Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

1. OBJETIVO

Establecer y estandarizar las actividades para la recepción y gestión oportuna y efectiva de requerimientos o casos de soporte que son remitidos por las diferentes partes interesadas a la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

2. ALCANCE

Aplica a todas las solicitudes relacionadas con tecnologías de la información y las comunicaciones dirigidas a la Oficina de Tecnología de la Información.

3. MARCO NORMATIVO APLICABLE

- Decreto 767 de 2022. 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
- Resolución número 500 de marzo 10 de 2021 Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia (MINTIC) Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital

COPIA CONTROLADA

4. DEFINICIONES

- **Activos de Información:** se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de esta (sistemas, documentos, soportes, edificios, personas...) que tenga valor para la organización.
- **ANS (Acuerdo de nivel de servicio):** Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones, y los usuarios. En el mismo se documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor y el cliente.
- **Cambio:** Adición, modificación o eliminación que pudiera afectar un servicio de TI o sus componentes.
- **Confidencialidad:** Propiedad de la información de no ponerse a disposición o ser revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.
- **Debilidad:** Vulnerabilidad de un activo o control que puede ser explotada por una o más amenazas
- **Evento de seguridad de la información:** Acontecimiento identificado en el estado de un sistema, servicio o red que indica un posible incumplimiento o falla en las políticas o controles de seguridad de la información o de una situación desconocida que puede ser relevante para la seguridad.
- **Incidente de seguridad de la información:** Uno o una serie de eventos de seguridad de la información inesperados o no deseados que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.
- **Requerimiento o caso de soporte:** Es una declaración formal de lo que se necesita, pero no está asociada directamente a una falla provista por la infraestructura de TI.
- **Ticket:** Número consecutivo relacionado al registro de una solicitud.
- **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.

5. CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL PRESENTE DOCUMENTO

- **USUARIOS:** Cualquier colaborador de la ADR
- **ADMINISTRADOR DE MESA DE AYUDA:** Revisar el caso en primera instancia y realizar el direccionamiento adecuado, así mismo será el encargado de supervisar que los casos sean cerrados y atendidos.
- **GESTOR DE MESA DE AYUDA:** Son quienes gestionan los casos asignados por el Administrador de la mesa.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el sistema de información de la Agencia de Desarrollo Rural.
Su impresión se considera copia no controlada.

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

5. CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- **GESTOR DE APLICACIÓN:** Personal de la OTI que administre plataformas, sistemas de información, realice desarrollos o ajustes en las aplicaciones de la ADR.

5.2. LINEAMIENTOS GENERALES

Para la gestión adecuada de los requerimientos o casos de soporte, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

1. La Oficina de Tecnología de la Información, únicamente recibirá solicitudes de soporte por medio de los canales autorizados plataforma mesa de servicio.
2. Solo la máxima autoridad de cada área (Presidente, Vicepresidentes, Secretario General, Directores de UTT y Jefes de Oficina) podrá solicitar usuarios, roles o permisos para sus colaboradores. Así mismo será el encargado previo a la generación de la solicitud de validar que no se presente conflicto de interés o una inadecuada segregación de funciones, con respecto a las funciones a ejecutar por su colaborador y los permisos solicitados.
3. La Oficina de tecnología de la información para las solicitudes de creación de usuarios, asignación o modificación de permisos, realiza un análisis desde su visión y conocimiento para otorgar los privilegios correspondientes. Sin embargo, no será encargada de verificar la segregación de funciones de los colaboradores conforme a los permisos solicitados.
4. Los tiempos definidos para la resolución de requerimientos o casos, aplicara únicamente en horario hábil e iniciara a partir de la creación del caso en la mesa de ayuda por parte del solicitante, momento en el que iniciara la medición de ANS.
5. Todos los colaboradores de la Oficina de Tecnología de la Información deben tener pleno conocimiento del procedimiento Gestión de Incidentes, Eventos o Vulnerabilidades y del procedimiento de gestión de cambios, para tener el criterio adecuado para realizar una clasificación correcta de los requerimientos (Entre Requerimientos, Eventos, Incidentes, Debilidades o Cambios) que lleguen a través de la Plataforma de Mesa de Ayuda y así evitar reprocesos.
6. El supervisor de mesa de ayuda realizara seguimiento de resolución de requerimientos o casos, notificará los casos a los responsables, en los cuales no se estén cumpliendo los ANS, y remitirá informe al Jefe de la Oficina con respecto a número de casos abiertos por funcionario de la OTI, y el cumplimiento de ANS.

5.3. NIVELES DE URGENCIA DE SOLICITUDES

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

- **CRITICO:** Reporte de Incidente de seguridad de la información o degradación de servicio afecta de forma masiva a varios usuarios, o cuando el usuario, no puede seguir ejecutando su función general a causa de falta de herramientas o por problemas presentados con el mismo. Así mismo, se contemplan los requerimientos o casos solicitados por el personal VIP(Prioritario).

  Nota: El personal VIP contempla los directivos de la entidad, y personal que asi lo defina el Jefe de Tecnología de la Información.

- **ALTO:** Solicitudes de soporte asociadas al mal funcionamiento de los recursos asignados (Hardware y software) por el grupo tecnología que afecta parcialmente las funciones generales del usuario.

- **MEDIO:** Solicitudes de soporte que no afectan de forma inmediata las funciones generales del usuario.

COPIA CONTROLADA

5. CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

- **BAJO:** Solicitudes de soporte que no afectan de forma inmediata las funciones generales del usuario y que por la limitación de recursos deben ser revisadas, aprobadas, escaladas a comités, con el fin de establecer si es posible su ejecución.

NOTA: las solicitudes o casos de soporte que sean asociados a la adquisición de software y hardware, desarrollos de software o planteamientos de nuevos proyectos independiente que tengan o no recursos asociados para su adquisición serán clasificados como nivel bajo, teniendo en cuenta que requiere un componente de planificación y posible estudio. Por lo cual, los tiempos definidos de ANS para este nivel, serán únicamente para dar un cronograma de planificación para la ejecución de la actividad.

Si la solicitud requiere un tiempo extenso de ejecución, se pondrá en estado de espera la solicitud en acuerdo con el solicitante, donde se definirá un cronograma o fecha de cumplimiento para la ejecución de la actividad y estará sujeto a la aprobación que se de en cuanto a recursos de personal o financieros.

El seguimiento de estos casos se realizará de forma mensual por el supervisor de mesa de ayuda, con el fin de establecer los avances de las actividades planificadas.

5.4. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LAS SOLICITUDES DE TI

Los ANS para la resolución de requerimientos se establecer con base al nivel de criticidad de las solicitudes definidos en el numeral 5.3 del presente documento.

Los acuerdos presentados a continuación son definidos y aprobados por la alta dirección, en mutuo acuerdo conforme a la disponibilidad de recursos de personal y promedio de peticiones actuales que llegan al proceso de tecnología.

COPIA CONTROLADA

Tabla 1. Tiempos de resolución

NIVEL	Tiempo de resolución (Horas hábiles)
CRITICO	3 horas
ALTO	5 horas
MEDIO	8 horas
BAJO	16 horas

