

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****VERSION:002****PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN****FECHA:
NOVIEMBRE 2019****PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INCIDENTES PUNTOS VIVE DIGITAL MAGDALENA****CODIGO:
GIC-PLA-PR-S3-04****OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN****PAGINA: 1 DE 6****1. OBJETIVO**

Tener un enfoque estructurado y bien planificado que permita manejar adecuadamente los incidentes de seguridad de la información.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento se limita a los Puntos Vive Digital del Departamento del Magdalena, inicia con el registro de la solicitud en la herramienta de mesa de servicio con todos los detalles que han ocurrido (hora, descripción, sistemas afectados y/o usuario que lo reporta), continua con el diagnóstico, análisis y la asignación de prioridad del incidente y finaliza la restauración, solución, monitoreo y seguimiento al incidente del servicio.

3. DEFINICIONES

- **ADMINISTRADOR:** Administrador del Punto Vive Digital.
- **ANS de TI:** Acuerdos de niveles de servicio de TI: Acuerdos de niveles de servicio – Es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.
- **BASE DE DATOS DE CONOCIMIENTO:** Base de datos que contiene los conocimientos de la entidad, tales como manuales, procedimientos, políticas, entre otros. Por medio de esta base de datos se analizan, almacenan y se comparte la información al interior de la entidad, con el fin de mejorar la eficiencia en algunos procesos y reducir la necesidad de redescubrir la información
- **CICLO DE VIDA DEL INCIDENTE:** Fases detalladas en el ciclo de vida de un Incidente. Las fases son detección, diagnóstico, reparación, recuperación y restauración
- **DETECCIÓN DE INCIDENTES:** La detección de incidentes es una etapa en el ciclo de vida del incidente, lleva a conocer el incidente al proveedor de servicios. La detección puede ser automática, o puede ser resultado de un incidente comunicado por un usuario.
- **DIAGNÓSTICO DE INCIDENTES:** Etapa en el ciclo de vida de un incidente. El propósito de diagnóstico es identificar una Alternativa para dar solución a un Incidente.
- **PRIORIDAD:** Categoría empleada para identificar la importancia relativa de un incidente. La Prioridad se basa en el Impacto y la Urgencia, y es utilizada para identificar los plazos requeridos para la realización de las diferentes acciones. Por ejemplo, un ANS de TI podría indicar que los Incidentes de Prioridad 2 deben ser resueltos en menos de 12 horas
- **REQUERIMIENTO:** Un requerimiento es una descripción de una condición o capacidad que debe cumplir un sistema, ya sea derivada de una necesidad de tal manera que le sea útil a los funcionarios o a los usuarios finales.

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****VERSION:002****PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN****FECHA:
NOVIEMBRE 2019****PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INCIDENTES PUNTOS VIVE DIGITAL MAGDALENA****CODIGO:
GIC-PLA-PR-S3-04****OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN****PAGINA: 2 DE 6**

- **RESTAURACIÓN DEL SERVICIO:** La restauración del servicio, es la toma de acción para restaurar un servicio de TI a los usuarios tras reparar y recuperarse de un incidente
- **SOPORTE TÉCNICO:** El soporte técnico se define como todas las actividades humanas que se deben realizar para corregir una o más fallas técnicas que los equipos puedan presentar con relación al hardware, software y sistemas de información cuando son operados por los usuarios.
- **TI:** Tecnología de la Información
- **PVD:** Puntos Vive Digital.
- **MESA DE SERVICIO:** Es el punto único de contacto entre el usuario y el soporte técnico de la Oficina de Tecnología de la Información de la entidad, mediante el cual se atienden y solucionan los incidentes de servicios de Tecnologías de la Información (TI) de los PVD.
- **TIEMPO DE ATENCIÓN:** Es el tiempo desde el momento en que se registra la solicitud. La respuesta se entiende como el diagnóstico de la falla a través de la presencia directa por parte del analista y/o profesional en el sitio donde se encuentre el equipo o diagnostico remoto según el caso.
- **TIEMPO DE SOLUCIÓN:** Es el tiempo determinado para solucionar el requerimiento y restaurar el servicio.
- **OTI:** Oficina de Tecnologías de la Información.

4. NORMATIVIDAD

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"

5. POLITICAS OPERACIONALES

- La prestación del servicio de soporte técnico por la mesa de servicio se dará solo en lo referente a cuestiones técnicas de herramientas tecnológicas utilizadas para el desarrollo de las actividades diarias.
- Si la solución del incidente no es favorable, la mesa de servicios debe proveer una respuesta pertinente donde se indique los pasos a seguir.
- Los administradores deberán asegurarse de comunicar de forma oportuna la realización de copias de respaldo o backup a la información que consideren relevante cuando el equipo sea enviado a reparación y borrar aquella información sensible que

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSION:002
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	FECHA: NOVIEMBRE 2019
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INCIDENTES PUNTOS VIVE DIGITAL MAGDALENA	CODIGO: GIC-PLA-PR-S3-04
	OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	PAGINA: 3 DE 6

se encuentre en el equipo, previendo así la pérdida involuntaria de información, derivada del proceso de reparación.

- Los administradores deberán reportar de forma inmediata a la Oficina de Tecnologías de la Información cuando se detecte riesgo alguno real o potencial sobre las herramientas tecnológicas utilizadas, tales como, comportamientos anormales del sistema, derrames de agua, choques eléctricos, caídas o golpes o peligro de incendio.
- Los administradores tienen la obligación de proteger las herramientas tecnológicas que se encuentren bajo su responsabilidad, aun cuando no se utilicen, haciéndose responsables por pérdidas o hurtos no justificados durante su jornada laboral.
- En el caso que se presente pérdida o robo de los equipos del PVD, se requiere la realización de un informe de lo sucedido por parte del administrador detallando los equipos en cuestión, al igual que un informe del personal encargado de la vigilancia junto con la denuncia interpuesta ante la Fiscalía General de la Nación.
- Para los casos de pérdida o robo, la OTI remite el incidente a la aseguradora quienes harán sus respectivas verificaciones.
- Los administradores no deben reubicar las herramientas tecnológicas asignadas, instalar o desinstalar dispositivos, ni retirar sellos de los mismos, sin la autorización de la Oficina de Tecnologías de la Información, en caso de requerirlo, deberá informarlo por escrito.
- Las herramientas tecnológicas asignadas, deberán ser para uso exclusivo del ejercicio de las funciones asignadas a los PVD.
- No se deberán consumir alimentos o ingerir líquidos mientras se operan las herramientas tecnológicas asignadas.
- Los administradores deben asegurarse que los cables de conexión no sean pisados al colocar otros objetos encima o contra ellos. En caso de que no se cumpla, realizar las modificaciones pertinentes para asegurar la integridad del cableado, esta acción no requiere ser informada.
- Se prohíbe que un funcionario no autorizado por la Oficina de Tecnologías de la Información abra, destape o manipule las herramientas tecnológicas que sufran daños.
- Todos los usuarios que hagan uso de equipos de cómputo, deben conocer y aplicar las medidas para la prevención de código malicioso como pueden ser virus, caballos de Troya o gusanos de red.

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****VERSION:002****PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN****FECHA:
NOVIEMBRE 2019****PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INCIDENTES PUNTOS VIVE DIGITAL MAGDALENA****CODIGO:
GIC-PLA-PR-S3-04****OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN****PAGINA: 4 DE 6**

- Los requerimientos de servicios e incidentes de TI deberán ser escalados por la Mesa de Servicio al profesional especializado de la Oficina de Tecnología de la Información, de acuerdo a las políticas que se definan al respecto.
- La base de conocimientos se irá actualizando a medida que surja la necesidad o por petición de los interesados.
- En caso de imprevistos con los equipos del PVD, el tiempo máximo para avisar a la OTI sobre el incidente es de 72 horas.

6. DESARROLLO

N.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Se identifica incidente sobre el o los equipos del PVD.	OTI	1 hora
2	Se realiza informe detallado en el formato PVD-1 dado por la Oficina de Tecnologías de la Información, donde se debe indicar el incidente, relacionando el serial de los equipos en cuestión y montar la documentación en el aplicativo dispuesto para incidentes de los PVD.	OTI	1 hora
3	Revisa Soporte Técnico o Aseguradora y documentos anexos.	OTI	10 Minutos
4	Realiza Escalamiento según sea el caso, soporte técnico o validación con aseguradora	OTI	10 Minutos
5	Esperar la respuesta a la solicitud para dar solución del incidente según el caso.	OTI	1 hora



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSION:002

PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

FECHA:
NOVIEMBRE 2019

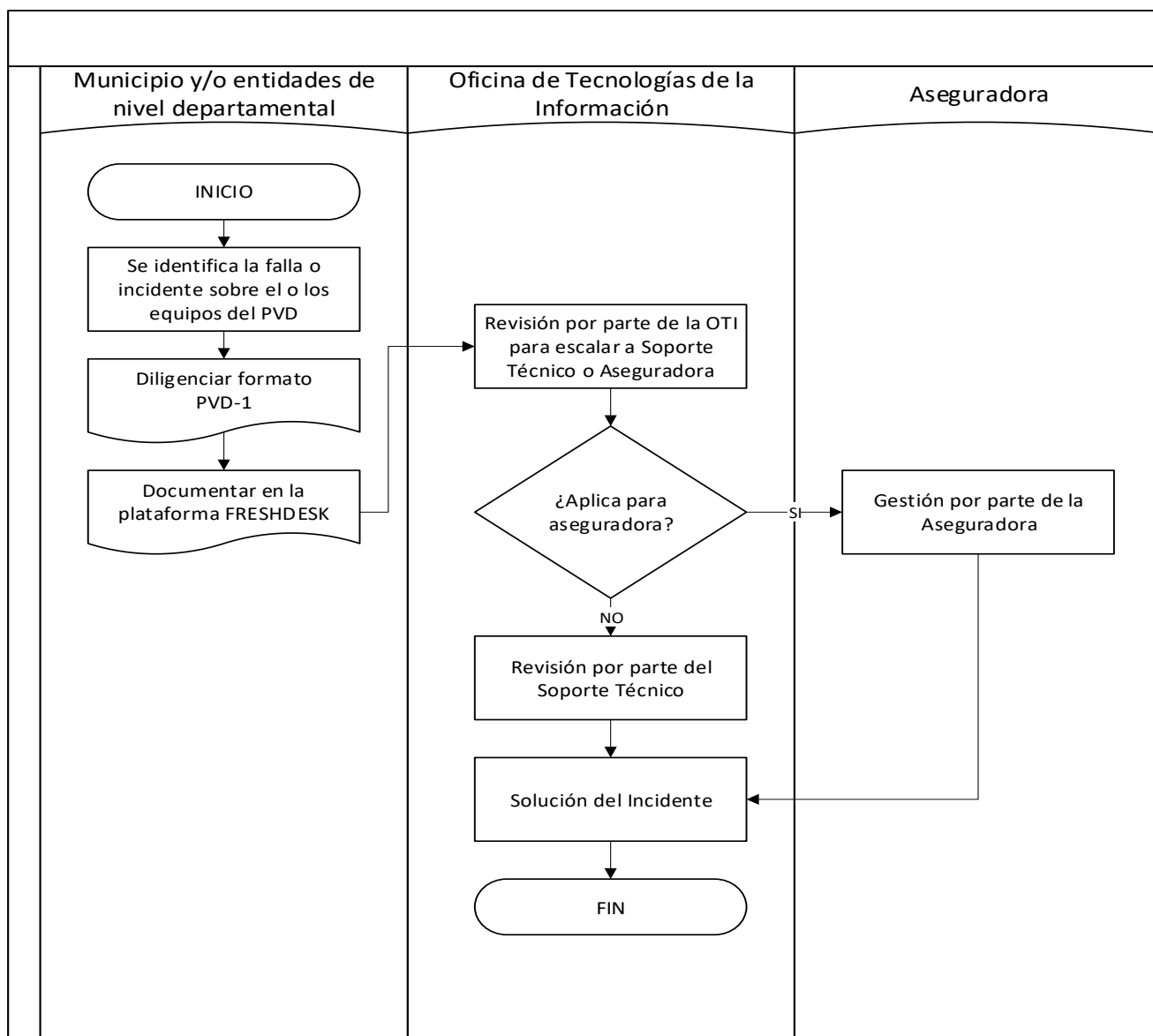
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INCIDENTES PUNTOS VIVE DIGITAL MAGDALENA

CODIGO:
GIC-PLA-PR-S3-04

OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

PAGINA: 5 DE 6

7. FLUJOGRAMA



8. REGISTROS

- Formato PVD-1.

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****VERSION:002****PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN****FECHA:
NOVIEMBRE 2019****PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INCIDENTES PUNTOS VIVE DIGITAL MAGDALENA****CODIGO:
GIC-PLA-PR-S3-04****OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN****PAGINA: 6 DE 6****9. HISTORIAL DE CAMBIOS**

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO