OBJETIVO
Establecer un proceso eficiente y seguro para la gestión de incidentes relacionado con los servicios de tecnología de la información, garantizando la protección de la información y la continuidad de los servicios misionales de la UNP.
ALCANCE
Este procedimiento inicia con la identificación, registro, clasificación y análisis de incidentes de TI, su resolución o escalado y termina con, la documentación, seguimiento, análisis de tendencias, comunicación efectiva y revisión continua del proceso; para garantizar una gestión eficaz y eficiente de incidentes. Este procedimiento aplica para todos los procesos de la entidad.

RESPONSABILIDADES	
RESPONSABLES	**RESPONSABILIDADES**
Usuarios UNP	Los usuarios deben reportar cualquier anomalía, error o interrupción en los servicios de TI. Una vez resuelto el incidente, se solicita su verificación y confirmación de satisfacción para garantizar que el incidente se haya resuelto efectivamente y se hayan cumplido sus expectativas. Posteriormente, se les invita a evaluar la calidad del servicio mediante una encuesta, lo que permite evaluar la atención y resolución del incidente.
Mesa de Servicios N1	La Mesa de Servicios N1 gestiona integralmente los incidentes a través de asistencia remota, abarcando desde su registro hasta su resolución. Esto incluye el diagnóstico inicial, recategorización, documentación, priorización, escalamiento a niveles especializados o jerárquicos cuando sea necesario, y la provisión de información actualizada. Además, se encarga de documentar los resultados de las pruebas, gestionar reaperturas y atender reclamaciones, todo con el fin de asegurar una resolución satisfactoria y una comunicación efectiva con los usuarios

RESPONSABILIDADES	
RESPONSABLES	**RESPONSABILIDADES**
Soporte en Sitio - N2.	El Soporte en Sitio N2 brinda asistencia técnica presencial de manera personalizada y oportuna para los incidentes que no pudieron ser resueltos por la Mesa de Servicios N1. Su labor incluye el diagnóstico y de, llevando a cabo investigaciones exhaustivas y escalando incidentes complejos a especialistas de N3 cuando sea necesario. Además, valida las soluciones directamente con el usuario, realiza un seguimiento diario, documenta detalladamente cada intervención y reasigna los incidentes. Todo esto se realiza asegurando una gestión eficiente y satisfactoria de los incidentes, en estricto cumplimiento con las políticas establecidas.
Soporte Especializado N3.	El Soporte Especializado N3 se encarga de realizar investigaciones exhaustivas y diagnósticos de incidentes complejos, proponiendo soluciones efectivas y documentando detalladamente los hallazgos. Además, ejecuta pruebas con los usuarios para validar las soluciones implementadas, asegurando tanto su efectividad como la satisfacción del usuario. Este equipo lleva a cabo un seguimiento diario de los incidentes, reasigna, realiza escalamiento a proveedores cuando es necesario, notifica la resolución y, en caso de no encontrar una solución inmediata, escala los incidentes a la gestión de problemas. También recategoriza los incidentes según corresponda, garantizando una trazabilidad completa y manteniendo una comunicación clara y oportuna con los usuarios afectados.
Gestor de Incidentes	El Gestor de Incidentes lidera la implementación y mejora continua del proceso, asegurando su eficacia y eficiencia. Entre sus responsabilidades se encuentran la definición de soluciones, supervisión de los procedimientos, evaluación del progreso y presentación de informes. Además, gestiona los conflictos y las comunicaciones asociadas al proceso, proporcionando apoyo especializado en incidentes críticos y de seguridad que garanticen la continuidad operativa de la organización.
Gestor de Calidad	El gestor de calidad es responsable de monitorear el desempeño del procedimiento, asegurar el cumplimiento de los estándares y políticas, auditar la atención y documentación de los incidentes solucionados por los distintos niveles de soporte, analizar y gestionar las encuestas de satisfacción, capacitar al equipo en políticas de calidad y así garantizar la satisfacción de los usuarios, y en conjunto con el gestor de incidentes promover la mejora continua del procedimiento.

DEFINICIONES	
TÉRMINO	**DEFINICIÓN**
Acuerdo de Nivel de servicio (ANS)	Acuerdos de niveles de servicios definidos de acuerdo con las priorizaciones y criticidades de los incidentes identificados.
Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB)	Base de datos que almacena los registros de configuración a lo largo de su ciclo de vida.
CI (Configuration Ítem):	Cualquier componente que necesite ser gestionado para proporcionar un servicio de TI.
Disponibilidad	Capacidad de un servicio o componente para realizar su función acordada cuando sea necesario.
Escalamiento	Proceso de obtener recursos adicionales, experticia técnica o apoyo gerencial para resolver incidentes, problemas o cambios complejos, mediante la transferencia a equipos especializados (escalamiento funcional) o la involucración de niveles gerenciales (escalamiento jerárquico).
Evento	Cambio de estado significativo para la gestión de un elemento de configuración o un servicio de TI.
Gestión de Solicitudes	Práctica de gestionar el ciclo de vida de todas las solicitudes de servicio de los usuarios.
Indicador Clave de Desempeño (KPI):	Métrica utilizada para evaluar el éxito de una actividad en alcanzar un objetivo.
Incidente	Interrupción no planificada de un servicio o una reducción de la calidad del servicio.
Matriz RACI	Herramienta que asigna responsabilidades a las personas involucradas en los procesos.
Mesa de Servicios	Punto de contacto único entre los usuarios y el proveedor de servicios de TI.

