

	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

1. OBJETIVO

Recuperar el normal funcionamiento de los servicios informáticos en el menor tiempo posible, a través de diagnóstico, investigación y escalamiento de incidentes, para mantener la calidad y la disponibilidad del servicio.

2. ALCANCE

Cubre las actividades asociadas a la detección, registro, clasificación, priorización, diagnóstico de cualquier tipo de incidente que genere acciones correctivas/preventivas, finaliza con su implantación, valoración de su efectividad y cierre de la acción.

3. BASE LEGAL

Ley 1753 de 2015, Decreto 1078 de 2015 del Ministerio de las TIC

4. DEFINICIONES

- 4.1. **ANS:** Sigla para Acuerdo de nivel de servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement. Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente.
- 4.2. **CAMBIO:** Consiste en añadir, modificar o eliminar cualquier cosa que pudiera tener un efecto en los servicios de TI. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en los servicios de TI y otros elementos de configuración.
- 4.3. **ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN:** Son todos aquellos recursos tecnológicos que hacen referencia la Base de datos de Gestión de la Configuración.
- 4.4. **IMPACTO:** Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de la Entidad. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados.
- 4.5. **EVENTO:** Es el cambio de estado en un componente de la Infraestructura.
- 4.6. **INCIDENTE:** Interrupción no planificada de un servicio de TI o reducción en la calidad de un servicio de TI. También lo es el fallo de un elemento de Configuración que no ha impactado todavía en el servicio.

REVISÓ	APROBÓ
 Nombre: John Edilson Patiño Tenorio Cargo: Profesional Especializado – Oficina de Tecnologías de la información y comunicaciones Fecha: agosto 19 - 2020	 Nombre: Daniel Mauricio Rozo Garzón Cargo: Jefe Oficina Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Fecha: agosto 19 - 2020

	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

- 4.7. INCIDENTE MAYOR:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo, cuya importancia afecta tanto a los procesos del negocio como a un número determinado de usuarios e identificado como de prioridad alta.
- 4.8. KDB:** Knowledge Data Base – Base de Datos de Conocimiento.
- 4.9. PRIORIDAD:** Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio. La prioridad está basada en el impacto y la urgencia, y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones.
- 4.10. PROBLEMA:** Causa de uno o más Incidentes. En el momento en el que se crea el Registro del Problema, no es frecuente conocer su causa, por lo que es necesario realizar su investigación mediante el Proceso de Gestión de Problemas.
- 4.11. PROCEDIMIENTO:** Se trata de una serie común de pasos definidos, que permiten realizar un trabajo de forma correcta
- 4.12. PROCESO:** Conjunto estructurado de actividades diseñado para la consecución de un objetivo determinado. Los procesos requieren de una o más entradas y producen una serie de salidas, ambas previamente definidas.
- 4.13. REQUERIMIENTO:** Petición que hace un usuario solicitando información, asesoramiento o acceso a un Servicio de TI.
- 4.14. SKMS:** Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio
- 4.15. QUEJA:** inconformidad con el servicio y solución prestada.
- 4.16. USUARIO:** Persona que utiliza un componente o un servicio tecnológico.
- 4.17. USUARIO VIP:** Usuario con un nivel de acceso mayor a los sistemas, atención prioritaria y/o con funciones críticas del negocio.

5. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Todo el personal involucrado en la Gestión de Incidentes de servicio de TI, debe referirse al presente documento, conocer las actividades asociadas a la solución de las fallas reportadas, registrar toda la información, todos los datos del incidente incluyendo la respectiva documentación y evidencia de la solución en la herramienta de gestión.
- ✓ Los medios para contactar la Mesa de Servicios son los establecidos por la Oficina TIC, entre los que se encuentran herramientas de mensajería instantánea, líneas telefónicas, correo electrónico, sitios web, entre otros.

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

- ✓ Todo incidente de servicio recibido debe ser procesado apropiadamente, hasta conseguir la adecuada gestión, solución y cierre de este. En caso de no encontrarse una solución, este deberá ser escalado a un nivel superior (ya sea jerárquico o funcional) y se deberá realizar el respectivo seguimiento.
- ✓ Todo incidente escalado a un nivel superior (ya sea a nivel jerárquico o funcional), debe tener una persona asignada quien realizará el debido seguimiento y documentación de la solución, en la herramienta o en los formatos destinados para tal fin.
- ✓ Todo incidente deberá estar asociado al menos a un servicio definido en el Catálogo de Servicios de la OTIC de la Entidad.
- ✓ El horario de operación para la atención, registro y solución de Incidentes es de lunes a viernes (días hábiles) desde las 7:00 a. m. hasta las 7:00 p.m.
- ✓ Para atención de incidentes críticos (Infraestructura), es permitido recibir y atender Incidentes por fuera del horario de operación definido anteriormente.
- ✓ El presente proceso cubre usuarios de la ciudad de Bogotá, con cualquier tipo de vinculación y/o contratación ante el MinAgricultura, que tengan bajo su responsabilidad activos o cuentas en directorio activo, y para el caso de cuentas genéricas, los usuarios deben estar autorizados y designados como responsables de las respectivas cuentas asignadas.
- ✓ La Gestión de incidentes cubre la Gestión de Incidentes de los servicios que la OTIC presta al MinAgricultura
- ✓ El registro y atención de incidentes para los usuarios es personal e intransferible, no siendo permitido que otros usuarios registren y soliciten atención a nombre de otro usuario.
- ✓ Todo incidente deberá ser catalogado bajo una prioridad la cual estará asociada a su respectivo nivel de servicio.

5.1 PARÁMETROS PARA DEJAR INCIDENTES EN ESTADO PENDIENTE

A continuación, se describen los motivos por los cuales se puede dejar un incidente en estado pendiente en la herramienta de gestión:

- a) Se realiza la visita y el usuario no está disponible, no se encuentra en su puesto de trabajo ni por teléfono.
- b) El usuario solicita que el servicio sea atendido en un día y hora específico.
- c) Pendiente por confirmación del usuario en periodo de pruebas de funcionamiento de la solución del incidente reportado.
- d) Pendiente por la gestión de una garantía o la entrega de un repuesto.
- e) Pendiente por la realización de un cambio para dar solución al incidente.
- f) Pendiente por investigación de causa mediante Gestión de Problemas y porque no cuenta con una solución temporal.

Según aplique el incidente, se dejará pendiente por:

- ✓ **Usuario:** Cuando la entrega de la solución está detenida por el usuario final.
- ✓ **Proveedor:** Cuando la entrega de la solución depende de un tercero.

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

✓ **Cambio:** Cuando la entrega de la solución depende de la implementación de un cambio o de un problema.

Nota: Para dejar un incidente en estado pendiente se debe documentar completamente la causa de dicha acción. Ningún incidente se debe dejar en estado pendiente si no cumple las condiciones antes mencionadas.

5.2 PARÁMETROS DE ATENCIÓN DE INCIDENTES VIP.

Para los incidentes registrados por usuarios VIP se deben seguir los parámetros de atención que se describen a continuación:

- El usuario canaliza su incidente a través de los medios de comunicación establecidos dentro del horario hábil.
- Todos los incidentes registrados por usuarios VIP se deben atender de forma inmediata, independiente del tipo de servicio.
- La atención se realiza dentro de las sedes Edificio Pedro A. López, Edificio Bancol y Mezzanine
- Debe existir un listado de personal VIP el cual se actualizara bimestralmente.
- La herramienta de gestión mostrará de forma automática cuando corresponda a un usuario VIP.

5.3 MATRIZ DE PRIORIDAD

Urgencia	Valor
Crítica	1
Alta	2
Media	3
Baja	4

Impacto	Valor
Empresa	1
sitio	2
Varios usuarios	3
Usuario	4

PRIORIDAD		IMPACTO			
		1	2	3	4
URGENCIA	1	1	1	2	2
	2	1	2	2	3
	3	2	2	3	3
	4	2	3	3	4

5.4 ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Analista Mesa de servicios:

- Realiza análisis de primer nivel.
- Realiza el análisis de la información del incidente, investiga y restablece el servicio para los casos en los que tenga alcance.