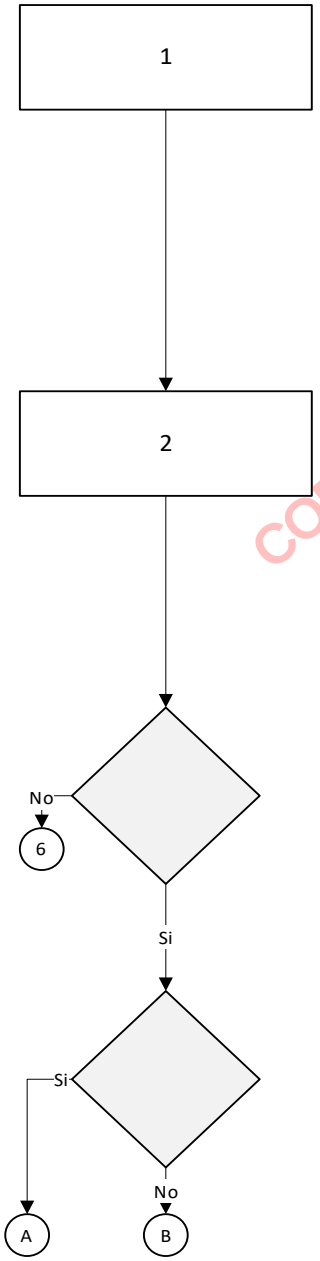
Fuente: Elaboración propia

Para los casos en los que su solución depende de los proveedores, se aplican los ANS establecidos en el contrato y no se tienen en cuenta los establecidos para la mesa de servicios de la Agencia. Por tanto, es obligación del responsable del servicio realizar seguimiento oportuno con el proveedor y velar por el restablecimiento del servicio dentro de los ANS pactados contractualmente.

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

6. DESARROLLO

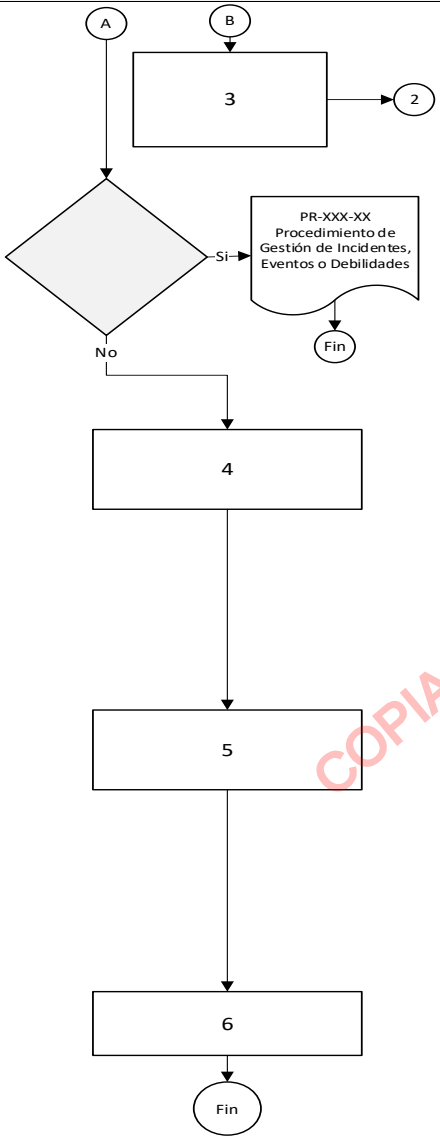
SIMBOLO							
SIGNIFICADO	Terminador (Inicio o Fin de un proceso)	Actividad	Decisión (si o no)	Conector de página	Conector (Conector con otros procesos)	Línea de flujo (Dirección y sentido del plujo del proceso)	Documento

