

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 1 de 21	

PROPÓSITO	
Prestar servicios tecnológicos que garanticen el uso de los sistemas de información a través de operación continua, soporte a los usuarios, administración y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.	
ALCANCE	
Inicia con aseguramiento de la capacidad, el funcionamiento continuo y fiable de la infraestructura, la conectividad, los servicios de administración y operación, los servicios de soporte y mesa de ayuda, así como de la capacidad de restauración, identificación, clasificación, medición y mitigación de eventos e incidentes que se presenten o potencialmente se den, y termina con el establecimiento y normalización de los procedimientos de administración y control sobre los requerimientos de cambio que surgen a partir de las necesidades de mantenimiento y actualización de los servicios de TI. El procedimiento aplica a toda la Unidad Nacional de Protección- UNP.	
RESPONSABILIDADES	
RESPONSABLES	RESPONSABILIDADES
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evalúa las necesidades presentes y futuras del negocio teniendo en cuenta las capacidades financieras y activas de TI. 2. Traslada las necesidades de TI identificadas, en capacidades de TI, en línea con los avances tecnológicos. 3. Construye el catálogo de servicios de TI, teniendo en cuenta las necesidades de los procesos de la Entidad que estos servicios soportan.
Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudia y aprueba los cambios solicitados teniendo en cuenta la prioridad, el impacto, la ejecución y los recursos requeridos.
Analista de capacidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantiza la prestación de los servicios de TI, identificando las capacidades actuales de los Servicios Tecnológicos y proyectando las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento.
Gestor de servicio Tecnológicos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soporta los servicios de tecnología requeridos por la Entidad. 2. Analiza y realiza los reportes sobre todas las variables tecnológicas que permitan medir el rendimiento de la infraestructura. 3. Analiza la información propia de la gestión del proceso, que permita establecer las acciones de mejora. 4. Garantiza las condiciones operativas para los servicios y tecnológicos.
Oficial de seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administra y coordina el proceso de Seguridad Informática de la Entidad. 2. Propone y coordina la realización de un análisis de riesgos formal en seguridad de la información que abarque toda la Entidad. 3. Atiende y responde inmediatamente las notificaciones de sospecha de un incidente de seguridad o de incidentes reales. 4. Coordina la realización periódica de auditorías a las prácticas de seguridad informática, así como, el seguimiento a corto plazo de las recomendaciones que hayan resultado de cada auditoría. 5. Planifica, implementa, mantiene y evalúa la política de seguridad de la Entidad.
Oficial de riesgos informáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza auditorías de seguridad en caso de la existencia de brecha de seguridad, mejora, cambio o recomendación de auditoría.
Coordinador de Cambios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordina, planea y analiza la atención y solución de incidentes y requerimientos tecnológicos de la Entidad. 2. Coordina y monitorea los cambios que se presenten en las actividades de servicios de tecnología, con el fin de eliminar o reducir el número incidentes tecnológicos.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 2 de 21	

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Garantiza el cumplimiento de los acuerdos de servicio. 4. Coordina el cumplimiento al procedimiento de gestión de incidentes y requerimientos, así como las buenas prácticas asociadas a él.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Define, hace seguimiento y mantiene actualizado el plan de disponibilidad. 2. Propone iniciativas que busquen la mejora en la prestación del servicio. 3. Planifica, implementa y evalúa la política de seguridad.
Grupo Oficina Asesora de Planeación e Información.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora, en coordinación con las dependencias de la Unidad, con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo, los planes estratégicos y de acción. 2. Verifica el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de la Unidad Nacional de Protección –UNP.
Despachador	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe la solicitud realizada a través del Centro de servicios y se remite al Gestor de servicio tecnológico correspondiente.
Analista de incidentes y servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe y verifica el reporte del usuario complementando la información necesaria de acuerdo con lo informado por el usuario. 2. Identifica y Registra en el Centro de Servicios el incidente o requerimiento. 3. Suministra la solución o atención correspondiente de acuerdo con las necesidades planteadas en el incidente o requerimiento y diagnóstico.

DEFINICIONES	
TERMINO	DEFINICIÓN
Acuerdo de Nivel de Servicio – ANS.	Un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) es un convenio entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes.
Arquitectura de TI	Describe la estructura y las relaciones de todos los elementos de TI de una organización. Se descompone en arquitectura de información, arquitectura de sistemas de información y arquitectura de servicios tecnológicos. Incluye además las arquitecturas de referencia y los elementos estructurales de la estrategia de TI (visión de arquitectura, principios de arquitectura, lineamientos y objetivos estratégicos).
Atributo de calidad	Es la descripción de una característica que un sistema de información o componente de software debe tener durante su despliegue, uso o evolución. Ejemplos de atributos de calidad son la seguridad, la eficiencia, la flexibilidad, la confiabilidad y la disponibilidad. Esta descripción debe ser lo suficientemente precisa para poder establecer de manera no ambigua si realmente un sistema de información o componente de software la cumple.
Bases de datos	Es una recolección estructurada de registros o datos que se almacena en un sistema informático.
Cambio	Un cambio es una adición, actualización, modificación o retiro que se realiza sobre cualquier componente en operación y que puede tener algún impacto sobre la prestación de los servicios.
Cambio Estándar	Cambio pre- aprobado de bajo riesgo, relativamente común y que sigue un procedimiento de ejecución conocido y aprobado.
Información	Es un conjunto de datos organizados y procesados que tienen un significado, relevancia, propósito y contexto. La información sirve como evidencia de las actuaciones de las entidades. Un documento se considera información y debe ser gestionado como tal.
Mesa de servicios	Es una unidad funcional dedicada a gestionar una variedad de eventos sobre el servicio. La mesa puede ser un punto único de contacto para los usuarios de TI. Maneja los incidentes y solicitudes de servicio a través del uso de herramientas especializadas para dejar registro y administrar los eventos.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 3 de 21	

Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información – PETI	El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución.
Plan Roll Back	Es una operación que devuelve a la base de datos a algún estado previo. Las reversiones son importantes para la integridad de la base de datos, a causa de que significan que la base de datos puede ser restaurada a una copia limpia incluso después de que se han realizado operaciones erróneas.
Requerimiento no funcional	Se refiere a todos los requisitos que no describen información a guardar, ni funciones a realizar, sino características de funcionamiento, por eso suelen denominarse Atributos de calidad de un sistema.
TI	Tecnologías de Información

MARCO LEGAL

- ✓ **Ley 23 de 1982.** “Sobre derechos de autor”.
- ✓ **Ley 1266 de 2008.** “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ **Ley 1273 de 2009.** “Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones”.
- ✓ **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 del Espectro y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ **Ley 1680 de 2013.** “Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- ✓ **Ley 1712 de 2014.** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ **Decreto 4065 de 2011.** “Por el cual se crea la Unidad Nacional de Protección (UNP), se establecen su objetivo y estructura”.
- ✓ **Decreto 2573 de 2014.** “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ **Resolución 0826 de 2018.** “Por la cual modifica parcialmente la resolución 0880 de 7 de diciembre de 2016 y se dictan otras disposiciones”.

CONSIDERACIONES GENERALES

1. Este proceso está orientado a proveer el mejor servicio tecnológico para todos los usuarios de la UNP, a cumplir los requerimientos no funcionales del servicio, a definir y mantener la arquitectura de componentes, de infraestructura y de niveles de calidad, siempre vigilando la prestación del servicio de la mejor calidad posible, según la tecnología y el presupuesto disponible.
2. El servicio de soporte y mesa de ayuda se basa en tener un contacto permanente que propenda por resolver los incidentes reportados en el primer contacto y por lo tanto deben estar en capacidad de resolver incidentes de tipo técnico y funcional.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 4 de 21	

3. El presente procedimiento está enmarcado dentro de las mejores prácticas para la gestión de tecnologías de información, principalmente ITIL -Information Technology Infrastructure en lo que corresponde a Gestión de cambios, Gestión de entregas y liberación, etc.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
a). Gestión de capacidad del servicio			
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información.	1. Evaluar los requisitos del negocio.	<p>Evaluar las necesidades presentes y futuras del negocio, trasladándolas en capacidades de TI en línea con los avances tecnológicos y las capacidades financieras y activas de TI.</p> <p>Centrar su atención en el cumplimiento de los ANS a través de métodos que le permitan conseguir el nivel óptimo de rendimiento.</p>	Registro: Informe de análisis de Capacidad en Plan de capacidad
Analista de capacidad Gestor Servicio	2. Planear la capacidad	<p>Elaborar el plan de capacidad, donde está documentado los niveles actuales del desempeño del servicio y de la utilización del recurso. En conjunto con la estrategia del negocio y sus planes, pronostican los requerimientos futuros de recursos para soportar los servicios de tecnología requeridos para el negocio. El plan debe cuantificar los recursos, costos, beneficios e impactos de sus recomendaciones.</p> <p>Este plan de capacidad debe ajustarse a las necesidades actuales y futuras de capacidad convirtiéndolas en la estrategia tecnología para alcanzar las metas del negocio.</p>	Registro: Plan de capacidad.
Analista de capacidad. Gestor de servicio Tecnológicos.	3. Monitorear atributos de capacidad prospectiva	<p>Se analizan y realizan los reportes sobre todas las variables tecnológicas que permitan medir el rendimiento de la infraestructura.</p> <p>Se realizan análisis de tendencias para determinar puntos sensibles y posibles acciones de mejora.</p> <p>Analizar las tendencias para conocer la demanda y el uso real que se hace de los componentes.</p>	Registro: Análisis de tendencias en Plan de capacidad.
Analista de capacidad Gestor de servicio Tecnológicos.	4. Realizar ajustes para optimizar recursos	<p>Se analizara la información propia de la gestión del proceso, que permita establecer las acciones de mejora que deban realizarse para mejorar el desempeño de los recursos de TI. Si existen CI's afectados, elaborar el formato de solicitud de cambio para transmitir las necesidades al proceso de gestión de Cambios de lo contrario continuar con la actividad No. 3.</p>	Registro: Formato GTE-FT-21 control de cambios
b). Gestión de disponibilidad del servicio			
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión	1. Evaluar los requisitos del negocio	<p>Para entrar a desarrollar un programa apropiado de gestión de disponibilidad lo primero es comprender los servicios requeridos por la Entidad y la urgencia</p>	Registro: Matriz de priorización

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 5 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
de las Tecnologías de la Información.	para gestión de disponibilidad	con la cual las actividades y procesos que tienen deben ser establecidos en caso de interrupción.	de servicios TI
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	2. Planear la disponibilidad	Revisar la situación actual de la infraestructura de TI. Definir el plan de disponibilidad y los aportes para BCP. Determinar que herramientas de monitoreo serán empleadas para evaluar los niveles de disponibilidad. Establecer los cronogramas de mantenimiento y el cálculo de tiempo de caída o fuera de servicio del sistema.	Registro: Plan de disponibilidad y mantenimiento.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	3. Gestionar interrupciones del servicio	Tomar acciones cuando se presente una interrupción del servicio, escalando a los grupos de soporte que puedan entregar la solución. Informar a los grupos de soporte y mesa de servicios sobre la interrupción programada o no programada del servicio y así mismo cuando la solución ha sido entregada.	Punto de control: Plan de trabajo
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	4. Monitorear variables del servicio.	Realizar el seguimiento continuo de las variables del servicio, los cuales deben definirse, medirse y dar visibilidad de métricas: -Tiempo Medio de Reparación (MTTR) -Tiempo medio entre Fallas (MTBF) -Tiempo medio entre interrupciones del sistema (MTBSI). Si los niveles de disponibilidad se están cumpliendo, continuar con la actividad No. 9 (Proyecciones de Mejora), de lo contrario continuar a valorar las especificaciones de los ajustes para determinar necesidades de cambio, en cuyo caso debe diligenciarse el formato control de cambios correspondiente y escalar.	Registro: Informe de ANS en Formato GTE-FT-05 Informe De Estado y Gestión.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	5. Realizar Proyecciones de mejora	Proponer iniciativas que busquen la mejora en la prestación del servicio, siempre fijando como objetivo las necesidades del negocio. Estos ajustes pueden requerir la interacción de otros procesos en caso de requerir análisis profundos de impacto o cambios.	Registro: Plan de mejora en Formato GTE-FT-05 Informe De Estado y Gestión.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	6. Realizar ajustes	Ejecutar las acciones de propuestas y valoradas en conjunto con la gestión de capacidad (Cuando sea requerido) se harán los ajustes a las aplicaciones,	Registro: Formato GTE-FT-21

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 6 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
		sistemas, recursos que sean necesarios para cumplir con las expectativas del servicio fijadas en los ANS.	control de cambios.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	7. Mantener o actualizar el Plan de Disponibilidad.	Revisar continuamente los puntos de control del proceso y establecer reuniones periódicas para conocer las expectativas y trabajar sobre ellas, proponiendo mejoras al plan, que establezcan niveles más apropiados para su operación y manejar la percepción que permita a la gestión de disponibilidad mejorar en los aspectos que impacten la operación del negocio, tales como interrupciones recurrentes del servicio, etc.	Registro: Formato SGI-FT-02 Acta de reunión. Plan de Disponibilidad actualizado.
c). Gestión de continuidad del servicio			
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	1. Realizar Análisis de impacto	Se identifica, cuantifica y califica el impacto de la interrupción de los diferentes servicios de la Entidad. En esta actividad también se priorizan los servicios, dependiendo del impacto y la tolerancia de esta a su ruptura. En este contexto y basados en la prioridad de los servicios se analizan los riesgos y los disparadores de los planes de acción para cada uno de los eventos de pérdida de servicio identificada.	Registro: Análisis de Impacto en formato GTE-FT-21 control de cambios.
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	2. Planificar las especificaciones de continuidad del servicio.	Analizados los impactos y riesgos de los servicios se priorizan las necesidades en función de la continuidad del servicio.	Registro: Matriz de priorización de servicios TI.
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	3. Determinar estrategias de continuidad	Se determina cuáles son las estrategias y los planes que se van a llevar a cabo para mantener las actividades de la gestión de continuidad del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. <ul style="list-style-type: none"> • Plan de contención. • Plan de manejo de crisis. • Plan de comunicaciones. • Plan de restauración del servicio. 	Registro: Plan de contención. Plan de manejo de crisis. Plan de comunicaciones. Plan de restauración del servicio.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 7 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	4. Definir protocolos de acciones y soporte	<p>Se define los planes de acción a nivel de tarea.</p> <p>Se analizan los servicios, subprocesos, datos y tecnologías a ser usados, se analiza y definen requerimientos de: habilidades, conocimientos, y número de personas y perfiles que intervendrán en cada uno de los planes.</p> <p>El rol y responsabilidades de los intervinientes en emergencia.</p> <p>Actividades de mitigación del riesgo de las amenazas específicas.</p> <p>Actividades de mitigación de impacto por la interrupción de los servicios.</p> <p>Las acciones y los recursos que son necesarios para que posibilite a la entidad soportar una interrupción (Infraestructura, capacitación, socialización en la entidad y Procesos alternos).</p>	Registro: Planes de Acción.
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	5. Realizar seguimiento a desarrollo de protocolos de acción y soporte.	Realizar seguimiento, revisión y control de desarrollo de Gestión de la continuidad dentro de la Entidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de la formación, educación, concientización y evolución de los subprocesos definidos de acuerdo a la dinámica del negocio.	Punto de control: Seguimiento a la gestión de Continuidad.
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	6. Realizar ejercicio de los planes de acción	Se realiza el plan de ejercicio estructurado, por medio del cual se realizan los planes de acción para la recuperación de la interrupción de los servicios de acuerdo al plan de Pruebas y mantenimiento de la Gestión de la Continuidad.	Registro: Registro de ejercicios realizados.
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	7. Realizar mantenimiento de los planes de acción	Se analizan las pruebas realizadas de los planes de acción y de ser necesario se actualiza la información si ha cambiado o si requiere complemento. También se añaden los planes para nuevos servicios o se retiran los planes para servicios que ya no se brindan.	Registro: Actualización al plan de acción
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información.	8. Realizar seguimiento	Se realiza una auditoria periódica como una función de autoevaluación o revisión imparcial definida hacia las normativas y políticas, y proporciona recomendaciones correctivas.	Registro: Recomendaciones Correctivas en Formato GTE-FT-05 Informe De Estado y Gestión.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 8 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información.	9. Efectuar Restauración de servicio	De acuerdo con la estrategia se realizará la restauración de cada uno de los servicios de acuerdo a la priorización establecida y a los planes que requiera.	Registro: Herramienta Centro de servicios.
d). Gestión de niveles de servicio			
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información.	1. Definir y ajustar catálogos de servicios	Construir el catálogo de servicios de TI, teniendo en cuenta las necesidades de los procesos de la Entidad que estos servicios soportan. Este catálogo define y detalla el nombre del servicio, las condiciones con las que es entregado, establece responsables y áreas usuarias. Incluye la revisión periódica para incluir, modificar o retirar servicios.	Registro: Catálogo de servicios de TI.
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Gestores de servicios.	2. Planear y documentar los niveles de servicio - ANS.	Revisar los planes de capacidad y disponibilidad, para el diseño de acuerdos de niveles de servicio, incluyendo la definición de los niveles de disponibilidad del servicio y capacidad de los recursos ofrecidos por TI, adicionalmente se tendrán en cuenta productos y servicios que sean prestación de un tercero. En esta actividad se realiza la documentación y formalización del ANS con los objetivos definidos y la divulgación correspondiente.	Registro: Documento de Acuerdos de Niveles de servicio. Catálogo de servicios de TI actualizado.
Gestores de servicios.	3. Monitorear y realizar seguimiento de los ANS	Debe implementar herramientas y técnicas de monitoreo para realizar seguimiento y tomar acciones para mejorar el servicio donde sea necesario. Realizar el seguimiento de las herramientas y métodos de monitoreo para validar el cumplimiento de los niveles de servicio. Informar a los grupos de interés de Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información y tomar las acciones inmediatas para corregir las distorsiones que se presenten en la prestación de los servicios o en la gestión de los procesos, de acuerdo a los objetivos definidos en el acuerdo de nivel de servicio. Para el monitoreo y el cumplimiento de los ANS la frecuencia de revisión de tendencias de niveles de servicio se realiza de manera mensual. Reportar los indicadores de acuerdo con lo establecido por el sistema de gestión Integrado.	Registro: Herramienta Centro de servicios. Bitácora de disponibilidad de servicios TI. Reportes y Seguimiento a cumplimiento de ANS en Sócrates.
e). Gestión de entrega			