	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

- Documenta las acciones realizadas para el restablecimiento del servicio cuando corresponde a un incidente solucionable por el primer nivel.
- Escala los incidentes cuando la solución no se da en el primer nivel.
- Realiza el seguimiento pertinente tanto para los especialistas, operadores y usuario final.
- Da cierre a los incidentes.

Gestor de Incidentes:

- Garantiza la efectividad de los procesos de la Gestión de Incidentes.
- Presenta los informes del proceso.
- Gestiona el trabajo del personal que da atención y solución a los incidentes.
- Monitorea la efectividad de la Gestión de Incidencias y hace recomendaciones para mejorar.
- Apoya en la definición de requerimientos y desarrollo de los sistemas de la Gestión de Incidentes.
- Gestiona los incidentes mayores.
- Desarrolla y mantiene los procesos y procedimientos de la Gestión de Incidentes.
- Gestiona el restablecimiento temprano del servicio, con alguna solución temporal de ser necesaria de acuerdo a los ANS (ANS especificados en el contrato de prestación de servicios del operador del outsourcing de tecnología).
- Valida el escalamiento cuando el primer nivel no puede resolver el incidente o cuando se exceda el periodo límite propuesto para dicho nivel.
- Los Incidentes solucionados con solución temporal, se postulan como problema a la Gestión de Problemas.

Grupo de Resolutores:

- Realiza análisis especializado.
- Realiza el análisis de la información del incidente, investiga y restablece el servicio.
- Documenta las acciones realizadas para el restablecimiento del servicio en la herramienta de gestión.
- Escala los incidentes cuando la solución depende de otro resolutor y/o proveedor
- Da solución a los incidentes.

5.5 MATRIZ RACI.

La definición de la matriz de responsabilidades se constituye como una herramienta práctica y útil cuando se establecen las obligaciones que tiene cada uno de los actores del proceso.

Cuando se diseña un proceso o un servicio es imperativa la definición clara de los roles que hacen parte de estos y las responsabilidades que cada uno tiene en su ciclo de vida, por esto se hace necesaria la conformación de una matriz RACI que represente la asignación de estas responsabilidades. RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

R - Responsable (Ejecutor): La persona o personas responsables por la ejecución de la actividad.

A - Accountable (Dueño): Este es el rol encargado de aprobar el trabajo realizado y a partir de este momento es quien responde a las directivas o instancias superiores por el trabajo.

C - Consulted (Consultado): Son las personas que son consultadas y en quienes se busca una opinión.

I - Informed (Informado): Son los grupos de personas a quienes se informa sobre el progreso y resultados del trabajo.

Nº	ACTIVIDAD	GESTOR DE INCIDENTES	ANALISTA MESA DE SERVICIOS	RESOLUTOR	USUARIO
1	Detectar	I/A	R	R	R
2	Registrar	I/A	R	R	R
3	Categorizar				
3.1	¿Requerimiento de Servicio?	A	R	R	R
4	Clasificación y Priorización				
4.1	Clasificación, Priorización y Asignación				
4.1.1	Revisar Información	A	R		
4.1.2	¿Información completa?	A	R		
4.1.3	Solicitar más información	A	R		C
4.2	Revisar Información	A	R		
4.3	Asignar Prioridad	A	R	R	
4.4.	¿Es un Incidente Mayor?	AR	R		
4.5	Asignar	A	R	R	I
4.6	Realizar análisis inicial	A	R	R	I
4.7	Documentar análisis efectuado	A	R	R	I
4.8	Escalar a nivel correspondiente	A	R	R	
5.	Gestionar Incidente Mayor	RA		R	
6	Diagnosticar				
6.1	Buscar Solución en la base de conocimiento.	A	R	R	
6.2.	¿Existe Solución?	A	R	R	
6.3.	Diagnosticar	A	R	R	
6.4.	¿La solución está al alcance del nivel de soporte?	A	R	R	
6.5	¿Se requiere Cambio?	AR	R	R	
6.6.	Aplicar Solución	A	R	R	

	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

6.7.	Solucionar				
6.7.1	¿La solución corresponde al grupo?	A	R	R	
6.7.2	Iniciar acciones correctivas	A	R	R	
6.7.3	¿Ha ocurrido un error?	A	R	R	
6.7.4	¿Requiere elevar a problema?	AR		R	
6.7.5	¿Requiere escalamiento?	A	R	R	
6.7.6	Documentar la solución	A	R	R	
6.7.7	Proponer problema	AR		R	
6.8	Cerrar Incidente				
6.8.1	Pasar Incidente a estado Solucionado	A	R	R	
6.8.2	Open Callback Diligenciar encuesta	A			R
6.8.3	¿Autoriza el cierre de la interacción?	A			RC
6.8.4	Cerrar la Interacción	A	R		

6. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Detecte que el funcionamiento de un componente o aplicación ha reducido su funcionalidad, no es operativo, o cuando se genera una alarma en el sistema de monitoreo de la infraestructura.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor Usuario	
2	Registre una interacción, valide privilegios e identificación del usuario y documentar la descripción del caso.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor Usuario	Interacción Herramienta de Gestión
3	Categorice.		
3.1	¿Requerimiento de Servicio? SI: Consulte el procedimiento de requerimientos. NO: Categorice como Incidente.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor Usuario	
4	Clasifique y Priorice.		
4.1	Clasifique, Priorice y Asigne.		
4.1.1	Revise que se cuente con la información completa para iniciar su solución.	Analista de Mesa de Servicios	
4.1.2	¿Información completa? SI: Vaya a la actividad 4 de clasificación y priorización. NO: Vaya a la actividad 4.1.3. de solicitud de información.	Analista de Mesa de Servicios	

	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
4.1.3	Solicite más información al usuario para completar la información. En caso de no encontrarse o no contar con la información, se dejará el caso máximo por 3 días hábiles en estado “espera por Usuario” y luego se cerrará.	Analista de Mesa de Servicios	Incidente Herramienta de Gestión
4.2	Revise que se cuente con la información completa para continuar con su solución.	Analista de Mesa de Servicios	
4.3	Asigne la prioridad del incidente teniendo en cuenta la urgencia y el impacto y de acuerdo a la matriz de prioridad.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	Incidente priorizado Herramienta de Gestión
4.4.	¿Es un Incidente Mayor? SI: Vaya a la actividad 5, para la gestión del Incidente Mayor. NO: Vaya a la actividad 4.5 para la asignación de especialista.	Gestor de Incidentes Analista de Mesa de Servicios	
4.5	Asigne definiendo y registrando el especialista de acuerdo a categoría, descripción y prioridad.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	Incidente asignado Herramienta de Gestión
4.6	Realice un análisis inicial examinando la documentación del incidente y sus posibles soluciones.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	
4.7	Documente el análisis efectuado, las posibles soluciones y el análisis desde la administración.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	Incidente documentado Herramienta de Gestión
4.8	Escale al nivel correspondiente determinando si es solucionable en primer nivel o si requiere escalamiento y realice la asignación correspondiente. En ese momento el asignatario será notificado.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	Incidente escalado Herramienta de Gestión
5.	Gestione el Incidente Mayor, Activando plan de comunicación al Jefe OTIC, a los usuarios por medio de un mensaje en la línea de atención y correo masivo, y a los administradores y responsables del servicio degradado. Realice seguimiento del incidente	Gestor de Incidentes Resolutor	Comunicado
6	Diagnostique		

	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
6.1	Busque la solución en la base de conocimiento, identificando el origen del incidente y la existencia de una solución posible.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	
6.2.	¿Existe Solución? SI: Vaya a la actividad 6.6. Aplicar Solución, en caso de que esta exista. NO: Vaya a la actividad 6.3. para diagnosticar posibles causas.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	
6.3.	Diagnostique identificando la posible causa, realice consultas en la Base de Conocimientos y/o fuentes adicionales o necesarias (Incluye soporte técnico de proveedores, recambios de partes o trámites de garantías). Definir si se requiere un cambio o una postulación a problema.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	
6.4.	¿La solución está al alcance del nivel de soporte? SI: Vaya a la actividad 6.7, para proceder a la solución. NO: Vaya a la actividad 6.5. para determinar si la actividad requiere cambio.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	
6.5	¿Se requiere Cambio? SI: Consulte el procedimiento de Gestión de Cambios. NO: Vaya a la actividad 4.1. de clasificación, priorización y asignación.	Gestor de Incidentes Analista de Mesa de Servicios Resolutor	
6.6.	Aplique la solución necesaria para dar solución al incidente y documéntelas.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	Incidente documentado. Herramienta de Gestión
6.7.	Solucione		
6.7.1	¿La solución corresponde al grupo? SI: Vaya a la actividad 6.7.2. e inicie las acciones correctivas. NO: Vaya a la actividad 4.1. de clasificar, priorizar y asignar.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	
6.7.2.	Inicie las acciones correctivas necesarias para la atención y avance en la solución del incidente.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	Incidente documentado Herramienta de

	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
			Gestión
6.7.3.	¿Ha ocurrido un error? SI: Vaya a la actividad 6.7.4., para determinar si se requiere elevar a problema. NO: Vaya a la actividad 6.7.6. y documente la solución.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	
6.7.4.	¿Requiere elevar a problema? SI: Vaya a la actividad 6.7.7., para proponer problema. NO: Vaya a la actividad 6.7.5, para determinar el requerimiento de escalamiento.	Gestor de Incidentes Resolutor	
6.7.5.	¿Requiere escalamiento? SI: Vaya a la actividad 4.1., Clasificar, priorizar y asignar. NO: Vaya a la actividad 6 de diagnóstico.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	
6.7.6.	Documente la solución de cada acción realizada y la información que sea notificada al usuario debe tener buena ortografía y un lenguaje entendible.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	Incidente documentado Herramienta de Gestión
6.7.7	Proponga problema postulando un incidente a problema si es repetitivo, si se solucionó con solución temporal o si ha tenido un impacto alto para la Entidad.	Gestor de Incidentes Resolutor	Incidente postulado Herramienta de Gestión
6.8	Cierre el Incidente		
6.8.1.	Pase el Incidente ha estado Solucionado, cambiando el estado del incidente a "Solucionado" y cambiando la categoría y elemento de configuración de acuerdo a la solución dada.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	Incidente Solucionado Herramienta de Gestión
6.8.2.	Diligencie la encuesta, contestando las preguntas e indique si la solución es completa o si considera alguna oportunidad de mejora.	Usuario	Encuesta diligenciada Herramienta de Gestión
6.8.3.	¿Autoriza el cierre de la interacción? SI: Vaya a la actividad 6.8.4. Cerrar la interacción. NO: Vaya a la actividad 6 de diagnóstico.	Analista de Mesa de Servicios Resolutor	
6.8.4.	Cierre la Interacción, automáticamente dada la solución y/o aprobación por parte	Analista de Mesa de Servicios	Incidente e interacción cerrada

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	del usuario después de 3 días hábiles de haberse solucionado.		Herramienta de Gestión

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política de construcción, uso y aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones (DE-GGT-01)
- Manual catálogo de servicios MinAgricultura (MN-GST-01)

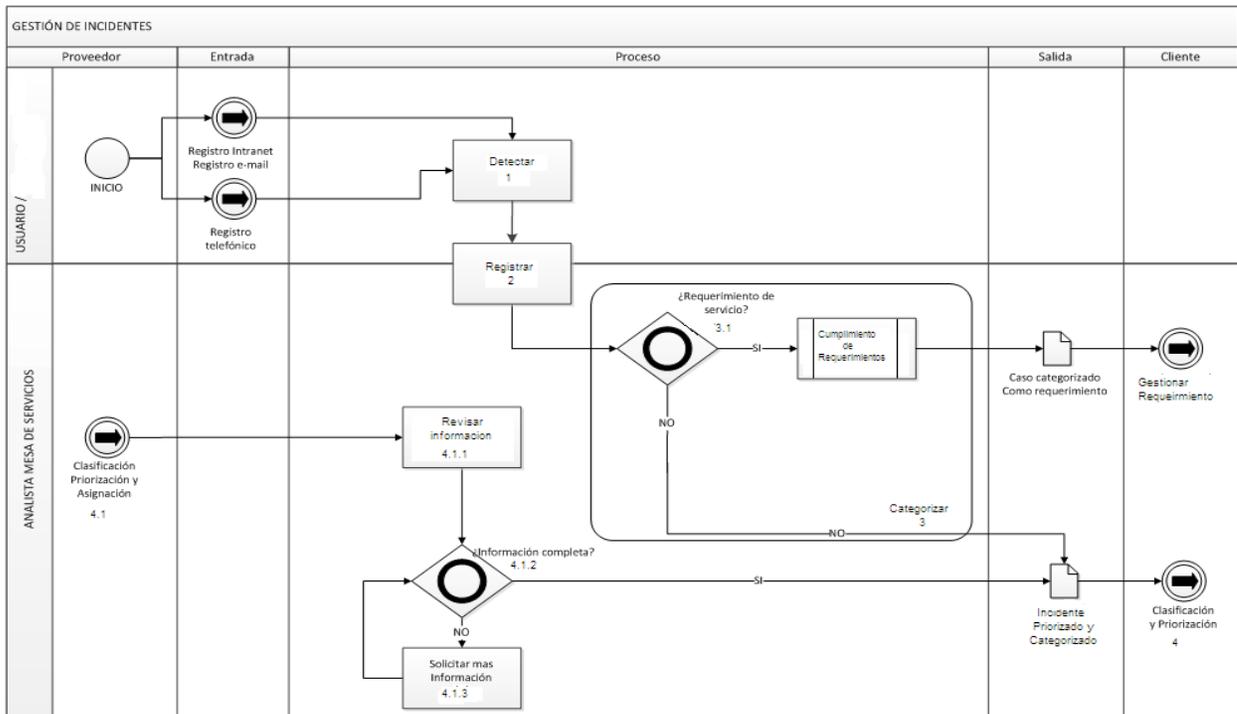
8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
13-08-2014	1	Versión inicial
16-09-2016	2	Cambio en la regulación. Cambios en el flujograma de incidentes. Cambios en la matriz de escalamientos. Cambios en el flujograma de incidentes. Cambios en RACI Cambios en Glosario
19-08-2020	3	Modificaciones en el ítem 4 del numeral 5 CONDICIONES GENERALES. Se cambio el logo institucional.

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01 FECHA EDICIÓN 19-08-2020

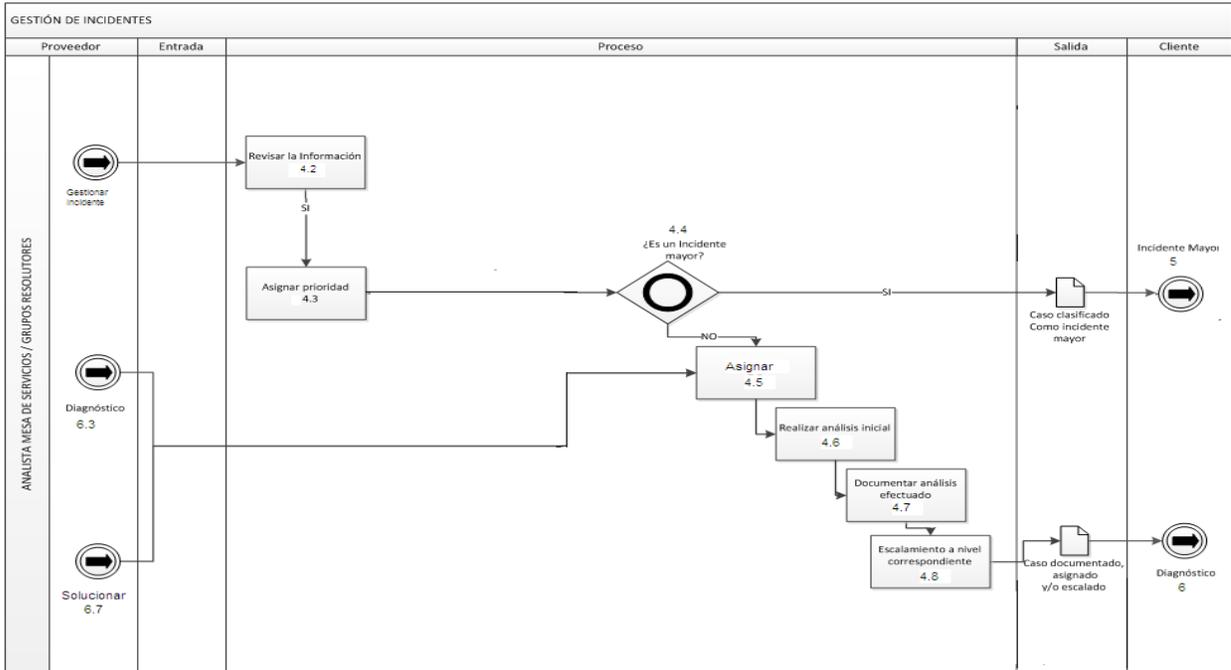
Anexo 1. Flujogramas de detalle de las actividades de Gestión de incidentes

a. Flujograma Gestión de Incidentes

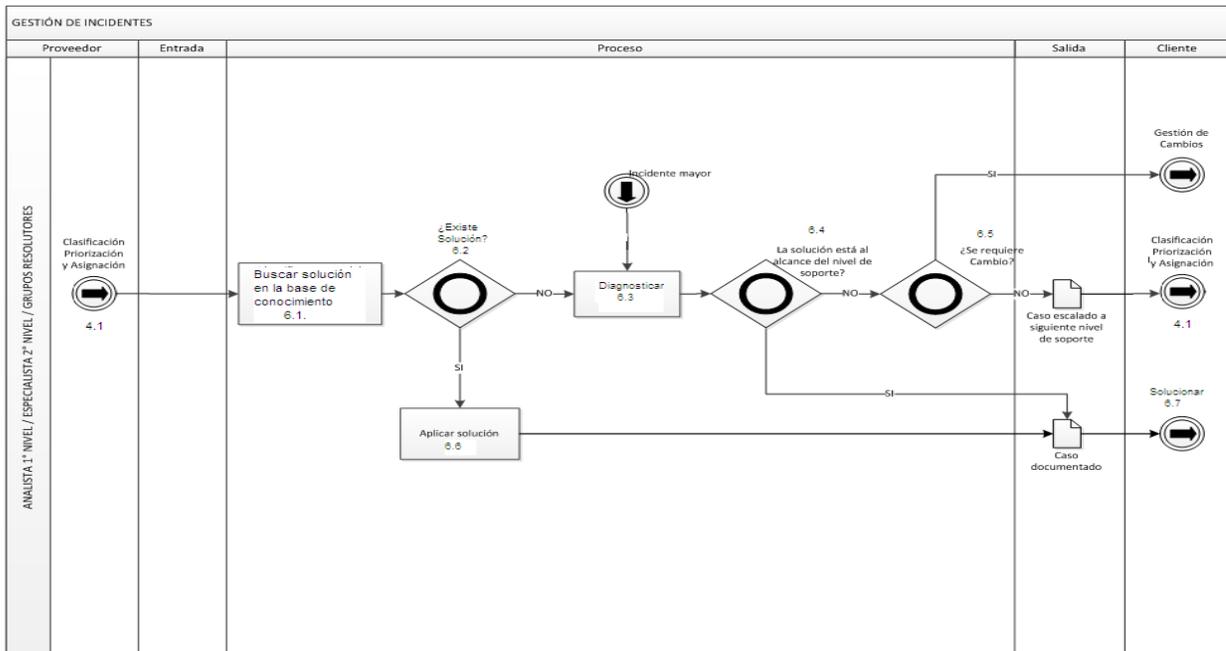


 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

b. Flujograma de Escalamiento a nivel correspondiente.

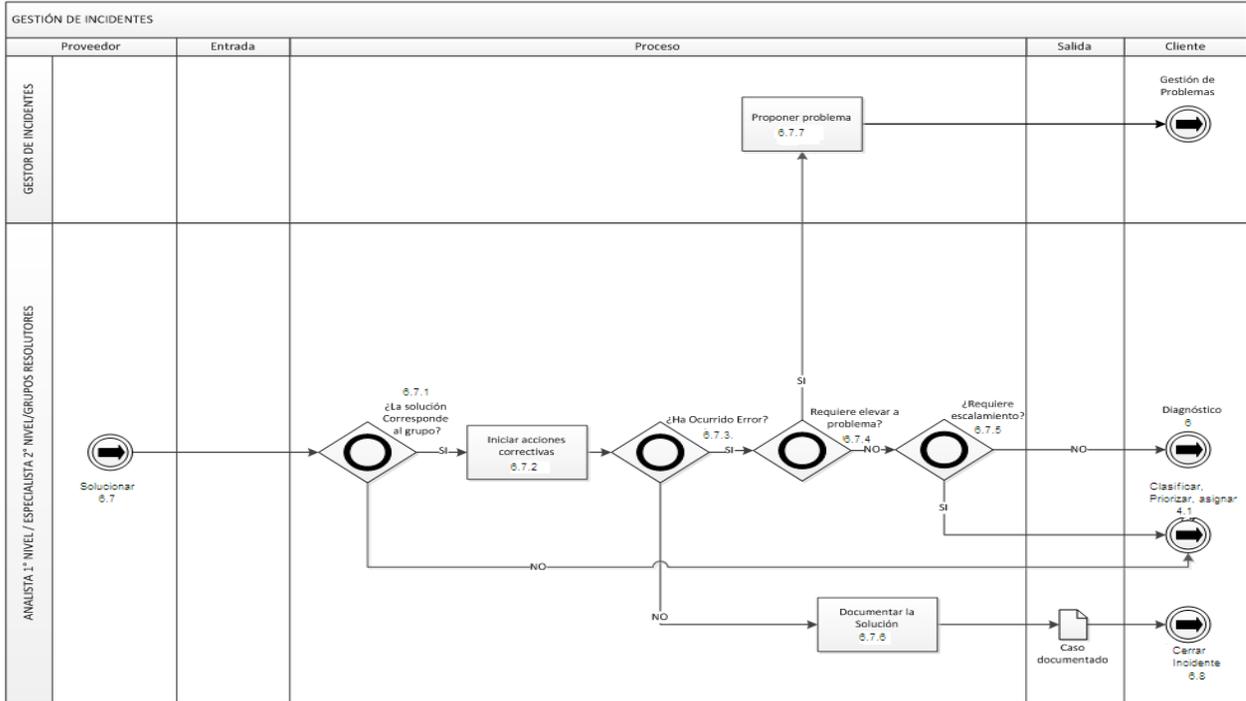


c. Flujograma de Diagnóstico



 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	Versión 3
	GESTION DE INCIDENTES	PR-GST-01
		FECHA EDICIÓN 19-08-2020

d. Flujograma de solución.



e. Flujograma de cierre.