DIAGRAMA DE FLUJO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	1	Realizar la solicitud a la mesa de ayuda únicamente por el siguiente canal: 1. Apertura de ticket en la plataforma mesa de servicio: http://soporte.adr.gov.co/ **Nota 1:** En el evento que la plataforma de mesa de ayuda no se encuentre disponible por falla o no disponibilidad, la Oficina de Tecnología de la Información, dispondrá del correo electrónico mesadeservicio@adr.gov.co; de no contar con ninguno de los dos medios de comunicación disponibles el usuario se podra comunicar a la línea telefónica de atención de la mesa de servicios (601) 7482227 extensión 5900 **Nota 2**: Las solicitudes de creación, modificación o inactivación de usuarios se realiza diligenciando el formulario a través de la plataforma en la categoría gestión de usuarios, y adjuntada copia del acta de inicio o resolución de nombramiento.	Usuarios (Todas las dependencias)	Mesa de ayuda
	2	Asignar automática del caso por parte de la plataforma de mesa de ayuda, al funcionario de la Oficina de Tecnología de la Información para tramitar el requerimiento.	Asignación automática por Plataforma de Mesa de Ayuda.	Mesa de ayuda
		¿La solicitud se encuentra dentro del portafolio de servicios tecnológicos o es una necesidad de adquisición o desarrollo? **Si,** continuar siguiente pregunta. **No,** continuar con la actividad 6 rechazando la solicitud y justificando el motivo de rechazo. **¿Se encuentra bien clasificado el requerimiento por parte de la Plataforma de Mesa de Ayuda?** **Si,** Continuar con la siguiente pregunta (A) **No,** continuar con la actividad 3.		
	3	Revisar el requerimiento devuelto y reclasificarlo adecuadamente, continuar con la actividad 2.	Administrador de Mesa de Ayuda. Personal Oficina de Tecnología de la Información	Mesa de ayuda

COPIA CONTROLADA

Este documento es fiel copia del original que reposa en el sistema de información de la Agencia de Desarrollo Rural.
Su impresión se considera copia no controlada.

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

DIAGRAMA DE FLUJO	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
		**¿El requerimiento fue clasificado como un incidente, evento o debilidad?** **Si,** continuar con el **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES, EVENTOS Y DEBILIDADES** e ir la actividad 5. **No,** continuar actividad 4	Personal Oficina de Tecnología de la Información	Mesa de ayuda
	4	Gestionar el requerimiento de soporte de acuerdo con los procedimientos o instructivos establecidos para los sistemas de información (Accesos, desarrollo, licenciamiento entre otros). **Nota:** En caso de que el requerimiento requiere un cambio en infraestructura, se deberá tramitar la solicitud conforme al procedimiento PR-GTI-002 Gestión de Cambios de Seguridad de la Información	Personal Oficina de Tecnología de la Información	Mesa de ayuda
	5	Documentar el caso una vez se ejecutan las actividades correspondientes. La mesa de ayuda de forma automática notificara al solicitante que el requerimiento ha sido gestionado y al jefe inmediato (si aplica), para que realice las verificaciones pertinentes por el usuario y responda la encuesta de satisfacción.	Personal Oficina de Tecnología de la Información	Mesa de ayuda
	6	Revisar la correcta resolución del caso y presentar las réplicas e inconvenientes respecto a la solución antes de 3 días. Si no se presentan observaciones, el caso se cerrará como exitoso por parte del personal de la mesa de ayuda. **FIN DEL PROCEDIMIENTO**	Usuarios (Todos los procesos) Personal Oficina de Tecnología de la Información	Mesa de ayuda

COPIA CONTROLADA

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- MO-GTI-001 Manual de Políticas de Seguridad de la Información para el Buen Uso de los Activos de Información
- PR-GTI-002 Gestión de Cambios de Seguridad de la Información
- PR-GTI-003 Gestión de incidentes, eventos y debilidades de Seguridad de la Información

Este documento es fiel copia del original que reposa en el sistema de información de la Agencia de Desarrollo Rural.
Su impresión se considera copia no controlada.

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1.0	05/03/2024	Creación documento
2	27-12-2024	Se actualiza la actividad 1, con el requisito que las solicitudes solo se reciben a través de la plataforma de mesa de servicio. Se elimina la condición general número 2, teniendo en cuenta que la creación de usuarios se debe realizar siempre a través de la plataforma.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juan Sebastián Quijano Pachón **Cargo:** Contratista **Dependencia:** Oficina de Tecnologías de la Información	**Nombre:** Walter Silva Combita **Cargo:** Contratista **Dependencia:** Oficina de Planeación	**Nombre:** Fredy Ocampo Góngora **Cargo:** Jefe Oficina de Tecnología de la Información (E) **Dependencia:** Oficina de Tecnologías de la Información

COPIA CONTROLADA