	120	120	240	240	600	600	1440
Servicios de Seguridad Informática	0	30	30	60	60	90	90	180
Servicios de Apoyo y Soporte Administrativo	0	12	120	240	240	360	360	600

Relación de tiempos de atención para los requerimientos.

Servicio TI	Requerimientos							
	CRITICO		Alto		Medio		Bajo	
	Atención (min)	Solución (min)						
Servicios de Red y Comunicaciones	0	120	10	240	240	480	480	720
Servicios de Plataforma	1	120	120	240	240	480	480	720
Servicios Computacionales	0	120	120	240	240	360	360	600
Servicios de Productividad	0	120	120	240	240	480	480	600
Servicios de Sistemas de Información	0	240	240	360	360	1200	1200	2880
Servicios de Seguridad Informática	0	60	60	120	120	180	180	1440
Servicios de Apoyo y Soporte Administrativo	0	120	120	240	240	480	480	720

Se describen cuatro niveles de atención en el momento que se registran los incidentes y requerimientos en la herramienta mesa de servicio, estos niveles son: crítico, alto, medio y bajo; los cuales se definen según sea el caso en el momento que se registran, de la siguiente manera:

**Crítico:** se presenta cuando un incidente o degradación de servicio afecta de forma masiva a varios usuarios, o cuando un incidente genera una afectación que impacta negativamente la imagen o la economía de la Entidad.

**Alto:** se registra en este estado cuando la afectación se presenta en los servicios tecnológicos de los directivos de la ADR.

**Medio:** Estos tiempos aplican para atención de requerimientos o incidentes reportados por funcionarios y contratistas de la Entidad.

**Bajo:** Aplica para proveedores o grupos externos de la Entidad, que necesiten apoyo técnico para algún proyecto, actividad o configuración que requiera en la ADR.

En el momento de generar la solicitud en la herramienta, el sistema enviará un número para el seguimiento de los usuarios confirmando que el caso ha sido recibido y etiquetado como incidente o requerimiento según sea su naturaleza.

### ROLES Y RESPONSABILIDADES:

A continuación, se relacionan los roles y responsables que interactúan en el proceso de atención de la mesa de servicios.

ROLES	DESCRIPCIÓN
Usuario	Persona que interactúa con la mesa de servicios para que por medio de una solicitud presente su incidente o requerimiento, que será atendido por la mesa de servicios y que dicha solicitud debe estar dentro del portafolio de servicios tecnológicos de la Entidad
Nivel 0	Recibe la solicitud de soporte técnico, realiza la evaluación del incidente o requerimiento y asigna el técnico para la atención
Nivel 1	Realiza soporte de forma remota o soporte en sitio para la atención del incidente o requerimiento
Nivel 2	Hace referencia al especialista de alguna de las líneas de servicio
Nivel 3	Aplica en el caso que sea escalado al proveedor y dependamos de un apoyo o asesoría para el cierre del incidente o requerimiento

## 6. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitar servicio	<p>Realiza su solicitud por medio de los canales habilitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa de servicio: <a href="http://soporte.adr.gov.co/">http://soporte.adr.gov.co/</a></li> <li>- Correo electrónico: <a href="mailto:mesadeservicio@adr.gov.co">mesadeservicio@adr.gov.co</a></li> </ul> <p>En la cual se reportará la necesidad tecnológica.</p>	Usuario (Funcionario o contratista ADR)	<p>Correo electrónico</p> <p>Herramienta de mesa de servicios</p>
		<p>Verifica la solicitud en estricto orden de llegada al correo electrónico y a los casos registrados en la Mesa de servicio.</p> <p>Analiza que la solicitud se encuentre dentro del portafolio de servicios tecnológicos de la OTI, en el caso que no se encuentre se cierra el caso y se reporta vía de mesa de servicios al funcionario o contratista que la solicitud no hace parte del alcance de la mesa de servicios.</p> <p>En el caso que la solicitud se encuentre dentro del alcance, se cataloga como incidente o requerimiento</p>		<p>Herramienta de mesa de servicios</p>

2	Recibir la solicitud y evaluar viabilidad	<p>dentro de la herramienta de la mesa de servicios y se cambia su estado a "Asignado" para ser direccionado al especialista que corresponda al nivel 1 para su atención.</p> <p>En el caso que corresponda a una solicitud de creación, modificación o inactivación de usuario en los sistemas de información de la ADR, seguir el procedimiento "Administración de usuarios y sistemas de información".</p> <p>El modelo de atención de solicitudes de incidentes y/o requerimientos, se deben seguir los "Acuerdos de niveles de servicio (ANS)" que se encuentran definidos en el catálogo de servicios tecnológicos de la OTI.</p>	Especialistas de mesa de servicio que se encuentran en Nivel 0	Correo electrónico
3	Direccionar el incidente o requerimiento	Se asigna el caso a los especialistas de mesa de servicio que se encuentran en Nivel 1, para atender la solicitud de incidente o requerimiento. En el momento que es enviado a nivel 1, la Herramienta de la mesa de servicios envía correo al funcionario o contratista confirmando que su solicitud está siendo atendida.	Especialistas de mesa de servicio que se encuentran en Nivel 0	Herramienta de mesa de servicios Correo electrónico
4	Validar el incidente o requerimiento	El especialista de nivel 1 de la mesa de servicios valida si el caso puede ser atendido por este nivel, si es de su competencia continua con la actividad número 5, en caso contrario continua con la actividad número 6.	Especialistas de mesa de servicio que se encuentran en Nivel 1	
5	Atender incidente o requerimiento (Nivel 1)	El especialista de nivel 1 de la mesa de servicios realiza la atención del caso registrado por el usuario del requerimiento o incidente. En el caso que requiera datos adicionales del usuario, el especialista de nivel 1 se comunicará con el solicitante por medio del correo dispuesto en la herramienta de mesa de servicio. En el caso que desde el correo de la mesa de servicios se le realicen solicitudes de información al usuario y no se tenga respuesta después de enviados tres (3) correos, se procederá al cierre del caso informando que no se ha tenido respuesta a los	Especialistas de mesa de servicio que se encuentran en Nivel 1	Herramienta de mesa de servicios

		<p>correos.</p> <p>Si el nivel 1 da solución al caso, este debe ser documentado con el registro de la solución realizada y se cambia de estado a "Solucionado", internamente la Herramienta de mesa de servicios envía correo al usuario informando la solución y adjunta una URL para realizar la encuesta de satisfacción.</p> <p>En la situación que no se pueda atender la solicitud en el nivel 1, será escalada a nivel 2 de mesa de servicio.</p>		Correo electrónico del usuario
6	Atender incidente o requerimiento (Nivel 2)	<p>Si el nivel 2 da solución al caso, este debe ser documentado con el registro de la solución realizada y se cambia de estado a "Solucionado", internamente la Herramienta de mesa de servicios envía correo al usuario informando la solución y adjunta la URL para realizar la encuesta de satisfacción. Si el incidente o requerimiento no es de su competencia, debe ser documentado en la sección de "Seguimiento" de la herramienta Mesa de servicios y es escalado al proveedor (Nivel 3 de Mesa de servicio).</p>	Especialistas de mesa de servicio que se encuentran en Nivel 3	<p>Herramienta de mesa de servicios</p> <p>Correo electrónico del usuario</p>
7	Atender incidente o requerimiento (Nivel 3)	<p>El especialista de Nivel 2 de mesa de servicio, solicita soporte al proveedor del servicio y documenta las iteraciones que realicen en ese caso, las cuales deberán quedar registrados en la herramienta de la mesa de servicios.</p>	<p>Especialistas de mesa de servicio que se encuentran en Nivel 2</p> <p>Proveedor (Nivel 3)</p>	<p>Herramienta de mesa de servicios</p> <p>Correo electrónico del usuario</p>
8	Cerrar el incidente o requerimiento	<p>Una vez efectuada la solución, el Especialista asignado documenta el caso en la sección de "Seguimiento" de la Mesa de servicio y cambia el estado del incidente o requerimiento a "Solucionado".</p> <p>Como resultado de lo anterior, la herramienta Mesa de Servicios envía automáticamente un correo al usuario al que se le prestó el servicio, informando la solución y adjunta la URL para realizar la encuesta de satisfacción, si en el transcurso de 3 días</p>	Especialistas de mesa de servicio que se encuentran en Nivel 0, Nivel 1, Nivel 2	<p>Correo electrónico</p> <p>Encuesta de satisfacción</p>

		calendario el usuario no manifiesta ninguno comentario frente al servicio prestado, la herramienta mesa de servicios automáticamente cierra el incidente o requerimiento y el caso cambia automáticamente de un estado "Solucionado" a "Cerrado" en la mesa de servicio.		
9	Realizar seguimiento a incidentes y requerimientos	Realiza la consolidación de la información que se encuentra en la Herramienta de la mesa de servicios, y reporta a Jefe de la OTI.	Líder de infraestructura	Herramienta de mesa de servicios Correo electrónico

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Procedimiento "Administración de usuarios y sistemas de información"

Catálogo de servicios tecnológicos

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	
<b>Nombre:</b> Yackeline Vasquez Jimenez <b>Cargo:</b> 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información <b>Fecha:</b> 09/Sep/2021		<b>Nombre:</b> Leonardo Alfonso Murillo <b>Cargo:</b> 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información <b>Fecha:</b> 30/Nov/2021	
		<b>APROBÓ</b>	
		<b>Nombre:</b> Victor Manuel Mondragon Maca <b>Cargo:</b> 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información <b>Fecha:</b> 02/Dic/2021	

COPIA CONTROLADA