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 9 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información	1. Entregar el formato control de cambios aprobado.	Entregar el formato control de cambios aprobado por la Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos al subproceso de gestión de entrega para iniciar con la implementación del cambio descrito en la solicitud.	Registro: Formato SGI-FT-02 Acta de reunión.
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información	2. Definir y ejecutar plan de ejecución	Crear el plan de liberación detallado. Elegir la metodología apropiada para la distribución de los productos finales y preparar el plan de entrenamiento.	Registro: Plan de liberación
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información	3. Construir y configurar liberación	Hecho el dimensionamiento adecuado, conociendo los recursos necesarios y los reales, los grupos de trabajo llamados grupos de construcción/implementación serán los responsables por construir la liberación. Los grupos se establecerán de acuerdo con las habilidades y competencias requeridas para la elaboración y configuración de cada cambio en particular.	Registro: Cronograma.
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información	4. Diseñar el Plan de Roll Back	Los grupos de construcción/ liberación, desarrollan de forma paralela a la construcción de la liberación, el plan de marcha atrás, el cual permitirá restablecer el sistema que será afectado a un estado previo en el cual opera normalmente.	Registro: Formato GTE-FT-21 control de cambios.
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	5. Preparar los ambientes	Aunque el gestor del proceso de entrega tiene la responsabilidad directa de garantizar las condiciones operativas de los ambientes de pruebas, además de programar las pruebas, crea el ambiente de pruebas (el cual será una réplica del ambiente de producción) y asignar el personal idóneo para realizarlas, quienes directamente deben mantener los ambientes de pruebas funcionando en óptimas condiciones debe ser los funcionarios que administran estos ambientes.	Registro: Formato GTE-FT-20 Plan de Pruebas de Software
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	6. Coordinar las liberaciones a producción	El Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. debe planificar las liberaciones a producción y solicitar la autorización formal el propósito de esta actividad es revisar y corregir las posibles defectos y excepciones de la liberación tales como herramientas de distribución, alistamiento de locaciones, asignar las ventanas de mantenimiento, preparar y notificar a las áreas de soporte y las que serán impactadas. Así mismo identificar qué áreas o grupos de personas deben ser capacitadas si la liberación implica cambios funcionales o nuevas aplicaciones.	Registro: Formato GTE-FT-17 Actas de seguimiento y control. Plan de Capacitación.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 10 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	7. Definir plan de capacitación y ejecutar	El entrenador designado debe definir el plan de capacitación sobre la nueva liberación y las áreas o grupos que la recibirán. Esta actividad, la cual es responsabilidad directa del entrenador, incluye: -Entrenamiento a los operadores que mantendrán la infraestructura que fue cambiada. -Entrenar al personal de la mesa de servicio en procedimientos de soporte actualizados, para que puedan atender los incidentes generados por la liberación. -Entrenar a los usuarios en la funcionalidad cambiada y brindarles los detalles de la implementación de la liberación.	Registro: Plan de ejecución. Plan de capacitación.
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	8. Realizar mantenimiento de los planes de acción	El Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información con el apoyo de los grupos de construcción/implementación, realizarán la distribución e instalación de nuevos equipos, verificar la instalación y actualizar si es necesario. Cuando los requisitos previos para la liberación no se hayan ejecutado o no satisfagan las necesidades ni cumplen las garantías suficientes para llevarlo a la operación, por lo que debe volver replantearse el requerimiento.	Registro: Plan de ejecución
Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	9. Asegurar la entrada en producción	Definir el conjunto de actividades a realizar para el aseguramiento de la calidad en la prestación de las liberaciones y en un sentido más estricto, en todo el servicio. Las áreas operativas actúan para asegurar que el cliente recibe el soporte y las condiciones necesarias para un buen uso del servicio. Este periodo de aseguramiento de la calidad incluye la revisión de las métricas en la prestación y la toma de acciones de mejora para corregir falencias.	Registro: Lista de Chequeo de calidad.
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información.	10. Ejecutar el Plan de Roll Back	El Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información debe ordenar la ejecución del Plan de Roll Back o marcha atrás para retornar el sistema a un estado anterior y solicitar las modificaciones o correcciones a que haya lugar. Este procedimiento debe asegurar que el proceso de gestión de cambios participe en la valoración de los impactos de los efectos y la factibilidad de aplicar correcciones y solo será ejecutado en los casos contemplados por la política del presente documento.	Registro: Formato GTE-FT-21 control de cambios.
f). Gestión de seguridad			

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 11 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Oficial de seguridad	1. Planificar Política de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Definir los recursos, responsabilidades y garantizar la articulación de las políticas de seguridad con la política de la Entidad. Identificar las necesidades de seguridad, identificar riesgos, definir controles de seguridad y definir los procedimientos de gestión de incidentes de seguridad. 	Registro: Manual de políticas de seguridad de la información.
Oficial de seguridad. Grupo Oficina Asesora de Planeación e Información. Líder y/o Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información.	2. Implementar política de seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar la Política de Seguridad. Implementar las medidas y controles de seguridad establecidas en el Plan de Seguridad y en la Política. Resolver los incidentes de seguridad. 	Registro: Estrategia de comunicación y difusión de política de seguridad. Registro Digital de divulgación de la política TI.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos. Oficial de seguridad.	3. Realizar Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar los Controles de seguridad. Elevar las solicitudes de cambio para mejorar los niveles de seguridad o adoptarlos a las nuevas necesidades. Actualizar la base de datos de configuración de seguridad. 	Registro: Formato GTE-FT-21 control de cambios
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos. Oficial de seguridad. Oficial de riesgos informáticos.	4. Evaluar	<ul style="list-style-type: none"> Realizar monitoreo para detectar brechas de seguridad. Proponer mejoras y optimización a los controles de seguridad. Realizar auditorías de Seguridad en caso de la existencia de brecha de seguridad, mejora, cambio o recomendación de auditoría. Análisis GAP de estado actual, teniendo en cuenta MSPI, ISO 27000. 	Registro: Informe de seguimiento a la política de seguridad MSPI en Formato GTE-FT-05 Informe De Estado y Gestión.
g). Gestión de cambios normales			
Usuarios de productos y servicios de TI. Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	1. Recepcionar solicitud de cambio.	<ul style="list-style-type: none"> El solicitante, teniendo en cuenta los tiempos de recepción de las solicitudes, debe registrar en Web la solicitud de cambio completa y correctamente diligenciada con la respectiva justificación a la Mesa de servicios. Si la solicitud de cambio no se encuentra correctamente diligenciada o no cumple los criterios de viabilidad, se debe realizar 	Registro: Registro de solicitud de cambio en la herramienta Centro de servicios.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 12 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
		devolución al solicitante indicando la razón de la misma. <ul style="list-style-type: none"> Si el formato se encuentra correctamente diligenciado se continúa con la siguiente actividad. 	
Despachador. Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	2. Realizar Priorización de la atención.	<ul style="list-style-type: none"> El despachador de la mesa de servicios recibe la solicitud y se remite al Gestor de servicio tecnológico, quien revisara si el cambio implica a más de un servicio. De ser así se activa el rol de coordinador de cambios. 	Registro: Herramienta Centro de servicios.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	3. Realizar evaluación técnica	<ul style="list-style-type: none"> El responsable del cambio designado con base en la información y actividades suministradas por el gestor de servicio o coordinador deberá hacer una evaluación técnica del cambio solicitado, en la que describirá todos los componentes o actividades requeridas para la implementación y documentos requeridos para atender la solicitud. Garantizar la generación del Plan de Implementación y Plan de Roll Back. 	Registro: Herramienta Centro de servicios. Plan de Implementación. Formato GTE-FT-21 control de cambios.
Coordinador de Cambio.	4. Realizar Análisis de impacto	El coordinador de cambio debe hacer una proyección sobre el impacto de implantar el cambio teniendo en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> Esfuerzos de implementación requeridos. Fecha posible de inicio y terminación. Alteraciones en el cronograma general del proyecto. Impacto financiero. Generar un Análisis de Impacto.	Registro: Análisis de Impacto en Formato GTE-FT-21 control de cambios.
Gestor de servicio Tecnológicos. Subcomisión de Gestión de servicios tecnológicos.	5. Presentar solicitud de cambio al comité de cambios.	<ul style="list-style-type: none"> El gestor de servicios tecnológicos con el apoyo del coordinador de cambios presenta los cambios pendientes de aprobación en la subcomisión de cambios. La subcomisión debe aprobar los cambios teniendo en cuenta la prioridad, el impacto, la fecha propuesta para la ejecución y los recursos requeridos. Si una solicitud de cambio no es aprobada, se debe cerrar la solicitud, informando al solicitante. 	Registro: Formato SGI-FT-02 Acta de reunión.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 13 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	6. Ejecutar cambio	<ul style="list-style-type: none"> Una vez aprobado el cambio, se designa el responsable de la ejecución, se ejecuta el cambio, se hacen las pruebas, si el cambio no es exitoso se implementa un Plan de Roll Back y se reprograma ejecución. Realizar el registro de cambios con la información que evidencia la ejecución del cambio y las actividades relacionadas en el plan de implementación. 	Registro: Bitácora de Registro de cambios en herramienta Centro de servicios.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	7. Realizar Cierre de Cambio.	<ul style="list-style-type: none"> Cuando la ejecución del cambio es exitosa se informa al solicitante para que se realice verificación correspondiente y se actualice en el registro de cambios el estado ha cerrado. Si la ejecución no fue exitosa se evaluará si se debe replantear, reintentar su ejecución o si se cierra debe solicitar otro cambio donde sean incorporadas o ajustadas las acciones que hicieron fallido el cambio inicial. 	Registro: Bitácora de Registro de cambios en herramienta Centro de servicios.
g). Gestión de cambios urgentes			
Gestor de servicio Tecnológicos.	1. Recepcionar solicitud de cambio	<ul style="list-style-type: none"> La solicitante diligencia y envía la solicitud con el formato diligenciado y notificar al gestor de telefónicamente. 	Registro: Registro de caso en Herramienta Centro de servicios
Gestor de servicio Tecnológicos.	2. Realizar la priorización de la atención	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la solicitud y solicitar información complementaria al solicitante de ser necesario, registrar la solicitud en la base de datos de cambios. Asignar el líder de cambio o responsable de la evaluación técnica y análisis de impacto. 	Registro: Numero de Caso en Herramienta Centro de servicios.
Gestor de servicio Tecnológicos.	3. Realizar evaluación técnica	<ul style="list-style-type: none"> El gestor de servicios deberá hacer una evaluación técnica del cambio solicitado, en la que describirá todos los componentes o actividades requeridas para la implementación y documentos requeridos para atender la solicitud. Se debe generar un plan de Implementación y el Plan de Roll Back. 	Registro: Cambio de categoría en Herramienta de Centro de servicios.
Coordinador de cambios.	4. Realizar Análisis de impacto	<p>Hacer una proyección sobre el impacto de implementar el cambio teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Esfuerzos de implementación requeridos. Fecha posible de inicio y terminación. 	Registro: Análisis de Impacto en formato GTE-FT-21 control de cambios.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 14 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> Alteraciones en el cronograma general del proyecto. Impacto financiero Generar un Documento de Análisis de Impacto.	
Coordinador de cambios	5. Presentar solicitud de cambio para aprobación del subcomité de cambios	<ul style="list-style-type: none"> Convocar presencial o telefónicamente al comité de cambios, al líder de cambio designado, los especialistas y administrador con el fin de evaluar y aprobar el cambio. El subcomité determina si el cambio procede sin pruebas previas a la implementación o con que alcance las pruebas estarán aceptadas. Tomará las decisiones de aceptación, asignación de recursos para pruebas de implementación y demás decisiones que conduzcan a asegurar la calidad sobre los cambios aprobados. 	Registro: Formato SGI-FT-02 Acta de reunión.
Gestor de servicio Tecnológicos.	6. Ejecutar cambio	<ul style="list-style-type: none"> Una vez aprobado el cambio, se designa el responsable de la ejecución, se ejecuta el cambio, se hacen las pruebas, si el cambio no es exitoso se implementa un Plan de Roll Back y se reprograma ejecución. Realizar el registro de cambios con la información que evidencia la ejecución del cambio y las actividades relacionadas en el plan de implementación. 	Registro: Registro de cambios en Herramienta de Centro de servicios
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos. Gestor de servicio Tecnológicos.	7. Realizar pruebas	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar construir y efectuar pruebas para disminuir riesgos de fallas futuras como resultado de la aplicación del cambio Urgente 	Registro: Formato GTE-FT-20 Plan de Pruebas de Software
Gestor de servicio Tecnológicos.	8. Realizar Cierre de Cambio.	<ul style="list-style-type: none"> Cuando la ejecución del cambio es exitosa se informa al solicitante para que se realice verificación correspondiente y se actualice en el registro de cambios el estado ha cerrado. Si la ejecución la ejecución no fue exitosa se evaluará si se debe replantear, reintentar su ejecución o si se cierra debe solicitar otro cambio donde sean incorporadas o ajustadas las acciones que hicieron fallido el cambio inicial. 	Registro: Actualización del Registro de cambios con el estado del cambio en herramienta Centro de servicios.
h). Gestión de cambios estándar			
Usuarios de productos y servicios de TI.	1. Recepcionar solicitud de cambio.	<ul style="list-style-type: none"> El usuario, teniendo en cuenta los tiempos de recepción de las solicitudes, debe registrar en Web o enviar el formato de solicitud de cambio 	Registro: Registro en la herramienta

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 15 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.		completa y correctamente diligenciado en el Centro de Servicio de la Entidad. <ul style="list-style-type: none"> Si el Formato de solicitud de cambio se encuentra correctamente diligenciado, se debe continuar con la siguiente actividad, de lo contrario se debe finalizar el proceso. 	Centro de servicios.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	2. Realizar Priorización de la atención.	<ul style="list-style-type: none"> La mesa de ayuda asigna las solicitudes de cambio al coordinador de cambios para que este revise la solicitud y solicite información complementaria al solicitante de ser necesario, registre la solicitud en la base de datos de cambios, clasifique el cambio y asigne el líder de cambio o responsable de evaluación técnica y análisis de impacto. Evaluar si la fecha y hora de la solicitud es factible o si por el contrario debe contactar al solicitante para coordinar la ejecución del cambio según la disponibilidad de recursos. Si es necesario por adición de complejidad o aumento del riesgo el gestor podrá elevar la solicitud para aprobación del subcomité de cambios e informará de esto al solicitante. 	Registro: Registro en la herramienta Centro de servicios.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	3. Ejecutar cambio	<ul style="list-style-type: none"> Se designa el responsable de la ejecución, se ejecuta el cambio, se hacen las pruebas, si el cambio no es exitoso se implementa un Plan de Roll Back y se reprograma ejecución. Realizar la actualización al registro de cambios con la información que evidencia la ejecución del cambio estándar y las actividades relacionadas en el plan de implementación. 	Registro: Registro de cambios realizados en la herramienta Centro de servicios.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	4. Realizar Cierre de Cambio.	<ul style="list-style-type: none"> Cuando la ejecución del cambio es exitosa se informa al solicitante para que se realice verificación correspondiente y se actualice en el registro de cambios el estado ha cerrado. Si la ejecución la ejecución no fue exitosa se evaluará si se debe replantear, reintentar su ejecución o si se cierra debe solicitar otro cambio donde sean incorporadas o ajustadas las acciones que hicieron fallido el cambio inicial y retornar a la actividad No. 55. 	Registro: Actualización del Registro de cambios con el estado del cambio en la herramienta Centro de servicios.
i). Gestión de incidentes y mesa de servicio			
Analista de incidentes y servicios nivel 1	1. Identificar y registrar el reporte del usuario	<ul style="list-style-type: none"> El usuario registra en la plataforma Centro de Servicios el incidente o requerimiento, el analista de incidentes de mesa de servicio recibe y verifica el reporte del usuario 	Registro: Registro de Incidentes o requerimiento

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 16 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
		<p>complementando la información necesaria de acuerdo con lo informado por el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> El centro de servicios genera automáticamente el número de caso y un correo electrónico al usuario. Para la atención del caso y tipo de respuesta se validará los Acuerdos de niveles de servicios y Catalogo de niveles de servicios. 	<p>s en el Centro de Servicios y No. de Caso. Correo electrónico.</p> <p>-Formato GTE-FT-23 Creación o modificación de usuario. Tecnológico.</p> <p>- Requerimiento de Publicaciones -Formato GAA-FT-59 Salida de Bienes Devolutivos de Almacén. -Formato GAA-FT-04 Reintegro de Bienes al Almacén.</p>
Analista de incidentes y servicios	2. Identificar y registrar reporte de incidente o requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> El analista registra en el Centro de Servicios el incidente o requerimiento una vez identifica de forma temprana por algún miembro del Líder y/o coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información o prestador de servicios tecnológicos. El centro de servicios genera automáticamente el número de caso y un correo electrónico al usuario. Para la atención del caso y tipo de respuesta se validará los Acuerdos de niveles de servicios y Catalogo de niveles de servicios. 	<p>Registro:</p> <p>Registro de Incidentes o requerimientos en el Centro de Servicios y No. de Caso. Correo electrónico.</p> <p>- Formato GTE-FT-23 Creación o modificación de usuario. Tecnológico.</p> <p>- Requerimiento de Publicaciones -Formato GAA-FT-59 Salida de</p>

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 17 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
			Bienes Devolutivos de Almacén. -Formato GAA-FT-04 Reintegro de Bienes al Almacén.
Analista de incidentes y servicios nivel 1	3. Clasificar incidentes o requerimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el caso es ingresado por el analista determinar el tipo y categoría del incidente como incidente o requerimiento, cuando es registrado por el usuario está determinado por el tipo de registro en el Centro de Servicios. • Verificar la gravedad del incidente o requerimiento, establece el impacto y la urgencia para su atención. • El analista asigna el incidente o requerimiento al responsable de soporte según los acuerdos niveles de servicios establecidos. 	Punto Control: Validar acuerdo de niveles de servicios para gestión de caso. Registro: Herramienta Centro de Servicios.
Analista de incidentes y servicios	4. Realizar Investigación y diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar la lista de chequeo del servicio. • Consultar en bibliotecas de conocimiento e historial de gestión del caso. • Llevar a cabo el diagnóstico del incidente o requerimiento. Recurre a la experiencia para buscar información y la práctica para lograr un diagnóstico que permita identificar una solución para el incidente o requerimiento. • Si el analista identifica la solución ejecutar actividad No. 5 Suministrar la solución. • Si el analista de este nivel no puede suministrar una solución se deberá escalar o informar al usuario según sea el caso y se inicia con la actividad No.7 Asignar al analista de incidentes y servicios de nivel 2. 	Validar lista de chequeo y documentos de biblioteca de conocimientos. Registro: Historial de gestión del caso en la herramienta Centro de Servicios.
Analista de incidentes y servicios	5. Suministrar la solución	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar las acciones correspondientes para suministrar la solución o atención correspondiente de acuerdo con las necesidades planteadas en el incidente o requerimiento y diagnóstico. • Si la solución resuelve el problema, continua con la actividad No. 8 -identificar y registrar y relaciona la solución al incidente o requerimiento. • Si la solución encontrada debe ser ejecutada por otro analista debe se inicia con la actividad 	Registro: Historial de gestión del caso en la herramienta Centro de Servicios

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 18 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
		No. 7. Asignar incidente al grupo de soporte de nivel 2. <ul style="list-style-type: none"> Si la solución no resuelve el problema realiza una nueva investigación y diagnóstico con la actividad No. 6 Investigar y diagnosticar problema O 	
Analista de incidentes y servicios	6. Investigar y diagnosticar problema	<ul style="list-style-type: none"> Si los analistas de incidentes y servicios de mesa de servicio no encuentran una solución y no pueden seguir escalando el incidente, el analista de nivel 2 hace una apertura de problema. Si esta solución encontrada puede ser realizada por el mismo analista ejecuta la actividad No. 5. actividad No. 7 Asignar incidente al grupo de soporte de nivel 2. 	Registro: Herramienta Centro de Servicios. Registro de Gestión de problemas
Analista de incidentes y servicios de nivel 2.	7. Asignar al analista de incidentes y servicios de nivel 2.	<ul style="list-style-type: none"> La herramienta debe notificar la asignación del incidente o requerimiento al analista de incidentes y servicios de nivel 2. El analista de incidentes y servicios de nivel 2 verifica su competencia y alcance según acuerdos de niveles de servicios establecidos. Si el incidente o requerimiento no es de la competencia o alcance de su nivel devuelve a nivel 1 o remite a nivel 3. Si nivel 2 acepta la asignación procede a llevar a cabo el procedimiento de atención y registrar en el incidente la solución que se dio al mismo, ejecutar Actividad No.9 Cierre de incidentes o requerimientos. 	Punto Control: Validar acuerdo de niveles de servicios para gestión de caso. Registro: Historial de Gestión del Caso en Herramienta de Centro de Servicios.
Analista de incidentes y servicios de nivel 2	8. Identificar y registrar.	<ul style="list-style-type: none"> Registrar en el incidente o requerimiento la solución que se dio al mismo en el Centro de servicios. 	Registro: Historial de Gestión del Caso en Herramienta de Centro de Servicios
Analista de incidentes y servicios.	9. Cierre de incidentes o requerimientos.	<ul style="list-style-type: none"> El analista de mesa de servicios registra en la herramienta la solución dada, la cual es comunicada al usuario por medio de la misma herramienta. El analista de mesa de servicio le asigna el estado de completado o resuelto según corresponda. Si el usuario acepta el cierre del caso la herramienta Centro de servicios realiza el cierre 	Registro: Historial de Gestión del Caso en Herramienta de Centro de Servicios. Correo Electrónico

