



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC

PRO-GSI-140-001

18/Jul/2024 15:41:20

Versión 12

• **OBJETIVO PROCEDIMIENTO**


Actualizar el procedimiento de gestión de requerimientos de servicios TIC para incluir una sección específica sobre la solicitud y gestión de backups, asegurando que todos los requerimientos de backup sean atendidos de manera eficiente y documentada.

• **ALCANCE**

El procedimiento se aplica desde que se recibe la solicitud de atención o soporte, ya sea una solicitud de asesoría, soporte técnico, permisos de acceso a archivos y aplicativos, creación o eliminación de usuarios, publicaciones en el sitio web, alistamiento de equipos. En general, abarca toda la gestión de incidentes de servicios sobre la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Esta actualización aplica a todos los procesos y actividades relacionadas con la gestión de requerimientos de servicios TIC dentro de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, incluyendo a funcionarios, contratistas, técnicos y proveedores.

ID ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Recibir solicitud	1.1. Realizar la recepción a través de la herramienta de registro de solicitudes de atención de servicios TIC, si el soporte es solicitado por un usuario interno (funcionarios o contratistas). Se debe tener en cuenta el instructivo de ayuda de la herramienta. 1.2. Recibir los correos electrónicos, llamadas y registrar el caso en la herramienta de solicitudes de atención de servicios TIC, si el soporte es solicitado por un usuario externo (vigilados y ciudadanía)	Funcionarios o contratistas (cliente interno y externo)	Registro en la herramienta con numero de ticket
2	Clasificación y priorización	2.1. Tipificar la solicitud de acuerdo a las categorías establecidas en la herramienta de registro de solicitudes de atención de servicios TIC. 2.2. Clasificar la urgencia e impacto de la solicitud. 2.3. Determinar si es un requerimiento de servicio TIC? SI, pasa a la actividad 3 NO, ¿Es una Solicitud de mantenimiento? SI, pasa a la actividad 10 NO, fin procedimiento	Funcionarios o contratistas	Registro en la herramienta con numero de ticket
3	Asignación	3.1. Asignar responsable para la resolución 3.2. El responsable tiene la competencia? SI, pasa a la actividad 4 NO, reasignar o escalar pasa a la actividad 3.1.	Funcionarios o contratistas	Registro en la herramienta con numero de ticket

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC		PRO-GSI-140-001
			18/Jul/2024 15:41:20
			Versión 12

4	Análisis	<p>4.1. Revisar la solicitud y analizar el flujo de solución.</p> <p>4.2. Realizar las actividades necesarias para resolver la incidencia.</p> <p>4.3. Si el tiempo de resolución excede el límite establecido, escalar a un nivel superior. Pasa a la actividad 5.</p>	Funcionarios o contratistas (Técnico Soporte Oficina De Sistemas)	Registro en la herramienta con número de ticket
5	Resolución de solicitud	<p>5.1. Realizar las actividades necesarias para dar solución de acuerdo a la incidencia. Cual es el nivel de resolución?</p> <p>Si es nivel 1, procedo a solucionarlo Si es nivel 2, escalar al especialista Si es nivel 3, escalo al proveedor o fabricante</p> <p>5.2. Definido el nivel de resolución y teniendo claro el responsable, pasar a la actividad 6</p>	Funcionario o contratista (Técnico o Especialista Oficina De Sistemas) o proveedor	Registro en la herramienta con número de ticket
6	Cerrar solicitud	<p>6.1. Registrar en el aplicativo la solución dada a la solicitud</p> <p>6.2. Validar solución por parte del usuario (El usuario valida a través de la herramienta si la solución dada fue satisfactoria, para lo cual el sistema le envía un correo electrónico con el link del ticket para que él apruebe o desaprobe la solución). ¿Fue satisfactoria la solución?: SI, registrar en el aplicativo la conformidad y pasa a la tarea 6.3 NO, registrar en el aplicativo la no conformidad y pasa a la actividad 5.</p> <p>6.3. Diligenciar la encuesta de satisfacción.</p> <p>6.4. Aprobar el servicio de mantenimiento prestado por el proveedor. (Si aplica)</p> <p>6.5. Archivar reporte de proveedor en carpeta de mantenimientos. (Si aplica)</p> <p>6.6. Cerrar ticket en el aplicativo.</p> <p>6.7. Informar al usuario sobre la restauración del servicio.</p>	Funcionario o contratista (Técnico o Especialista Oficina De Sistemas)	Registro en la herramienta con número de ticket

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	
---	--

 Supervigilancia	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC	PRO-GSI-140-001 18/Jul/2024 15:41:20 Versión 12
---	---	---

