
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 6
	Documento:	Gestión de Incidentes	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 1 de 17


OBJETIVO	Recuperar el nivel habitual de funcionamiento del servicio a través de la mesa de servicio minimizando el impacto negativo en la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia de manera que la calidad y disponibilidad se mantengan.
ALCANCE	
Inicia con la catalogación de "Incidente" en el aplicativo, continúa con la gestión para la recuperación del servicio hasta el cierre del caso y finaliza con el envío de la encuesta de servicio al usuario solicitante.	

NORMATIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. • Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos 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. • Decreto 415 de 2016: Por el cual se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones"; el cual exhorta a las entidades territoriales a adoptar lineamientos que las entidades estatales deben tener en cuenta para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad. • Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 6
	Documento:	Gestión de Incidentes	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 2 de 17
			30/08/2019	


DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS

DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> • ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio, que establece los tiempos en para solucionar un Servicio. • AGENTE DE MESA: Persona Primer punto de contacto con el usuario que puede solucionar requerimientos Nivel I, vía remota o mediante orientación. • AGENTE DE SITIO: Persona (técnico) de segundo nivel que se desplaza hasta el sitio donde se encuentra ubicado el Usuario Solicitante, a atender la solicitud. • APLICATIVO: Conjunto de programas de computación desarrollados para realizar, en combinación con la actividad humana, tareas o procesos específicos relacionados, en general, con el procesamiento de la información. • CORREO ELECTRONICO: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos y que permite a los usuarios solicitar los servicios. • DIAGNOSTICO: Estudio que se le realiza a cada caso, a fin de establecer el procedimiento a seguir para dar solución. • ESCALAR: Traslado de un caso a personal más especializado de acuerdo a la complejidad, previa documentación del mismo. • ESPECIALISTA: Usuario a quien se le designan los casos de acuerdo a la clasificación estipulada en el árbol de categorización de servicios. • HARDWARE: Son las diferentes partes físicas, que interactuando entre ellas nos permite realizar cada uno de los procesos que necesitemos dentro de un elemento de Tecnología. • INCIDENTE: Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio. La cual afecta a Un grupo, a Varios grupos o a todos los usuarios de la Entidad. Dichas fallas puedes ser reportadas por los usuarios, el equipo del servicio o por alguna herramienta de monitorización de eventos. • INTRANET: Es a Red interna de la Entidad, la cual está conformada por estándares de Internet, en la que todos los equipos que se encuentran conectados a esta, reciben uno o varios servicios permitidos de acuerdo a las políticas de Seguridad.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT-6
	Documento:	Gestión de Incidentes	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 3 de 17
			30/08/2019	

- **MESA DE SERVICIOS:** Punto de contacto donde se reciben las solicitudes de servicio de tecnología y Sistemas de la información relacionadas con registrar, escalar, hacer seguimiento y solucionar los requerimientos de servicios solicitados y servicios atendidos.
- **NIVEL DE SERVICIO:** Es la escalabilidad que tiene cualquier tipo de solicitud dirigida a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la información que involucre componente tecnológico (hardware o software).
- **PROBLEMA:** Categorización de un caso si ha sido reportado como mínimo 20 veces.
- **RECEPCIÓN DE SOLICITUD DEL SERVICIO:** Hace referencia a toda solicitud registrada a través del aplicativo de la mesa de Servicios que implique: solicitud de préstamo, asignación y traslado de equipos de cómputo, telefonía o video, actualizaciones, cambio de versiones, cambios de claves, creación de usuarios, solicitud de visitas técnicas para sedes, apoyo técnico, Requerimiento, Incidente, Problema ... etc...
- **REMOTO:** Atención desde la Mesa de Servicios por parte de un Agente de Mesa a un punto equidistante de la Entidad.
- **REQUERIMIENTO:** Es toda solicitud de servicios planeada que se desarrolla a través de la Mesa de Servicios.
- **SOFTWARE:** Son las aplicaciones que permiten a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas específicas, en cualquier campo susceptible de ser automatizado.
- **SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Sistema de información se define como un conjunto de procedimientos (coordinación, análisis de problemas, visualización de aspectos complejos) interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de la Entidad.
- **TICKET:** Número de Registro que se informa a usuario solicitante de un servicio y al agente que atenderá dicho servicio, el cual avisa que hay una gestión en curso.
- **USUARIO:** Son todos los empleados, contratistas, consultores, trabajadores temporales y cualquier otra persona o entidad que utilice los recursos tecnológicos de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Toda solicitud radicada a mesa de servicio tiene asociado un número de radicado generado por la Herramienta de mesa de servicio que permite su seguimiento y trazabilidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 6
	Documento:	Gestión de Incidentes	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 4 de 17
			30/08/2019	

- La mesa de servicio está compuesta por niveles, de acuerdo con la complejidad y especialidad del tema a resolver: El primer nivel establece el primer contacto con el usuario remoto y presta orientación y/o asistencia dentro de su alcance relacionados con en equipos de cómputo, impresión, conectividad, entre otros. El segundo nivel presta un servicio presencial de asistencia dentro de su alcance relacionados con equipos de cómputo, impresión, conectividad, entre otros. El nivel tres presta servicio especializado a través de los profesionales competentes, según corresponda la tipología del caso a atender. El nivel cuatro presta servicio en eventos en los que se requiere escalar la solicitud a proveedores o entes externos que no pudieron ser resueltos en nivel 1, 2, o 3.
- La mesa de servicio de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia está conformada por los siguientes roles:
 - Agentes de Mesa: Personal que se encarga de realizar la recepción de solicitudes e incidentes y gestionar en remoto.
 - Agentes de Sitio: Personal que se encarga de gestionar de forma presencial los incidentes y requerimientos de los usuarios.
 - Agentes Office 365 y antivirus: Persona especializada en temas relacionados con capacitaciones y estrategias de uso de office 365 y herramientas de antivirus.
 - Agente de Inventarios: Persona que se encarga de la administración de los inventarios tecnológicos
 - Especialistas nivel 3 y 4: Profesionales especializados de los grupos de trabajo al interior de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.
- La Mesa de Servicio define los incidentes como una interrupción no planificada del servicio.
- Las soluciones realizadas sobre los incidentes nuevos deberán ser descritas por el agente asignado dentro de la Biblioteca ubicada en la herramienta de mesa de servicio, lo anterior con la finalidad de mantener una base de conocimiento de soluciones viables y pasos a seguir de los diferentes incidentes que se han presentado. Así como realizar un análisis de acciones a tomar para mitigar la ocurrencia de los mismos.
- Los incidentes que sean reportados en más de 20 ocasiones conllevaran a la clasificación de un "Problema" el cual será gestionado de manera más profunda en búsqueda de una solución definitiva de las causas del mismo.
- Una vez finalizado el servicio, el sistema enviara la encuesta de satisfacción de servicio, la cual estará disponible para que el usuario la diligencie hasta en un máximo de 3 días hábiles, en caso de no realizarlo la herramienta procederá con el cierre automático del caso clasificándolo como satisfactorio.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 6
	Documento:	Gestión de Incidentes	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 5 de 17

- Los casos que sean calificados como no satisfactorios por el usuario, el Coordinador de Mesa de Servicio deberá evaluar el servicio prestado y de acuerdo a su análisis retroalimentar al agente y reaperturar el caso o justificar al usuario el procedimiento realizado.
- La herramienta de mesa de servicio suministra los datos estadísticos del servicio prestado durante el mes, con los cuales se analizará la calidad del servicio y la gestión por parte de los involucrados, con el fin de realizar seguimiento y mejoramiento continuo al procedimiento.

PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver Matriz de Indicadores

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1.	Incidente	Realizar diagnóstico	Rrealizar un diagnóstico inicial del caso previamente categorizado como Incidente, en donde se analiza criticidad del servicio afectado, prioridad de solución y posibilidades de gestión	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Diagnóstico del incidente
2.	Diagnóstico del incidente	Realizar soporte nivel 1	Realizar soporte de primer nivel en el cual se gestiona el incidente en forma remota siempre que por la naturaleza	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Soporte Nivel 1 del incidente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 6
			Versión:	1
	Documento:	Gestión de Incidentes	Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 6 de 17 30/08/2019

			del problema esto sea posible. Los incidentes más comúnmente atendidos de esta manera son: cambio de contraseña, desbloqueo de usuario, problemas de ingreso a los aplicativos, entre otros.				
	Soporte Nivel 1 del incidente	¿Resuelve caso?	Sí: Continúa en actividad 3. No: Continúa en actividad 6.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Incidente resuelto Incidente sin resolver
3.	Incidente Resuelto	Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente cómo se gestionó el incidente y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Documentación de la gestión del caso y cierre de este en herramienta de mesa de servicio
4.	Documentación de la gestión del caso y cierre de este en	Capturar encuesta de satisfacción del servicio	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 6

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:

Gestión de Incidentes

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 7 de 17

	herramienta de mesa de servicio		llega por medio de correo electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento				
	Incidente resuelto	¿Incidente presentado en más de 20 ocasiones?	Si: Continúa en actividad 5. No: Fin del Procedimiento	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1	Verificación de Problema	Fin del procedimiento
5.	Problema	Gestión de Problemas	Ejecución del procedimiento "Gestión de Problemas" que tiene como objetivo prevenir la ocurrencia de problemas e incidentes asociados a través de la identificación de causas y aplicación de soluciones efectivas.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1.		Ejecución procedimiento "Gestión de Problemas"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT-6

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:

Gestión de Incidentes

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 8 de 17

6.	Incidente sin resolver	Escalar caso a Agente de Sitio	Escalar caso a un agente de sitio para que brinde atención presencial de acuerdo con el lugar de ubicación del usuario y/o del incidente.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Caso escalado a Agente de Sitio
7.	Caso escalado a Agente de Sitio	Analizar Incidente	Analizar el incidente de acuerdo a lo descrito por el usuario y por el Agente de Mesa de Servicio nivel 1, en donde especifica cuales fueron los pasos que siguió para resolver el caso. En adición revisa cual es la mejor forma de resolver el incidente.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio Nivel 2		Incidente analizado
	Incidente analizado	¿Conoce Solución?	Si: Continúa en actividad 9. No: Continúa en punto de decisión "¿Encuentra solución en Biblioteca?"	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio Nivel 2		Solución identificada Sin solución identificada
	Sin solución identificada	¿Encuentra solución en Biblioteca?	Si: Continúa en actividad 8. No: Continúa en actividad 13.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio Nivel 2		Solución de biblioteca



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 6

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:


Gestión de Incidentes

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 9 de 17

							Sin solución en Biblioteca
8.	Solución de biblioteca	Tomar Solución de Biblioteca	Analizar los escenarios de aplicación de la solución propuesta en la Biblioteca respecto al incidente.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio Nivel 2		Solución de Biblioteca
9.	Solución identificada Solución de Biblioteca	Aplicar Solución	Implementar las actividades necesarias para solucionar el incidente que fueron identificadas bien sea por conocimiento del Agente o por la Biblioteca.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio Nivel 2		Implementación de la solución
	Implementación de la solución	¿Resuelve caso?	Si: Continúa en actividad 10. No: Continúa en actividad 13.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio Nivel 2		Incidente solucionado Incidente sin solucionar
10.	Incidente solucionado	Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente cómo se gestionó el incidente y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio Nivel 2		Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 6
	Documento:	Gestión de Incidentes	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 10 de 17
			30/08/2019	

			servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.				herramienta de mesa de servicio
11.	Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio	Capturar encuesta de satisfacción del servicio	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le llega por medio de correo electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio Nivel 2		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio
	Incidente resuelto	¿Incidente presentado en más de 20 ocasiones?	Si: Continúa en actividad 5. No: Fin del Procedimiento	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio Nivel 2	Verificación de Problema	Problema Fin del procedimiento



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 6

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:

Gestión de Incidentes

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 11 de 17

12.	Problema	Gestión de Problemas	Ejecución del procedimiento "Gestión de Problemas" que tiene como objetivo prevenir la ocurrencia de problemas e incidentes asociados a través de la identificación de causas y aplicación de soluciones efectivas.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio Nivel 2		Ejecución procedimiento "Gestión de Problemas"
13.	Sin solución en Biblioteca	Escalar caso a Nivel 3	Si no se encuentra solución al incidente de acuerdo con los conocimientos del agente o en la consulta realizada a la biblioteca, se procede a escalar el caso a nivel 3, específicamente a los agentes especialistas del grupo de trabajo relacionado con la tipología del incidente.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Sitio Nivel 2		Caso escalado a nivel 3
14.	Caso escalado a nivel 3	Analizar Incidente	Analizar el incidente de acuerdo a lo descrito por el usuario y por el Agente de Mesa de Servicio nivel 1 y nivel 2, en donde	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Siste		Incidente analizado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 6

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:

Gestión de Incidentes

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 12 de 17

			especifica cuales fueron los pasos que siguieron para resolver el caso. En adición revisa cual es la mejor forma de resolver el incidente.		mas de Información/Seguridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		
	Incidente analizado	¿Conoce la solución?	Si: Continúa en actividad 17. No: Continúa en punto de decisión "¿Encuentra solución en Biblioteca?"	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		Solución identificada Sin solución identificada
	Sin solución identificada	¿Encuentra solución en Biblioteca?	Si: Continúa en actividad 15. No: Continúa en actividad 16.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		Solución en Biblioteca Sin solución en Biblioteca



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 6

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:

Gestión de Incidentes

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 13 de 17

15.	Solución en Biblioteca	Tomar Solución de la Biblioteca	Analizar los escenarios de aplicación de la solución propuesta en la Biblioteca respecto al incidente. Continúa en actividad 17.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4	Solución identificada en Biblioteca
16.	Sin solución en Biblioteca	Investigar posibles soluciones	Aplicar métodos de investigación de causas y establecer posibles soluciones a aplicar	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4	Análisis de causas Listado de posibles soluciones
	Análisis de causas Listado de posibles soluciones	¿Encuentra solución posible de realizar?	Si: Continúa en actividad 17. No: Continúa en actividad 18.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4	Solución identificada



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 6

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:

Gestión de Incidentes

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 14 de 17

17.	Solución identificada Solución identificada en Biblioteca Listado de posibles soluciones	Aplicar Solución	Implementar las actividades necesarias para solucionar el incidente que fueron identificadas bien sea por conocimiento o investigación del Agente o por la Biblioteca.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		Solución aplicada
	Solución aplicada	¿Caso completado?	Si: Continúa en actividad 19. No: Continúa en actividad 18.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		Caso completado Caso sin completar Caso sin completar
18.	Caso sin completar	Solicitar Servicio a Proveedor	Solicitar servicio especializado al Proveedor con el fin de solucionar el inconveniente. Incluir detalle de las actividades realizadas para tal fin.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad		Servicio proveedor



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT-6

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:


Gestión de Incidentes

Fecha de Vigencia:


30/08/2019

Página 15 de 17

			Esperar respuesta de tercero.		ad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		
19.	Caso completado Servicio proveedor	Actualizar Solución en Biblioteca	Actualizar solución en la Biblioteca para seguir conformando la gestión del conocimiento para la solución de incidentes	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Siste mas de Información/Segurid ad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		Biblioteca actualizada
20.	Incidente solucionado Biblioteca actualizada	Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente cómo se gestionó el incidente y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Siste mas de Información/Segurid ad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio
21.	Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta	Capturar encuesta de satisfacción del servicio	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le llega por medio de correo	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Siste mas de Información/Segurid		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 6
	Documento:	Gestión de Incidentes	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	Página 16 de 17
			30/08/2019	

	de mesa de servicio		electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento		ad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		
	Incidente resuelto	¿Incidente presentado en más de 20 ocasiones?	Si: Continúa en actividad 5. No: Fin del Procedimiento	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4	Verificación de Problema	Problema Fin del procedimiento
22.	Problema	Gestión de Problemas	Ejecución del procedimiento "Gestión de Problemas" que tiene como objetivo prevenir la ocurrencia de problemas e incidentes asociados a través de	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional Especializado - Experto Infraestructura/Sistemas de Información/Seguridad		Ejecución procedimiento "Gestión de Problemas"

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 6
	Documento:	Gestión de Incidentes	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	30/08/2019
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 17 de 17

		la identificación de causas y aplicación de soluciones efectivas.		ad de la Información- Nivel 3 / Nivel 4		Fin del procedimiento
--	--	---	--	---	--	-----------------------

CONTROL DE CAMBIOS			
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	30/08/2019	Documento Original	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Sofía Elizabeth Gómez Muñoz	Martha Yanira Rincón Galvis Marcela Senestrari Castro	Andres Javier Solorzano Ulloa
CARGO	Contratista – Ing. Calidad	Profesional Universitario Contratista Líder Operativo MIPG	Director de Tecnologías de Información
FIRMA	