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 19 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
		definitivo según los Acuerdos de Niveles de Servicio. <ul style="list-style-type: none"> Si el usuario no acepta el cierre del incidente puede reactivar la solicitud y se remite a la actividad No. 3 clasificar incidente. Para requerimientos no aplica. 	
Coordinador del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. Analista de incidentes y servicios.	10. Realizar Seguimiento y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento a incidentes o requerimientos abiertos: los Analista de incidentes y servicios revisan periódicamente el estado de los incidentes o requerimientos abiertos de los cuales son propietarios. Revisar prioridades de incidentes: analista de mesa de servicios luego de ser filtrados el incidente o requerimiento que aún no han sido resueltos revisan las prioridades de cada uno. Comunicar al grupo de trabajo: se revisa si existe fallas en los acuerdos internos se debe notificar al Analista de incidentes y servicios nivel 1 para tomar las acciones que permitan solucionar el incidente o requerimiento, se relaciona con la actividad No. 3 Clasificar incidentes o requerimientos. Las comunicaciones deben ser realizadas por gestor de servicios a través de los coordinadores de grupo respectivos y se debe solicitar una actualización del estado de dichos incidentes o requerimientos. 	Punto de control: Validar acuerdos de niveles de servicios. Registro: Registro en Centro de servicios. Formato SGI-FT-02 Acta de reunión.
j). Gestión de eventos			
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	1. Monitorear la infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Monitorear los servicios y la infraestructura de TI en búsqueda de situaciones o condiciones anormales. 	
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	2. Detectar, filtrar y registrar eventos	<ul style="list-style-type: none"> Si se detecta un evento, se informa y registra si existe alguna condición anormal que pueda impactar la operación. Filtrar la información para determinar la prioridad de esta y determinar el tipo de evento. Si es un incidente, problema o cambio tomara el tratamiento correspondiente, si no entonces se registra el evento y generan las notificaciones. 	Registro: Herramienta Centro de servicios.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	3. Analizar y aplicar procedimiento de manejo de eventos	<ul style="list-style-type: none"> Analizar y determinar los tiempos de escalamiento para cada acción. Revisa dentro de los procedimientos ya conocidos las acciones que se pueden ejecutar inmediatamente para corregir la causa del evento. 	Registro: Acuerdos ANS en Herramienta Centro de servicios.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 20 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> Luego del análisis el gestor debe realizar el escalamiento al experto de la plataforma o servicio afectado a partir de la matriz de escalamiento. 	Matriz de Escalamiento de Eventos.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	4. Ejecutar acciones de resolución de evento	<ul style="list-style-type: none"> Realizan las correcciones de las condiciones anormales y restauración de la operación normal, idealmente adoptando acciones correctivas automáticas. 	Registro: Herramienta Centro de servicios.
Responsable de Gestión de Servicios Tecnológicos.	5. Documentar y cerrar eventos	<ul style="list-style-type: none"> El Gestor de servicios documenta y cierra el evento asegurándose que el subproceso relacionado con la solución ha efectuado el cierre de su caso. 	Registro: Herramienta Centro de servicios.
k). Gestión de problemas			
Gestor de servicio Tecnológicos.	1. Detectar y registrar problema	<ul style="list-style-type: none"> Detectar e informar problemas a través de análisis de tendencias y el monitoreo de herramientas o eventos que informen de una situación anormal. Registrar en la herramienta de Centro de servicios el problema identificado el cual genera un número de caso. 	Registro: Registro en Herramienta Centro de servicios.
Gestor de servicio Tecnológicos.	2. Categorizar y priorizar problemas	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo al impacto y urgencia del problema se identifica la prioridad del mismo. 	Registro: Registro en Herramienta Centro de servicios.
Gestor de servicio Tecnológicos.	3. Realizar investigación y diagnóstico.	<ul style="list-style-type: none"> Se determina si el problema es un error conocido en cuyo caso debe valorarse si es necesaria la ejecución de un cambio o de lo contrario hacer las recomendaciones a los grupos solucionadores para que sea implementada la solución de inmediato. 	Registro: Registro en Herramienta Centro de servicios. Biblioteca de conocimiento.
Gestor de servicio Tecnológicos.	4. Asignar recursos y reprogramar tareas	<ul style="list-style-type: none"> Cuando el cambio es requerido la Gestión de cambios en su procedimiento se ocupará de la asignación de recursos e implementación de este. 	Registro: Plan de trabajo.
Gestor de servicio Tecnológicos.	5. Realizar Cierre de problemas	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza el cierre en la herramienta de control y se documenta en la base de datos de conocimiento para asegurar que la información relevante pueda relacionarse con los demás procedimientos. 	Registro: Registro en Herramienta Centro de servicios.
Gestor de servicio Tecnológicos.	6. Generar reportes	<ul style="list-style-type: none"> Generar reportes mediante los cuales se refleje la administración y problemas registrados. Realiza el filtro para detectar problemas registrados, con el propósito de hacer seguimiento y escalar a las instancias que 	Registro: Reportes de Herramienta Centro de servicios.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código: GTE-PR-36/V1	
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fecha: 29/08/2018	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	Página: 21 de 21	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL Y REGISTRO
		corresponda para la solución. De igual forma debe asegurar que el cliente se encuentre enterado del estatus del problema.	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
00	<ul style="list-style-type: none"> Se crea procedimiento de acuerdo a las necesidades del Grupo de Gestión de las Tecnologías de la Información. 	29/08/2018	01