DEFINICIONES	
TÉRMINO	**DEFINICIÓN**
Mejora Continua	Proceso de identificar y mejorar los servicios de TI de manera constante en caso de que se presenten desviaciones.
Prioridad	Clasificación de un incidente según su urgencia e impacto en los servicios de TI.
Proveedor de Servicios de TI	Organización que gestiona y proporciona servicios de TI a uno o más clientes.
Riesgo	Posible evento que podría causar afectación en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
TI	Tecnologías de la información.
Usuario UNP	Servidor público, contratista o colaborador que utiliza los servicios de TI proporcionados por una organización.
Valor	Beneficio percibido de un servicio o producto en función de su utilidad e importancia.
Mesa de servicio N1	Hace referencia a los ingenieros y/o técnicos de soporte que hacen parte de la mesa de servicio y que son el primer punto de contacto con los usuarios que reportan incidentes o solicitudes.
Soporte en sitio nivel 2	Hace referencia a los técnicos que ofrecen soporte en sitio a nivel regional de aquellos incidentes o solicitudes escalados desde soporte nivel 1.
Especialistas nivel 3	Hace referencia a los ingenieros de soporte que tiene un conocimiento especializado y que ofrecen soporte a aquellos incidentes o solicitudes escalados desde mesa de servicio N1 y Soporte en sitio nivel 2.

MARCO LEGAL

I. **Ley 2294 de 2023** por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022-2026 “Colombia potencia mundial de la vida”
II. **Ley 1712 de 2014** “Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”
III. **Ley 1672 de 2013** - política Pública de Gestión Integral de Residuos de Aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).
IV. **Ley 1618 de 2013** - Ley de Acceso y Accesibilidad (Derecho a la Información y Comunicación de las Personas con Discapacidad.
V. **Ley 1581 de 2012**. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
VI. **Ley 1266 de 2008** - Ley de Habeas Data y Manejo de BD de información.
VII. **Ley 1273 de 2009** - Ley de la Protección de la Información y de los Datos.
VIII. **Ley 1341 de 2009**: Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
IX. **Ley 527 de 1999.** “Por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las Entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.
X. **Decreto 767 de 2022**, para la implementación de la Política de Gobierno Digital, se han definido los cinco elementos: Gobernanza, Innovación Pública Digital, Habilitadores, Líneas de acción e iniciativas dinamizadoras.
XI. **Decreto 338 de 2022:** Por el cual se adiciona el Titulo 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones”
XII. **Decreto 088 de 2022:** “Por el cual se adiciona el Titulo 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea”.
XIII. **Decreto 620 de 2020:** Por el cual se establecen los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales
XIV. **Decreto Ley 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
XV. **Decreto 612 del 2018** - Integración de los Planes Institucionales y estratégicos al Plan de Acción.
XVI. **Decreto 1008 del 2018** – Política de Gobierno Digital.
XVII. **Decreto 1413 de 2017**- Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

MARCO LEGAL	
XVIII.	**Decreto 1078 de 2015**, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
XIX.	**Decreto 1377 de 2013** - Reglamentación de protección de Datos Personales.
XX.	**Decreto 2609 de 2012** – preservación y Gestión de Documentos en Ambientes electrónicos.
XXI.	**Decreto 235 de 2010** – Intercambio de Información Entre Entidades Públicas.
XXII.	**Decreto 1078 de 2015**: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
XXIII.	**Resolución MINTIC 1951 de 2022**: Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital.
XXIV.	**Resolución MinTIC 1117 de 2022:** "Por la cual se establecen los lineamientos de transformación digital para las estrategias de ciudades y territorios inteligentes de las entidades territoriales, en el marco de la Política de Gobierno Digital
XXV.	**Resolución MinTIC 746 de 2022** Por la cual se fortalece el modelo de seguridad y privacidad de la información y se definen lineamientos adicionales de la Resolución 500 de 2022
XXVI.	**Resolución 500 de 2021** – "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"
XXVII.	**Resolución MinTIC 2160 de 2020**: Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.
XXVIII.	**Resolución 1519 de 2020** de Min Tic "Reglamentación de aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"
XXIX.	**Resolución UNP 1767 de 2024** - Por la cual se organiza el modelo integrado de Planeación y Gestión y deroga Resolución 1023 de 2022 de la UNP
XXX.	**Resolución UNP 0649 de 2024** - Se adopta la Política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Sistema Integrado de Gestión de la UNP
XXXI.	**Resolución UNP 0054 de 2024** - Actualización Plataforma Estratégica de la UNP para el periodo 2023 - 2026 y se deroga la Resolución 0199 de 2020.
XXXII.	**ISO/IEC 27001:2022**, esta referencia al Anexo A puede entenderse como una lista de posibles controles de seguridad de la información más abierta y, por tanto, de aplicación más flexible.

MARCO LEGAL
XXIII. **Documento CONPES 3975-2019** política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial. XXIV. **Documento CONPES 3854-2016** - política Nacional de Seguridad Digital. XXV. **Documento CONPES 3920-2018** – Política Nacional de Explotación de Datos (BIG DATA)

DOCUMENTOS RELACIONADOS
• GIN-PR-01 Procedimiento de Gestión de Mejora. • GIN-FT-23- Acción Correctiva y Oportunidad de Mejora – ACOM. • GTE-FT-53 Matriz de escalamiento de tecnología. • GTE-FT-52 Formato Reporte De Falla Incidente Mayor • GTE-MA-02 Manual de políticas Específicas de seguridad y privacidad de la información.

CONSIDERACIONES GENERALES

Con el fin de asegurar el objetivo de la práctica de incidentes a continuación se describe el flujo de valor:

1. Detección y Registro: Se inicia con la identificación de incidentes por parte de usuarios o sistemas de monitoreo, seguido de un registro inmediato en el sistema de gestión de incidentes, donde se asigna un nivel de prioridad y se categoriza el incidente, garantizando una respuesta rápida y efectiva.
2. Análisis y Diagnóstico: Se realiza un análisis exhaustivo del incidente para determinar la causa raíz y su impacto, recopilando información y evidencia relevante, y evaluando los riesgos y vulnerabilidades asociados.
3. Resolución o Escalado: El equipo de soporte técnico resuelve el incidente de manera efectiva, escalando a especialistas o equipos de respuesta a incidentes críticos cuando sea necesario, y coordinando con otros organismos de seguridad relevantes para garantizar una respuesta integral y oportuna, minimizando el impacto y restaurando la normalidad lo antes posible.
4. Documentación y Seguimiento: Documentación del incidente y su resolución, seguimiento y monitoreo para asegurar su cierre, y actualización de la base de conocimientos y procedimientos.
5. Análisis Post-Incidente y Mejora Continua: Análisis post-incidente, implementación de medidas correctivas y preventivas, y revisión y actualización de procedimientos y políticas para mejorar la gestión de incidentes

Canales de atención de incidentes

- Herramienta Mesa de Servicios: https://mesadeservicios.unp.gov.co/HEAT
- Línea telefónica de Mesa de Servicios: 601 426 98 00 Extensión 611.

Cuando el reporte de un incidente se recibe por el canal telefónico, el caso se registra de manera inmediata en la herramienta de mesa de servicios.

Registro y resguardo de Incidentes

- Todos los incidentes deben quedar registrados en la herramienta de mesa de servicios.
- Todos los incidentes registrados en la herramienta de mesa de servicios se categorizan y analizan para determinar su impacto.

CONSIDERACIONES GENERALES

- El usuario y la mesa de servicio N1 son responsables de crear el incidente.
- El Gestor de Incidentes asegurará que todos los roles involucrados conozcan y apliquen el proceso de seguimiento.

Comunicación con el usuario

La comunicación principal con el usuario es por medio telefónico y se realizan 3 intentos de contacto de la siguiente manera.

- Primer contacto: El analista recibe el caso e inicia con la comunicación con el usuario para atender el caso y esta cuenta cómo el minuto cero (0).
- Segundo contacto: Dos (2) horas después se realiza un segundo intento de comunicación.
- Tercer contacto: Cuatro (4) horas después se realiza el tercer y último intento de comunicación.
- En el último intento de contacto, se indica que se cierra el incidente por contacto fallido y que deberá solicitar la apertura de un nuevo incidente a través de los canales de la mesa de servicio en caso de requerir nuevamente la atención.

Adicionalmente se utilizarán medios de comunicación alternos con el usuario como Teams y correo electrónico.

Acciones de Seguimiento

- Todas las acciones de seguimiento quedarán registradas en el historial del incidente.
- Se realizará seguimiento a los incidentes pendientes por alguna gestión del usuario al menos dos veces al día.
- Los seguimientos a incidentes de servidor público de la UNP deben hacerse dentro del horario laboral de la UNP (8:00 am - 5:00 pm).

Si no se obtiene respuesta durante el horario de la mesa de servicio temprano (7:00 am - 8:00 am) o tardío (5:00 pm - 6:00 pm), se debe retomar el seguimiento en el siguiente horario hábil de oficina de la UNP. No se puede cerrar un incidente debido a un contacto fallido realizado fuera del horario laboral de la UNP.

Escalamiento y Resolución

- El escalamiento de los incidentes se realiza según está establecido en el documento interno matriz de escalamiento de tecnología. Contiene los contactos internos y externos
- Antes de marcar un incidente como "Resuelto", se deben realizar las pruebas con el usuario y posterior a esto documentar los resultados. Esto aplica para los incidentes con prioridades bajas.

Asignaciones Incorrectas

- Los técnicos de soporte nivel 2 y soporte especializado N3 devolverán incidentes con asignaciones incorrectas a la mesa de servicio con su debida justificación.

Notificaciones y Reuniones

- Si un incidente no puede ser resuelto dentro del tiempo total establecido, se notificará al gestor de incidentes y al coordinador de la mesa de servicio.
- Se realizará una reunión mensual de la mesa de servicio con representantes de TI y proveedores.
- Se realizarán reuniones extraordinarias cuando se presente una situación crítica que afecte la disponibilidad de uno o más servicios, o genere degradación en los mismos.

Incidentes VIP

Son aquellos incidentes registrados como VIP o con el símbolo de la corona en la herramienta de mesa de servicios, cuyos tiempos de atención y resolución están establecidos en este documento.

Garantía del Servicio

El usuario tiene derecho a ejercer la garantía del servicio dentro de las 8 horas hábiles siguientes a la resolución del incidente, si considera que la solución proporcionada no resolvió completamente su inconveniente.

Reapertura de incidentes.

Los servicios se pueden reabrir solo por los siguientes motivos**:**

- **Reabierto por calidad:**
  - Cierre del servicio incorrecto.
  - Cierre con documentación incorrecta.
- **Reabierto por garantía:**
  - Garantía del servicio: La solución de cierre del incidente no fue efectivo en su totalidad, dando lugar a la garantía del incidente equivalente a 8 horas después de la resolución.

Se debe considerar:

- La reapertura de un caso está limitada al Gestor y al Coordinador de Mesa, quienes únicamente podrán realizar esta acción en circunstancias excepcionales y con la debida justificación.
- El incidente pasará del estado “Resuelto” al estado “Asignado”.
- Se debe reabrir el caso lo antes posible para no afectar el cumplimiento de ANS.
- El cierre del incidente debe atenderse bajo los tiempos de prioridad 2 para incidentes, una vez es reabierto.
- En la herramienta de mesa de servicios se debe seleccionar el campo “Reapertura”.
- Una vez que el usuario confirma que las acciones fueron efectivas y satisfactorias, el incidente se cierra.