7	Documentación	7.1.Documentar la solución aplicada para futura referencia. 7.2.Incluir información sobre los backups realizados. (Si aplica)	Funcionario o contratista (Tecnico o Especialista Oficina De Sistemas)
8	Evaluación y retroalimentación	8.1.Solicitar retroalimentación al usuario sobre la resolución del caso. 8.2.Evaluar la gestión del servicio.	Funcionario o contratista (Tecnico o Especialista Oficina De Sistemas)
9	Análisis Periodico	9.1.Realizar análisis mensual de tendencias en las solicitudes. 9.2.Identificar problemas recurrentes y proponer soluciones preventivas. 9.3.Revisar la efectividad de los procesos de backup y restauración.	Jefe Oficina De Sistemas

	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	
--	---	--

 Supervigilancia	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC		PRO-GSI-140-001
			18/Jul/2024 15:41:20
			Versión 12


10	Mantenimiento (Si aplica)	<p>10.1.La oficina elabora el plan de mantenimiento para la infraestructura tecnológica anualmente aprobado por el jefe de oficina.</p> <p>10.2.Programar con el proveedor con mínimo una semana de antelación, fecha y hora (dd/mm/año/hh/mm) en la cual se efectuará el mantenimiento.</p> <p>10.3.Informar a los interesados sobre la afectación del servicio.</p> <p>10.4.Aplicar correctivos si es necesario.</p>	Jefe Oficina De Sistemas	Correo electrónico del proveedor indicando la fecha y hora acordada para la ejecución del mantenimiento, plan de mantenimiento
11	Ejecutar Mantenimiento	<p>11.1. Ejecutar el mantenimiento por parte del proveedor en la fecha y hora programada</p> <p>11.2. Verificar el correcto funcionamiento del servicio TIC al cual se le efectuó el mantenimiento ¿El servicio TIC funciona correctamente y el mantenimiento cumple con el nivel acordado en el contrato? SI, Pasar a la actividad 13 NO, pasar a la tarea 10.3</p> <p>11.3. Aplicar los correctivos al mantenimiento efectuado sobre el servicio TIC. Pasar a la actividad 11.2</p>	Proveedor	
12	Identificar necesidades de configuración(Si aplica)	<p>12.1. Analizar la necesidad de configuración, por monitoreo o por solicitud de un servicio de soporte que tenga relación con configuración (aplicable a dispositivos activos de la red o software de aplicaciones). ¿Es necesario ajustar o cambiar la configuración? SI, Pasa a la actividad 12.2 NO, Pasa a la actividad 5</p> <p>12.2.Se debe diligenciar el formato de solicitud de cambio RFC FOR-GSI-140-023 y señalar la categoría de cambio estandar , Normal, Emergencia. Establecer con base en la necesidad qué tipo de configuración es la requerida.</p>	Funcionario o contratista (Tecnico o Especialista Oficina De Sistemas)	Formato de solicitud de cambio RFC

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	
---	--

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC		PRO-GSI-140-001
			18/Jul/2024 15:41:20
			Versión 12

13	Evaluar afectación del servicio	<p>13.1. ¿Se afecta la prestación del servicio? SI, pasar a la actividad 14 NO, pasar a la actividad 8.2</p>	Funcionario o contratista (Tecnico o Especialista Oficina De Sistemas)
14	Informar a interesados	<p>14.1. Informar al Jefe de la Oficina de Sistemas sobre la afectación del servicio por la aplicación del mantenimiento /cambio de configuración ¿Corresponde a un cambio sobre la configuración de un servicio? SI, pasar a tarea 15 NO, pasar a tarea 9.3.</p> <p>14.2. Programar fecha y hora en la cual se aplicará la configuración</p> <p>14.3. Informar a los usuarios sobre la fecha, hora y duración de la afectación del servicio ¿Corresponde a un mantenimiento de los servicios TIC existentes? SI, pasar a la actividad 10 NO, ¿Corresponde a un cambio sobre la configuración de un servicio? SI, pasar a la actividad 11, NO, Termina el procedimiento</p>	Funcionario o contratista (Tecnico o Especialista Oficina De Sistemas) Correo electrónico informando al Jefe de Sistemas.
15	Realización de Backup	<p>15.1. Antes de realizar cambios significativos o mantenimientos: a. Identificar los datos críticos que necesitan respaldo. b. Seleccionar el método de backup apropiado (completo, incremental, diferencial). c. Ejecutar el proceso de backup. d. Verificar la integridad del backup realizado.</p> <p>15.2. Documentar los detalles del backup (fecha, hora, alcance, ubicación).</p> <p>15.3. Asegurar el almacenamiento seguro del backup.</p>	Funcionario o contratista (Tecnico o Especialista Oficina De Sistemas)

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada		
---	--	--

		PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC		PRO-GSI-140-001
				18/Jul/2024 15:41:20
				Versión 12
16	Ejecutar cambio en la configuración	16.1. Aplicar la configuración requerida al dispositivo activo de la red o software de aplicaciones, de acuerdo con su funcionamiento 16.2. Verificar la funcionalidad de la configuración aplicada para establecer si fue la correcta y que el dispositivo activo de la red o software de aplicaciones funciona correctamente SI, pasar a la actividad 13 NO, identificar causa raíz y reversar el cambio (Rollback)	Funcionario o contratista (Tecnico o Especialista Oficina De Sistemas)	

• NORMATIVIDAD

- **ISO 27000:2013:** Conjunto de normas internacionales que describen las mejores prácticas para la gestión de la seguridad de la información.
- **Decreto 1008 de 2018:** Reglamento que establece los lineamientos para la gestión de la seguridad de la información en las entidades públicas.
- **ISO/IEC 20000:** Norma internacional para la gestión de servicios de TI, que especifica los requisitos para un sistema de gestión de servicios (SGS).

• GLOSARIO

- **TICs:** Tecnología de Información y Comunicaciones.
- **Soporte:** Consiste en las actividades de atención, asesoría o resolución de incidentes o solicitudes reportadas por los usuarios de los servicios TIC.
- **Mantenimiento a un servicio TIC:** Consiste en las actividades de configuración, actualización, reparación o restauración de un componente de un servicio TIC, las cuales se planean y ejecutan para permitir mantener un servicio TIC disponible para los usuarios en el nivel requerido. Puede ser preventivo (antes de que se presente caída del servicio) o reactivo (cuando ya el servicio ha desmejorado su disponibilidad).
- **Infraestructura de TI:** Dispositivos, software y hardware que constituyen la red en la cual está soportada la entidad.
- **Incidente:** (según ITIL) Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. La prioridad para la solución de un incidente se asocia en función del impacto y la urgencia.
- **Requerimiento:** (según ITIL) Corresponde a solicitudes, consultas, peticiones o requerimientos técnicos y funcionales de los usuarios de los aplicativos.
- **Impacto:** Afectación del negocio y/o número de usuarios impactados.
- **Urgencia:** Tiempo máximo para solucionar o acuerdo de nivel de servicio (ANS) pactado.
- **Backup:** Proceso de copia de datos críticos a un medio de almacenamiento seguro para asegurar su disponibilidad en caso de fallo del sistema o pérdida de datos.
- **Restauración del servicio:** Proceso de recuperar y devolver un servicio TIC a su estado operativo después de una interrupción o fallo.
- **Formato de solicitud de cambio RFC:** Documento utilizado para formalizar una solicitud de cambio en la configuración de la infraestructura TIC, indicando el tipo de cambio requerido (estándar, normal, emergencia) y los detalles específicos del cambio solicitado.
- **Evaluación y retroalimentación:** Actividades dirigidas a recopilar información sobre la percepción del usuario respecto a la resolución de su solicitud y a evaluar la gestión del servicio para identificar áreas de mejora.

	Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada	
--	---	--



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC

PRO-GSI-140-001

18/Jul/2024 15:41:20

Versión 12

- **Análisis Periódico:** Proceso de revisión y evaluación regular de las solicitudes de servicio TIC para identificar tendencias, problemas recurrentes y oportunidades de mejora.
- **Rollback:** Proceso de revertir un cambio en la configuración de un servicio TIC cuando el cambio aplicado no ha sido exitoso o ha causado problemas adicionales.

- **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

DOCUMENTO DE CONFIDENCIALIDAD APO, Y ESIGNA REPORTE DE INCIDENTE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

- **Bitácora Centro de Cómputo:**
- **Capacitación Área de Sistemas:**
- **Documento de Confidencialidad APO:**
- **Reporte de Incidente de Seguridad de la Información:**
- **Manual de Usuario del Sistema de Registro de Solicitudes:**
- **Política de Seguridad de la Información:**
- **Plan de Contingencia y Recuperación de Desastres:**
- **Formato de Solicitud de Cambio (RFC):**

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	KEVIN ANDRES DIAZ RODRIGUEZ	Contratista	Gestión Informática y sistemas
REVISÓ	NICOLAS CARDONA TORRES	Contratista	Gestión Informática y sistemas
APROBÓ	LYDA ROCIO GOMEZ HERNANDEZ	Jefe Oficina de Sistemas (E)	Gestión Informática y sistemas

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada