

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE Proceso: Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico					
Versión: 1		Vigencia: 23/12/2015				Código: P-A-GTI-01	
1. OBJETIVO(S)		Atender las solicitudes de soporte, incluyendo los eventos e incidentes que afecten los servicios de TI de forma que haya disponibilidad de los servicios informáticos y su continuidad. Atender las solicitudes en seguridad de la Información (SGSI) relacionadas con incidentes de seguridad.					
2. ALCANCE		Inicia con la solicitud y finaliza con el registro del servicio prestado y análisis de las causas de los incidentes.					
3. POLITICAS DE OPERACIÓN		Todos las solicitudes se manejan a través de la herramienta Aranda. Criterios de evaluación: IMPACTO: Determinar la importancia del Incidente dependiendo como este afecta los procesos del negocio y/o el numero de usuarios afectados, se clasifica en Baja,Alta, Critica de acuerdo a la parametrizacion de la herramienta ARANDA, la cual se basa en las mejores practicas y en los servicios ofrecidos por el proceso. URGENCIA: Depende del tiempo programado de tolerancia asignado al caso para la resolucion del incidente y/o dependiendo del tipo de usuarios definidos por la herramienta, se clasifica por Baja,Alta, Critica dependiendo de la criticidad en la solucion. PRIORIDAD: Es el producto de la combinacion entre Impacto y Urgencia y se define a traves de la matriz de prioridades de la herramienta ARANDA.					
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA		Norma Técnica de Gestión de la Calidad GP 1000:2009, ITIL, NTC ISO 27001 de seguridad de la información.					
5. PROCEDIMIENTO							
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO	
1	Se realiza solicitud	H	Cualquier Servidor Público puede realizar la solicitud de soporte vía telefónica a la Línea *911 o por medio del aplicativo ARANDA.	Todos los Servidores Públicos del MADS			
2	Recibe solicitud	H	Recibe solicitud a través de los diferentes canales.	Profesional Responsable de Soporte	X	Software Aranda	
3	Identificar tipo de servicio y cliente	P	Realiza el análisis, coordina y redirecciona de la solicitud para identificar el posible tratamiento	Profesional Seguimiento Mesa de Ayuda			
4	Coordinar la atención de las solicitudes y eventos de fallas reportados	P	Recibe y analiza la falla reportada y/o registrada a través de la herramienta Aranda	Mesa de Ayuda o Profesional Responsable de Soporte			
5	Atender solicitudes	H	Realiza la prestación del servicio	Mesa de Ayuda ó Profesional Responsable de Soporte			
6	Realizar la gestión de conocimiento	H	Registrar las posibles causas de las fallas y soluciones entregadas a los casos atendidos	Persona que atendió la solicitud	X	Registro en el Software Aranda	
7	Realizar seguimiento al cierre de solicitudes y solución de fallas	V	Realizar seguimiento al cierre de solicitudes y promover la realización de la encuesta de satisfacción	Mesa de Ayuda e Profesional Responsable de Soporte	X	Registro en el Software Aranda	
8	Análisis de incidentes, Fin del procedimiento.	A	Analizar los incidentes repetitivos con el objeto de implementar correctivos para mejorar el servicio, tenga en cuenta el procedimiento y formato de plan de mejoramiento de la entidad.	Profesional Seguimiento Mesa de Ayuda	X	Plan de mejoramiento	
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES							
Incidente de TI: Interrupción no planificada de un servicio o una reducción de la calidad del mismo. Incidentes de Seguridad: Un evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información. PC = Punto de Control TI = Tecnología de la Información SGSI = Sistema de Gestión de Seguridad de la Información							