Priorización de incidentes

La prioridad está definida por dos variables principales (impacto y criticidad). La herramienta de mesa de servicios de incidentes se parametriza tomando como referencia la siguiente matriz de priorización:

Criterios de clasificación.

CATEGORÍA	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
IMPACTO	Bajo	Afecta a menos de 5 usuarios de forma simultánea.
	Medio	Afecta a entre 5 y 10 usuarios simultáneos.
	Alto	Afecta a más de 10 usuarios de forma simultánea.
URGENCIA	Bajo	No afecta el servicio.
	Medio	No afecta a la operación a corto plazo, pero podría llegar a hacerlo si se prolonga la incidencia.
	Alto	Compromete el proceso de protección o múltiples servicios en la entidad.

Priorización de incidentes

IMPACTO	URGENCIA		
	ALTO	MEDIO	BAJO
ALTO	P1	P2	P2
MEDIO	P2	P2	P3
BAJO	P2	P3	P3

Puntaje priorización y tiempos de solución

PRIORIDAD	TIEMPO DE SOLUCIÓN
P1	3 horas hábiles
P2	6 horas hábiles

CONSIDERACIONES GENERALES

P3	12 horas hábiles

Tiempo atención incidentes

USUARIO	TIEMPO DE ATENCIÓN
VIP	15 minutos
no VIP	20 minutos

Estados de los incidentes en la herramienta de mesa de servicios

Los siguientes, son los estados configurados en la herramienta de mesa de servicios para los incidentes.

- **Registrado:** El usuario o analista (N1, N2) crea el caso en la herramienta de la mesa de servicio para el inicio de la gestión.
- **Asignado:** En este estado se encuentra el incidente cuando se ha asignado al grupo que va a brindar la solución.
- **En curso:** Este estado indica que el grupo que tiene asignado el incidente está trabajando para brindar la solución.
- **Pendiente**: En este estado se pausan los tiempos del incidente y se debe seleccionar de forma manual, utilizado en los siguientes escenarios:
  - **Pendiente por actividad programada:** Cuando eventos o actividades en la Entidad impidan la atención del incidente.
  - **Pendiente por usuario:** Cuando no se logre comunicación con el usuario, no pueda atender la llamada de la mesa de servicio o no complete la documentación necesaria. En las observaciones del estado pendiente por usuario se debe colocar como mínimo la siguiente información por medio de una nota en el incidente:
    - Nombre del usuario con quien se puso en contacto (Visita).
    - Fecha y hora en la que se realizó la visita.
    - Descripción de por qué se asigna el estado pendiente por usuario.
    - Si el usuario no se encuentra se deben realizar como mínimo 2 seguimientos en el día, uno en la mañana y uno en la tarde y deben quedar documentados en la herramienta de mesa de servicios.
    - La documentación del motivo debe ser clara y entendible.
    - Adjuntando las evidencias necesarias para justificar el estado pendiente.
  - **Pendiente por especialista o proveedor:** Cuando el caso deba ser escalado a un tercero (proveedor) o grupo especializado avalado por la Entidad. Los tiempos de espera del incidente dependerán del tiempo de solución del proveedor.
- **Resuelto:** Este estado es utilizado cuando se ha proporcionado la solución al usuario.

CONSIDERACIONES GENERALES

- **Cerrado:** El incidente está bloqueada permanentemente y no admite modificaciones, documentación adicional o reapertura. La herramienta cerrará automáticamente el caso después de 8 horas hábiles, una vez el caso quede en estado resuelto. Este estado garantiza la integridad de la información y evita cambios posteriores. Hay ocasiones en que el caso puede cerrarse por los siguientes motivos:
  - **Cerrado por duplicidad:** El caso es una réplica de otro ya existente en la herramienta de mesa de servicios. Los incidentes duplicados generan el cierre del último caso creado, notificando al usuario sobre el cierre y el número del caso con el cual se está gestionando el incidente reportado.
  - **Cerrado por contacto fallido:** Se realizarán 3 intentos de contacto con el solicitante dentro del tiempo establecido por el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). Si después de los 3 intentos de contacto con el usuario no se logra comunicación para gestionar el caso, se procederá con el cierre del caso.
  - **Cerrado por solución:** El caso se cierra cuando el usuario confirma que el incidente ha sido atendida y resuelta a su completa satisfacción.
  - **Cerrado por el usuario:** El caso se cierra cuando el usuario solicita el cierre porque ya no requiere atención del incidente.
  - **Cerrado por mala tipificación:** El caso es cerrado porque se clasificó incorrectamente desde su creación. El analista de mesa de servicio crea un nuevo caso y relaciona el caso mal tipificado.
  - **Cerrado por fuera de alcance:** El caso se cierra debido a que el incidente no se encuentra dentro de los servicios prestados por la mesa de servicio.
- **Cancelado:** El Gestor de incidentes o el coordinador de la mesa de servicio (en caso de ausencia del gestor) puede proceder con la cancelación del incidente que fue creada como prueba para verificar el funcionamiento de la herramienta de mesa de servicios**.**

Incidente Mayor

Consideraciones para declarar un Incidente Mayor:

- Afectación a más de 10 usuarios de una misma aplicación o servicio en un corto período de tiempo.
- Degradación que afecta a más de 10 usuarios en uno o más servicios.
- Afectación a todos los usuarios de un grupo, dependencia o una sede, independientemente de la cantidad de personas.
- Cualquier falla o degradación de uno o más servicios de infraestructura o de aplicativos tecnológicos.

CONSIDERACIONES GENERALES

Gestiones adicionales de los incidentes mayores:

- Si la afectación del incidente mayor es superior a los 30 minutos el gestor de incidentes debe realizar notificación formal a los usuarios informando la indisponibilidad de los servicios; así mismo el restablecimiento, por los medios de comunicación dispuestos por la Entidad.
- El Ingeniero a cargo del incidente mayor actualizará la herramienta de gestión cada vez que tenga algún avance y reportará al gestor de incidentes.
- El gestor de incidentes debe realizar seguimiento a los incidentes mayores como mínimo tres veces al día (24 horas calendario).
- El especialista al que se le haya asignado el incidente mayor debe informar a la mesa de servicio N1 cuando se solucione la falla para que desde allí se valide con los usuarios el restablecimiento del servicio.
- Es de obligatorio cumplimiento que el ingeniero que haya gestionado un incidente mayor diligencie el formato “Formato Reporte de Falla Incidente Mayor UNP” y lo adjunte al caso. El formato se entrega adjunto a este documento.
- Si el Incidente mayor es atribuible a un proveedor este deberá entregar un informe (informe Causa Raíz) con la información detallada de la incidencia y este será adjuntado a la herramienta.
- Para recuperar y restablecer lo más pronto posible la operación normal del servicio afectado, si se ha generado una adición, modificación o eliminación de un CI, es necesario realizar un cambio para normalizar el servicio. El especialista del servicio será responsable de presentar la solicitud de un cambio urgente ante el proceso de Gestión de Cambios.
- Si un incidente mayor ocurre como resultado de un cambio es necesario asociar ese cambio al incidente mayor en la herramienta de gestión de incidentes. Esta asociación permite realizar un seguimiento adecuado del incidente y entender cómo el cambio afectó el servicio.
- Cuando se resuelva un incidente mayor sin identificar la causa raíz, el ingeniero debe resolver el caso de incidente mayor con la solución temporal y solicitar al gestor de problemas la creación de un caso de problema para identificación de la causa raíz.

Priorización del incidente mayor:

La prioridad de los casos de incidentes mayores será siempre **Prioridad 1**, ya que estos representan situaciones que pueden causar interrupciones significativas en los servicios, afectando gravemente la operatividad y la seguridad de la organización. Este enfoque garantiza una respuesta rápida y eficaz para minimizar el impacto y restaurar la normalidad de los servicios afectados lo antes posible.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
A) GESTION DE INCIDENTES				
1	Usuario UNP.	Reportar incidente.	El usuario realiza el registro del incidente a través del portal de autoservicio o la línea telefónica de la mesa de ayuda. La herramienta de mesa de servicios crea el número del caso, el cual queda en estado "Registrado". El usuario puede utilizar el documento de catálogo de servicios para identificar el servicio afectado y categorizar correctamente el incidente.	Herramienta de mesa de servicios.
2	Mesa de servicio N1.	Realizar análisis inicial.	El analista de mesa de servicio realiza un análisis inicial del incidente registrado por el usuario, donde valida que esté debidamente categorizado, priorizado y tipificado. ¿El caso es una solicitud o un incidente mayor? Si el caso es una solicitud, continúa la actividad 3. Si el caso es un incidente mayor, continúa la actividad 4. Si el caso es un incidente, continúa la actividad 5.	Herramienta de mesa de servicios.
3	Mesa de servicio N1.	Integrar el caso con las actividades de gestión de solicitudes.	Se envía el caso a las actividades de Gestión de Solicitudes para realizar la atención de la solicitud del usuario. Finaliza el procedimiento.	Herramienta de mesa de servicios.
4	Mesa de servicio N1.	Integrar el caso con las actividades	El analista de mesa valida si el incidente cumple con alguna de las consideraciones de los incidentes mayores.	Herramienta de mesa de servicios.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
		de incidentes mayores.	De ser así se debe reportar un incidente mayor y continuar con las actividades de gestión de incidentes mayores. Finaliza el procedimiento de gestión de incidentes.	
5	Mesa de servicio N1	Validar información del incidente.	El analista realiza la revisión de la documentación del incidente y verifica que esté toda la información que requiere el incidente para ser debidamente gestionado. ¿La documentación del caso está completa? Si: Continuar con la actividad 7. No: Continuar con la actividad 6.	Herramienta de mesa de servicios
6	Usuario UNP.	Completar información del incidente.	El usuario suministra la información solicitada por el analista de mesa de servicio. continúa en actividad 5.	Herramienta de mesa de servicios.
7	Mesa de servicio N1	Iniciar gestión del incidente.	El analista de mesa de servicio realiza el diagnóstico inicial de la falla reportada por el usuario utilizando los recursos tecnológicos que disponga, para solucionar el incidente en el primer contacto. ¿El incidente requiere escalamiento N2 o N3? N2: Continua en la actividad 12. N3: Continua en la actividad 14. Si el caso no requiere escalamiento a otro nivel, continúa con la actividad 8.	Herramienta de mesa de servicios. GTE-FT-53 Matriz de Escalamiento tecnología

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
8	Mesa de servicio N1	Solucionar el incidente y documentar el caso.	El analista de la mesa de servicio implementa la solución del incidente y posterior a esto documenta en la herramienta de mesa de servicios las actividades realizadas, donde se incluye el diagnóstico de la falla y la solución.	Herramienta de mesa de servicios.
9	Usuario	Validar la solución del incidente.	El usuario realiza las validaciones del caso conforme al tiempo de garantía del caso y confirma si se dio solución a la falla reportada. ¿Se solicita la reapertura del incidente? Si: Continuar con la actividad 7 si la solución es de N1. Continuar con la actividad 12 si la solución es de N2. Continuar con la actividad 14 si la solución es de N3. No: Continuar con la actividad 10.	Herramienta de mesa de servicios.
10	Herramienta de mesa de servicios.	Cambiar estado del caso ha cerrado.	Una vez ha pasado el tiempo de garantía del servicio desde que el caso se solucionó, la herramienta automáticamente realiza el cierre del incidente.	Herramienta de mesa de servicios.
11	Usuario	Diligenciar encuesta de satisfacción	Una vez cerrado el caso en la herramienta, le llega la notificación al usuario para que realice la encuesta de satisfacción de la atención del incidente. Fin del procedimiento.	Herramienta de mesa de servicios.
12	Soporte en sitio N2	Iniciar gestión del incidente.	El analista de soporte en sitio N2 recibe el incidente e inicia con la gestión del incidente para establecer los pasos a seguir para solucionar la falla. ¿El incidente requiere escalamiento a N3?	Herramienta de mesa de servicios.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
			Si: Continúa en la actividad 14. No: Continúa en la actividad 13.	
13	Soporte en sitio N2	Solucionar el incidente y documentar el caso.	El analista de soporte en sitio N2 implementa la solución del incidente y posterior a esto documenta en la herramienta de mesa de servicios las actividades realizadas, donde se incluye el diagnóstico de la falla y la solución. Continúa en la actividad 9.	Herramienta de mesa de servicios.
14	Soporte especializado N3	Iniciar gestión del incidente.	El especialista N3 recibe el incidente e inicia con la gestión del caso para determinar el tratamiento que se debe dar al incidente. ¿El incidente es un candidato a problema o cambio? Si el caso es un candidato a orden de cambio, continúa la actividad 15. Si el caso es un candidato a problema, continúa la actividad 16. Si la solución no requiere del procedimiento de cambios o de problemas, continúa con la actividad 17.	Herramienta de mesa de servicios.
15	Soporte especializado N3	Integrar el caso con las actividades de Gestión de Cambios.	Si la solución del incidente requiere de una orden de cambio, se gestionará mediante un cambio en la herramienta. Finaliza el procedimiento.	Herramienta de mesa de servicios.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
16	Soporte especializado N3	Integrar el caso con las actividades de gestión de problemas.	Se realiza la integración con la gestión de problemas en la herramienta para identificar la causa raíz, solución temporal o definitiva del incidente. Finaliza el procedimiento.	Herramienta de mesa de servicios.
17	Soporte especializado N3	Realizar identificación de la falla.	El especialista N3 realiza las validaciones pertinentes para diagnosticar la falla del caso e identificar los pasos a seguir para solucionar el incidente. ¿El caso requiere el escalamiento a un proveedor? Si: Continuar con la actividad 19. No: Continuar con la actividad 18.	Herramienta de mesa de servicios.
18	Soporte especializado N3	Solucionar el incidente y documentar el caso.	El especialista N3 implementa la solución del incidente y posterior a esto documenta en la herramienta de mesa de servicios las actividades realizadas, donde se incluye el diagnóstico de la falla y la solución. Continúa en la actividad 9.	Herramienta de mesa de servicios.
19	Proveedor - Fabricante	Realizar diagnóstico.	El proveedor realiza un diagnóstico de la falla reportada por el especialista N3, para identificar la falla presentada y brindar la información necesaria para solucionar el incidente.	Herramienta de mesa de servicios.
20	Proveedor - Fabricante	Solucionar falla e informar.	El proveedor informa al especialista N3 la solución de la falla. Continuar con la actividad 18.	Herramienta de mesa de servicios.

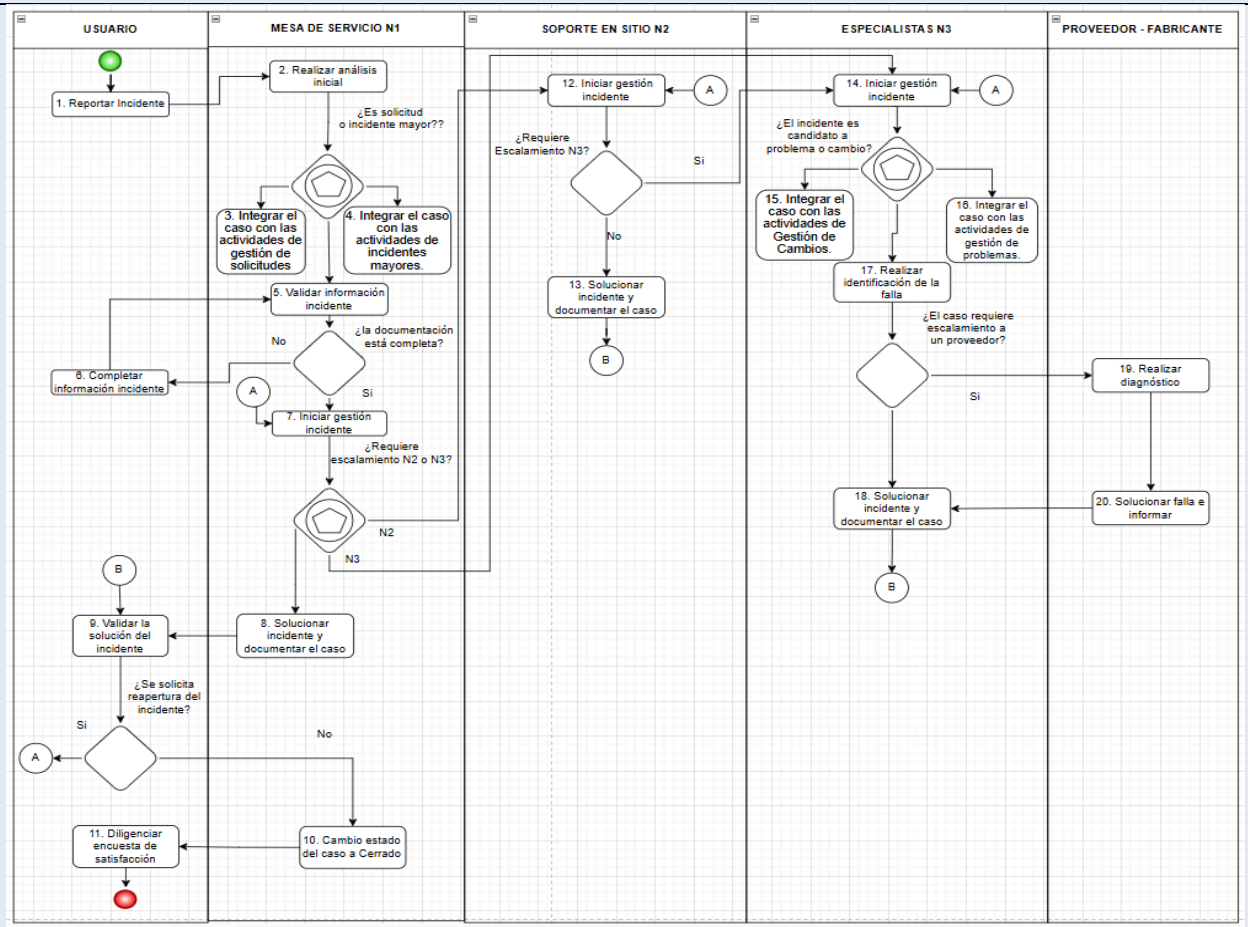
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
B) GESTION DE INCIDENTES MAYORES				
1	Mesa de Servicio N1	**Identificar y registrar el incidente mayor**	El analista de nivel 1 evalúa si el incidente reportado es un Incidente Mayor, debe tener en cuenta las siguientes condiciones: • Registro de 10 o más servicios o casos por la misma causa en la herramienta de gestión en el mismo periodo de tiempo (1 día calendario). Reporte por parte de una o más sedes de la UNP por degradación de la calidad o indisponibilidad de uno o más servicios tecnológicos soportados por la mesa de servicio. Continuar con actividad 2.	Herramienta Mesa de Servicios
2	Mesa de Servicio N1	**Realizar escalamiento**	Se realiza el escalamiento a los especialistas N3. Continúa en actividad 3.	Herramienta Mesa de Servicios
3	Especialistas N3	**Realizar diagnostico**	Se realiza el correspondiente análisis para tener un diagnóstico de la falla presentada. ¿Se debe escalar a proveedor? SI el caso se debe escalar continua a la actividad 5. En caso contrario continúa a la actividad 4.	Herramienta Mesa de Servicios
4	Especialistas N3	**Solucionar incidente mayor**	Se realizan las actividades necesarias para el establecimiento del servicio y se documentan en la herramienta de gestión. **¿Se soluciono el incidente mayor?**	Herramienta Mesa de Servicios / Correo electrónico.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
			Se realizan las pruebas. Si queda operativo continúa a la actividad 7, si no, regresa a la actividad 3.	
5	Proveedor / Fabricante	**Realizar diagnostico**	El proveedor realiza el diagnóstico del incidente con el fin de encontrar la solución a la falla presentada.	Herramienta Mesa de Servicios / Correo electrónico.
6	Proveedor / Fabricante	**Encontrar solución e informar**	Una vez el proveedor / fabricante determina la solución informa al especialista N3 para que sea implementada. Continúa en la actividad 4.	Herramienta Mesa de Servicios
7	Especialistas N3	**Resolver el incidente mayor e incidentes asociados**	Se realiza la resolución y documentación del incidente mayor y los incidentes asociados en la herramienta de mesa de servicios. ¿Se identifico la causa raíz? Si la solución encontrada es definitiva se continúa a la actividad 9. Si no, continúa la actividad 8.	Herramienta Mesa de Servicios.
8	Especialistas N3	**Integrar el caso con las actividades de gestión de problemas**	Se realiza la integración con las actividades de problemas para identificar la causa raíz, solución temporal o definitiva del incidente. Finaliza el procedimiento.	Herramienta Mesa de Servicios
9	Especialistas N3	**Cargar el informe del Incidente Mayor**	El líder del servicio debe completar el formulario de reporte de incidente mayor y cargarlo en el caso correspondiente en la herramienta de gestión. Continúa a la actividad 11.	Herramienta Mesa de Servicios
10	Gestor de incidentes	**Verificar el informe del Incidente Mayor**	El gestor de incidentes verifica la información contenida en el informe donde se debe evidenciar los datos solicitados. ¿La información está completa? Si la información está completa continúa a la actividad 11. Si	Formato GTE-FT-52 Reporte de Incidentes Mayor

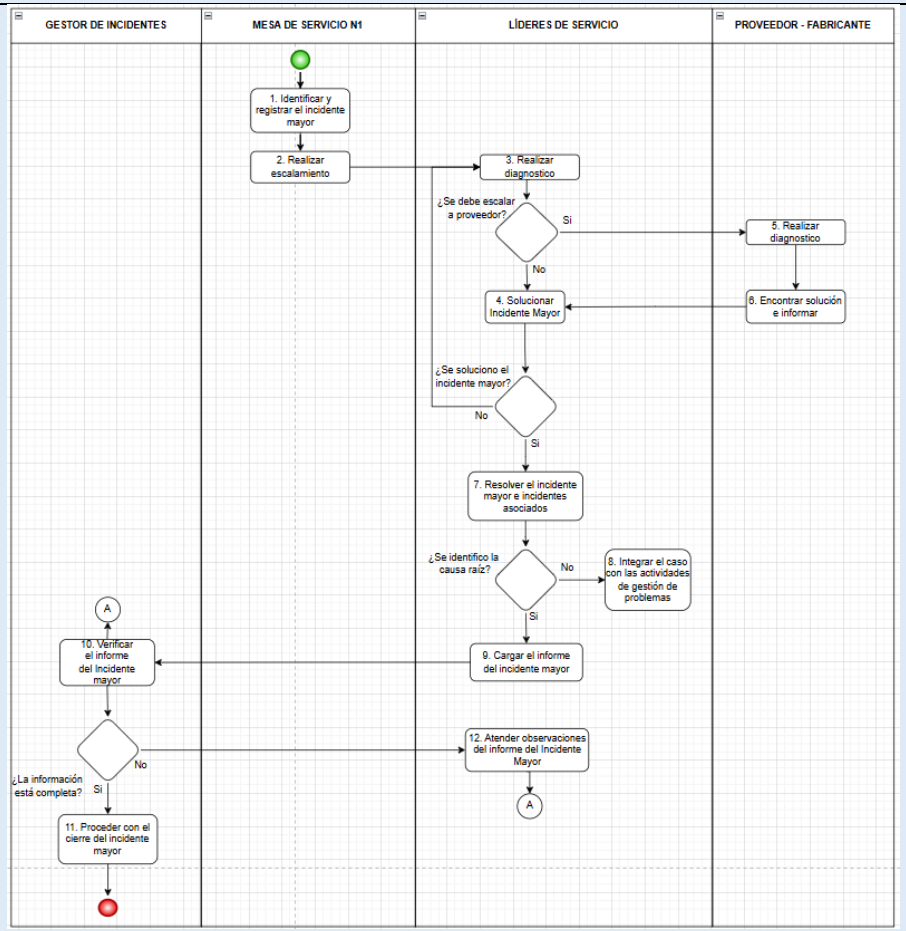
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
			no, continúa la actividad 12. Nota: Formato GTE-FT-52 Reporte de Incidentes Mayor Documento que se debe cargar en la Herramienta Mesa de Servicios	
11	Especialistas N3	**Proceder con el cierre del incidente mayor**	El gestor de incidentes realiza el cambio de estado del caso “Resuelto” a “Cerrado” y se finaliza el incidente mayor. Fin del procedimiento.	Herramienta Mesa de Servicios
12	Gestor de incidentes	**Atender observaciones del informe del Incidente Mayor**	El responsable del incidente mayor atiende las observaciones encontradas dentro del Formato Reporte de falla Incidente mayor UNP y lo regresa para su revisión y aprobación. Continúa a la actividad 10.	Herramienta Mesa de Servicios

FLUJOGRAMAS

FLUJOGRAMA A GESTION DE INCIDENTES



FLUJOGRAMA B GESTION DE INCIDENTES MAYORES



ANEXOS.

MATRIZ RACI

Cuando se diseña una gestión 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:

- **R - Responsable (Responsible)**: Es la persona o equipo encargado de realizar la tarea o actividad. Son los que hacen el trabajo directamente para completar la tarea o alcanzar el objetivo.
- **A - Aprobador/Autoridad (Accountable)**: Es la persona que tiene la última palabra y responsabilidad sobre la tarea. Es quien asegura que se complete de manera adecuada y en los tiempos previstos. Solo debe haber un "A" por cada actividad.
- **C - Consultado (Consulted)**: Son las personas o grupos que deben ser consultados antes de tomar una decisión o realizar una acción. Tienen conocimiento o experiencia relevante y proporcionan retroalimentación.
- **I - Informado (Informed)**: Son los que deben ser informados sobre las decisiones, avances y resultados. No participan activamente en la tarea, pero deben estar al tanto de su desarrollo.

Los roles que participan en el flujo de proceso del procedimiento de incidentes son:

- Usuario: Es quien realiza la solicitud de servicio.
- Mesa de Servicio N1: Punto de contacto para recibir y gestionar los incidentes del usuario. También se encarga de resolver incidentes que no se escalan al equipo técnico.
- Equipo Técnico: Equipo encargado de resolver e implementar la solución de la falla. En este grupo están incluidos los grupos de Soporte N2, Especialistas N3 y proveedores.
- Gestor de Incidentes: Responsable de supervisar y gestionar el proceso.
- Gestor de Cambios: Encargado de validar los cambios propuestos y evaluar la gestión del cambio.
- Gestor de Problemas: Encargado de dar gestión a los problemas que surjan a partir de incidentes sin solución definitiva.

MATRIZ RACI

- Gerente de TI: Responsable de la supervisión global de las actividades TI.

Actividades	Usuario	Mesa de Servicio N1	Equipo Técnico	Gestor de Incidentes	Gestor de Solicitudes	Gestor de Cambios	Gestor de Problemas	Gerente TI
Creación del caso	R	A	C	I				I
Análisis, categorización y priorización del incidente	I	A	C	I				I
Integración con procedimiento de solicitudes o procedimiento de incidentes mayores	I	A	I	R	C			I
Diagnóstico de la falla	I	R	A	I				I
Correcto escalamiento incidente		R	A	I				I
¿Solución del caso requiere un cambio o problema?	I	R	A	I		I	I	I
Integración con procedimiento de cambios			A	I		C		I
Integración con procedimiento de problemas			A	I			C	I
Solución y documentación del incidente		R	A	I				I
Revisión calidad del incidente		I	R	A				I
Generación de reportes e informes del procedimiento		C	C	A				I

MATRIZ RACI

ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Indicador	Descripción	Medición	Meta
Efectividad de cierre	Mide el porcentaje de incidentes cerrados en el mes	Total, de incidentes cerrados en el mes/Total de incidentes registrados en el mes	90% de los incidentes atendidos
Backlogs incidentes	Mide el porcentaje de incidentes pendientes por solucionar	Total, de incidentes en espera de una solución/ Total de incidentes registrados en el mes	10% de los incidentes atendidos

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
00	Se crea procedimiento para establecer un proceso eficiente y seguro para la gestión de incidentes relacionado con los servicios de tecnología de la información, garantizando la protección de la información y la continuidad de los servicios misionales de la UNP.	03/12/2024	01