
	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROCESO SEGUNDO NIVEL GESTIÓN DE INCIDENTES ASEGURAMIENTO	Código: T-P-8
		Versión: 5
		Fecha: 21-09-2023
		Página 1 de 7


1. **OBJETIVO:** Garantizar que los incidentes registrados en la aplicación mesa de servicio sean resueltos de la forma más rápida posible, cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio (ANS).
2. **ALCANCE:** Este proceso aplica los usuarios de la coordinación técnica de señales desde que se establece un incidente, registro, categorización hasta la solución y/o el restablecimiento del servicio.

3. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:


Termino	Definición
Acuerdo de Nivel de Servicio – ANS	Es un acuerdo entre el proveedor de servicios y un cliente. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios a prestar, documenta los objetivos de nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios o varios clientes.
Cambio	Consiste en añadir, modificar o eliminar cualquier cosa que pudiera tener un efecto en los servicios ofrecidos. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en los servicios y otros elementos de configuración.
Causa raíz	Es la causa subyacente u original de un incidente o problema.
Categorizar por nuevo modelo	El asesor puede realizar el cambio de categoría cuando el motivo de la solicitud no corresponde con la categoría dispuesta por el usuario.
Cliente	Es un término genérico que significa un cliente, el negocio o un cliente del negocio. Por ejemplo, el gerente de clientes puede ser utilizado como un sinónimo para el gerente de relaciones del negocio. El término también se utiliza para decir: Un(a) computador(a) que es utilizado(a) por un usuario - por ejemplo, un(a) PC, un(a) computador(a) de mano o una estación de trabajo La porción de una aplicación cliente-servidor con la cual el usuario interactúa directamente - por ejemplo, un cliente de correo electrónico.
Control	Es un medio para gestionar un riesgo, asegurar que se

	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROCESO SEGUNDO NIVEL GESTIÓN DE INCIDENTES ASEGURAMIENTO	Código: T-P-8
		Versión: 5
		Fecha: 21-09-2023
		Página 2 de 7


	alcance un objetivo de negocio o que se siga un proceso. Ejemplos de control incluyen las políticas, procedimientos, roles, RAID, cerraduras en puertas etc. A veces a un control se le llama contramedida o salvaguarda. Control también significa gestionar la utilización o el comportamiento de un elemento de configuración, sistema o servicio.
Diagnóstico	Es una etapa en el ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito del diagnóstico es identificar una solución temporal para un incidente o la causa raíz de un problema.
Disponibilidad	Habilidad de un Elemento de Configuración o de un servicio para realizar las funciones acordadas cuando se requiere. La disponibilidad la determinan la certeza, mantenibilidad, servicio, rendimiento, y seguridad. Normalmente la disponibilidad se calcula en porcentajes. Este cálculo se basa normalmente en el tiempo acordado para el servicio y el tiempo de parada. Es una buena práctica calcular la disponibilidad usando métricas de las salidas del negocio respecto del Servicio ofrecido.
Escalamiento funcional	Es la transferencia de un incidente, problema o cambio a un equipo técnico con un mayor nivel de conocimientos especializados para ayudar en el escalamiento.
Escalamiento jerárquico	Es informar o involucrar a niveles más altos de la gerencia para ayudar en un escalamiento.
Impacto	Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Incidente	Es una interrupción no planificada de un servicio o la reducción en la calidad de este. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente - por ejemplo, la falla en un disco de un conjunto de discos espejos.
Infraestructura	Comprende el hardware, software, redes, instalaciones etc. requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorear, controlar o soportar los Servicios.
OLA – Acuerdo de Niveles Operacionales	Se trata de un acuerdo entre un proveedor de servicios y otra parte de la misma organización. Un Acuerdo de

	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROCESO SEGUNDO NIVEL GESTIÓN DE INCIDENTES ASEGURAMIENTO	Código: T-P-8
		Versión: 5
		Fecha: 21-09-2023
		Página 3 de 7

	Nivel Operacional (Operational Level Agreement, OLA) brinda apoyo en la prestación de servicios al cliente por parte de proveedor de servicios. El OLA define los bienes y servicios que se proveen y las responsabilidades de ambas partes. Por ejemplo, podría haber un acuerdo de nivel operativo entre: El proveedor de servicios y un departamento de compras para adquirir hardware en los tiempos acordados.
Petición de Cambio - (Request for Change- RFC)	Es una propuesta formal para hacer un cambio. Incluye los detalles del cambio propuesto, y puede ser registrado en papel o electrónicamente. A menudo, el término es mal utilizado para referirse a un registro de cambio, o al propio cambio.
Prioridad	Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio. La prioridad está basada en el impacto y la urgencia, y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones.
Problema	Es una causa de uno o más incidentes. Usualmente no se conoce la causa al momento de crear el registro del problema, y el proceso de gestión de problemas es responsable de la investigación posterior.
Proveedor de servicios	Es una organización u organismo que proporciona los servicios solicitados por el cliente, internos o externos.
Recovery o recuperación	Es devolver a un elemento de configuración (CI's) o un servicio a un estado de funcionamiento. A menudo, la recuperación de un servicio incluye la recuperación de datos a un estado consistente conocido. Después de la recuperación, puede ser necesario ejecutar otros pasos antes de poner el servicio a disposición de los usuarios (restauración).
Responsable de Primer nivel de servicio	Responsable de atender los incidentes en primera instancia, y escalar al segundo nivel en caso de que el incidente registrado no sea solucionado y requiera de una atención más especializada para su solución. Realiza la validación con el usuario respecto a la solución del incidente registrado y solicita la creación de un nuevo incidente (si aplica).
Responsable de segundo nivel de servicio	Brinda solución de los incidentes que no pueden ser resueltos por el primer nivel de soporte. En caso de no encontrar la solución al incidente registrado, este

	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROCESO SEGUNDO NIVEL GESTIÓN DE INCIDENTES ASEGURAMIENTO	Código: T-P-8
		Versión: 5
		Fecha: 21-09-2023
		Página 4 de 7


	asesor puede escalar a Gestión de Problemas o al proveedor. Los asesores de segundo nivel de servicios están conformados por grupos de especialistas.
Servicio	Conjunto de actividades realizadas por la entidad para satisfacer las exigencias de sus clientes y/o ciudadanos entregando resultados planificados.
Solución temporal o work-around	Es reducir o eliminar el impacto de un incidente o problema, en caso de que aún no esté disponible una solución completa - por ejemplo, reiniciando un elemento de configuración que ha fallado. Las soluciones temporales de problemas están documentadas en los registros de errores conocidos. Las soluciones temporales para los incidentes que no tienen registros de problemas asociados se documentan en el registro de incidentes.
Urgencia	Es una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un incidente, problema o cambio tenga un impacto significativo en el negocio. Por ejemplo, un incidente de alto impacto puede tener una baja urgencia si el impacto no afectará el negocio sino hasta el final del año fiscal. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Ventana de cambios	Es un espacio de tiempo regular acordado durante el cual pueden implementarse cambios o liberaciones con un mínimo de impacto en los servicios. Las ventanas de cambios suelen estar documentadas en los acuerdos de niveles de servicio.
Sistema de gestión	Es el marco de políticas, procesos, funciones, normas, directrices y herramientas que aseguran que una organización o parte de una organización puede alcanzar sus objetivos. Este término también se utiliza con un alcance más pequeño para dar soporte a un proceso o actividad específica.

	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROCESO SEGUNDO NIVEL GESTIÓN DE INCIDENTES ASEGURAMIENTO	Código: T-P-8
		Versión: 5
		Fecha: 21-09-2023
		Página 5 de 7


4. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:

a. Desarrollo del proceso de segundo nivel:

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		Inicio		
1	Realizar el reporte interno	Realizar el reporte del incidente en la herramienta designada para tal fin de acuerdo con los servicios que utiliza y están dispuestos. Continuar con la actividad No. 3	Servidores públicos y colaboradores	Matriz de novedades
2	Realizar el reporte externo	Realizar el reporte externo de los servicios que la entidad tiene habilitados en la herramienta, realiza el reporte del incidente. Nota: este servicio está dispuesto únicamente para los canales regionales. Continuar con la actividad No. 3	Usuarios externos	Matriz de novedades
3	Recibir la solicitud de servicio	Recibir la solicitud por parte de los servidores públicos, colaboradores y usuarios externos, los incidentes presentados durante el desarrollo de la prestación del servicio en la herramienta. Nota: Los reportes son recibidos en su mayoría a través de la herramienta destinada para tal fin. Sin embargo, también se cuenta con un correo electrónico y una línea telefónica de servicio para realizar reportes en casos especiales.	Coordinador (a) Gestión Técnica de Señales	Caso registrado en la matriz de novedades
4	Analizar y atender el	Analizar y atender el incidente dependiendo de:	Coordinador (a) Gestión Técnica	Se documenta el caso en la matriz de novedades

	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROCESO SEGUNDO NIVEL GESTIÓN DE INCIDENTES ASEGURAMIENTO	Código: T-P-8
		Versión: 5
		Fecha: 21-09-2023
		Página 6 de 7

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
	incidente	<p>Investigación:</p> <p>En este paso se debe realizar el primer contacto con el usuario y validar la información entregada la explicación dada por el mismo para iniciar el diagnostico.</p> <p>Diagnostico:</p> <p>Se deben identificar, analizar y documentar todos los síntomas, validar la información registrada en la hoja de vida e investigar que ha fallado en la infraestructura, definir el impacto potencial y buscar la manera de realizar una solución del incidente, en caso de no tener una solución se debe:</p> <p>Escalar al proveedor o fabricante, se debe enviar un correo y/o crear un caso en la mesa de servicio del fabricante, para este caso se debe documentar en la herramienta el correo o número de caso asignado y toda la trazabilidad con el proveedor o fabricante.</p> <p>Solución:</p> <p>Se ejecutan las actividades para dar solución al incidente. Se debe informar al usuario la correcta solución del incidente o el "workaround" implementado.</p> <p>Si no tiene solución el incidente se realizan los pasos del "Diagnostico" para que se</p>	de Señales	

	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROCESO SEGUNDO NIVEL GESTIÓN DE INCIDENTES ASEGURAMIENTO	Código: T-P-8
		Versión: 5
		Fecha: 21-09-2023
		Página 7 de 7

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		continúe con el mismo.		
5	Realizar actividades para generar una respuesta	El proveedor realiza las actividades correspondientes para generar una respuesta.	Proveedor o Fabricante	Correo electrónico o caso en la mesa de servicio del proveedor
6	Cerrar el requerimiento	cerrar el incidente	Coordinador (a) Gestión Técnica de Señales	Se documenta el caso en la matriz de novedades el cierre del caso
Fin.				

Nota1: El flujograma se validará en la Coordinación de Planeación si está vigente el programa Bizagi Modeler, así mismo se deberá publicar todo el proceso de segundo nivel en Kawak en los formatos dispuestos (Pdf y Word), para consulta e implementación por los usuarios de la Entidad.

Nota 2: Para visualizar el control de cambios del presente documento, por favor diríjase al sistema KAWAK en el módulo de información documentada, consultando por el documento (nombre, proceso, código), en donde encontrará los cambios realizados al mismo.