

| | | |
|---|---|--|
|  | Gestión de Recursos Tecnológicos | CÓDIGO: RT-Pr01 |
| | PROCEDIMIENTO SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN DE SERVICIOS | VERSIÓN: 006 |
| | SENADO DE LA REPÚBLICA | FECHA DE APROBACIÓN: 2021-11-22 |

1. OBJETIVO

Atender las solicitudes e incidentes relacionados con hardware, seguridad de la información, software, entrega de equipos, brindar asesoría técnica, mantenimientos preventivos, actividades de capacitación y solucionar problemas asociados a la operación de los recursos tecnológicos disponibles en el Senado de la República.

2. ALCANCE

Los Procedimientos del presente documento aplican para todos los funcionarios y contratistas, practicantes, judicantes y usuarios externos que lo requieran en todas las sedes y Edificios del Senado de la República.

Este procedimiento inicia con la identificación y registro del incidente y termina con el cierre del caso.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones pertenecen a una misma fuente ^[1]

- **ANS o SLA (Service Level Agreement):** acuerdos de nivel de servicio, con relación a la cantidad de equipos y al tiempo de respuesta de cada uno de ellos.
- **Caso:** número consecutivo asignado al Incidente.
- **CI (Configuration Item):** elementos de configuración que hacen parte de una agrupación, componentes de una infraestructura que están o estarán bajo manejo de configuración.
- **Herramienta de Gestión:** Es una solución de software licenciado que permite un manejo eficiente en los procesos de soporte gestión y resolución de los servicios de soporte asociados a la infraestructura tecnológica de su organización.
- **Incidente:** interrupción de un servicio de TI.
- **Incidente de Seguridad:** Intento de acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción no autorizada de información.
- **Incidente de Seguridad de la información:** evento único o serie de eventos de seguridad de la información inesperados o no deseados que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.
- **Problema:** causa de uno o más incidentes sin causa raíz identificada.
- **Requerimiento:** Petición o solicitud realizada por los usuarios.
- **Primer Nivel:** mesa de Servicio y Soporte en Sitio.
- **Segundo Nivel:** segunda línea de soporte encargada de la administración de la infraestructura tecnológica.
- **Tercer Nivel:** conformado por el comité de control de cambios, proveedores y los jefes encargados de realizar toma de decisiones.
- **VIP (very important people):** senadores, personal directivo y altos dignatarios.
- **Mantenimiento Preventivo:** aquel que se realiza de manera anticipado con el fin de prevenir el surgimiento de averías.
- **Mesa de Servicios:** es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- **TI:** Tecnologías de la información.
- **Usuario Externo:** Un usuario externo es una persona u organización que utiliza los servicios de la entidad, pero no forma parte del Senado de la República.

[1] Norma ITIL Versión 3.

4. RESPONSABLES

- **Jefe División de Planeación y Sistemas:** supervisar el cumplimiento de las actividades del procedimiento.
- **Coordinador Mesa de Servicios:** profesional designado responsable de realizar seguimiento a los requerimientos y a los tiempos de respuesta acordados.
- **Líder Mesa de Servicios:** personal encargado de guiar y supervisar al componente humano de la mesa de servicios.

5. CONDICIONES GENERALES

- La atención debe brindarse de acuerdo a los ANS establecidos.
- Se brindará a los usuarios externos únicamente servicios de asesoría.
- Se tiene conformado un equipo de trabajo de control de cambios integrado por profesionales de apoyo y personal de planta de la División de planeación y Sistemas.
- Las actividades para atender los INCIDENTES, se tratan en el numeral 6.1. las actividades para atender los PROBLEMAS tratan en el numeral 6.2. las actividades para atender los REQUERIMIENTOS se tratan en el numeral 6.3. la actividad para atender los MANTENIMIENTOS se trata en el numeral 6.4.
- En caso de no contar con una Herramienta de Gestión, el registro de los incidentes se llevará en medio electrónico de una hoja de cálculo.
- Personal Técnico de primer nivel de Mesa de Servicios: es responsabilidad del personal de la mesa de servicios realizar el registro de todas solicitudes, incidentes y problemas por el aplicativo de Herramienta de Gestión.
- Equipo de trabajo de control de cambios (ETCC): grupo responsable de analizar, evaluar, aprobar, retener, rechazar los cambios tecnológicos en la entidad, registrar las decisiones y recomendaciones. El objetivo es proporcionar un mecanismo riguroso para controlar los cambios, partiendo de la base de que los cambios se van a producir.
- Personal Técnico Especializado Segundo Nivel: nivel de escalamiento especializado para dar solución a un caso, incidente o problema técnico de mesa de servicio.
- La División de Planeación y sistemas, realizara oportunamente el anexo técnico para la contratación de la mesa de servicios.
- La División de Planeación y sistemas incluirá la solicitud de contratación de la mesa de servicios en el plan anual de adquisiciones.
- La División de Planeación, anualmente divulgara la política para la realización de copias de seguridad en estaciones de usuarios finales.
- La División de Planeación y Sistemas cuenta con diagramas de Red LAN y WAN, los cuales se dan a conocer al personal técnico de la mesa de servicios posterior a la firma un acta de confidencialidad, toda vez que esta es información confidencial de la entidad

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES E INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

| No. | Descripción de la Actividad | Responsable o Rol | Registros |
|-----|---|--|--|
| 1 | <p>IDENTIFICAR Y REGISTRAR INCIDENTE</p> <p>Las solicitudes pueden ser reportados por el usuario final a través de los medios de contacto establecidos para la Mesa de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono (Ext. 3030) • Correo electrónico (helpdesk@senado.gov.co) • Procedimiento de Monitoreo y Eventos <p>Se debe asignar un código único de identificación al caso, la fecha, hora de registro y toda la información relevante sobre la naturaleza del incidente, envía una notificación electrónica al usuario, agente asignado e informar el número de caso y ANS asignado.</p> <p>Todas las solicitudes deben ser registradas en la Herramienta de Gestión.</p> | <p>Usuario, Personal Técnico Especializado Segundo Nivel Líder mesa de servicios</p> | <p>Correo electrónico, llamada telefónica, Procedimiento de Monitoreo.</p> |

| | | | |
|---|--|--|---|
| 2 | <p>CATEGORIZAR Y PRIORIZAR INCIDENTE</p> <p>Se debe entender correctamente el tipo de falla que se está reportando, con la finalidad de lograr una correcta categorización (hardware, software, aplicación etc). Dependiendo de la criticidad del servicio afectado se le debe asignar una prioridad al incidente; se debe tener presente el impacto y la cantidad de usuarios afectados.</p> | Personal Técnico de primer nivel de Mesa de Servicios. | Caso registrado en Herramienta de Gestión |
| 3 | <p>DIAGNOSTICAR PRELIMINARMENTE EL INCIDENTE</p> <p>El personal técnico de la Mesa de Servicio realiza un diagnóstico preliminar de la falla reportada.</p> <p>En caso que la categorización del caso SI permita realizar una solución remota se debe continuar con el numeral 4 (Diagnosticar finalmente el Incidente).</p> <p>En caso que la categorización del caso NO permita realizar una solución remota se debe continuar con el numeral 10 (Diagnosticar desde Segundo Nivel)</p> | Personal Técnico de primer nivel de Mesa de Servicios. | Registro en Herramienta de Gestion |
| 4 | <p>DIAGNOSTICAR FINALMENTE EL INCIDENTE</p> <p>El personal técnico de la Mesa de Servicio, una vez identifica la causa de la falla, realiza un diagnóstico final e inicia el procedimiento para solucionar la misma.</p> <p>Si se requiere ejecutar el cambio de algún CI para reestablecer el servicio se continua con la actividad 6 (Implementar Procedimiento de Cambios)</p> <p>De no ser necesario ejecutar algún cambio de CI, se debe continuar con la actividad 6 (Solucionar Incidente.)</p> | Personal Técnico de primer nivel de Mesa de Servicios o Personal Técnico Especializado Segundo Nivel | Registro en Herramienta de Gestión |
| 5 | <p>IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTO DE CAMBIOS.</p> <p>Se debe ejecutar esta actividad siempre y cuando sea necesario ejecutar el cambio de CI para habilitar el servicio.</p> | Personal Técnico de primer nivel de Mesa de Servicios o Personal Técnico Especializado Segundo Nivel | Registro en Herramienta de Gestión |
| | <p>SOLUCIONAR INCIDENTE</p> <p>El personal técnico de la Mesa de</p> | | |

| | | | |
|----------|---|---|--|
| <p>6</p> | <p>Servicio ejecuta remotamente las actividades para atender el incidente, probar su implementación y reestablecer el servicio afectado.</p> <p>Una vez solucionado el incidente, se debe continuar con la actividad 10(documentar y cerrar incidente)</p> <p>En caso de no contar con la resolución del incidente, se debe continuar con la actividad 7(diagnosticar desde segundo nivel)</p> <p>NOTA: en caso de ocurrencia de un incidente de seguridad informática, que involucre afectación en disponibilidad, integridad y disponibilidad de más de dos servicios, se debe elaborar informe en el formato RT-Fr07 Reporte de incidentes de seguridad de la información. El cual debe ser reportado a la Jefatura de la División de Planeación y Sistemas y a la Dirección General Administrativa.</p> | <p>Personal Técnico de primer nivel de Mesa de Servicios o Personal Técnico Especializado Segundo Nivel</p> | <p>Registro en Herramienta de Gestión</p> <p>o</p> <p>RT-Fr07 Reporte de incidentes de seguridad de la información</p> |
| <p>7</p> | <p>DIAGNOSTICAR DESDE SEGUNDO NIVEL.</p> <p>Debido a que el Incidente no pudo ser resuelto por el personal de la Mesa de Servicio, se requiere gestionar la solución con los Administradores del Sistema afectado. Se asigna el incidente al personal técnico de segundo nivel.</p> <p>En caso que la categorización del caso SI permita realizar una solución, se debe continuar con la actividad 4 (Diagnosticar finalmente el Incidente).</p> <p>En caso que la categorización del caso NO permita realizar una solución, se debe continuar con la actividad 8 (Diagnosticar desde Tercer Nivel)</p> | <p>Personal Técnico Especializado Segundo Nivel</p> | <p>Registro en Herramienta de Gestión.</p> |
| <p>8</p> | <p>DIAGNOSTICAR DESDE TERCER NIVEL</p> <p>Debido a que el Incidente no pudo ser resuelto por el personal Administrador de la Plataforma, se requiere gestionar la solución con los Proveedores de la plataforma afectada.</p> <p>En caso que la categorización del caso SI permita realizar una solución, se debe continuar con el numeral 4 (Diagnosticar finalmente el Incidente).</p> <p>En caso que la categorización del caso NO permita realizar una solución, se debe continuar con la actividad 9 (Implementar Procedimiento de Problemas).</p> <p>Nota: En el caso de presentarse un</p> | <p>Personal Técnico Especializado Segundo Nivel</p> | <p>Registro en Herramienta de Gestión</p> |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | <p>incidente de seguridad informática y de acuerdo a la situación se debe realizar el análisis forense para detectar la causa raíz.</p> <p>En el caso, en que no se cuente con un proveedor de 3 nivel, al cual escalar el incidente se debe realizar la necesidad de contratación correspondiente,</p> | | |
| 9 | <p>IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTO DE PROBLEMAS</p> <p>Debido a que no ha sido posible encontrar una causa raíz que permita implementar una solución a la falla del servicio, es necesario trabajar en conjunto con el proveedor de la plataforma.</p> <p>En caso que la categorización del caso SI permita realizar una solución, se debe continuar con la actividad 4 (Diagnosticar finalmente el Incidente).</p> | <p>Personal Técnico Especializado Segundo Nivel Senado.</p> | <p>Registro en Herramienta de Gestión</p> |
| 10 | <p>DOCUMENTAR Y CERRAR INCIDENTE</p> <p>Una vez se ha confirmado con el usuario la solución de la falla, se deben documentar las acciones ejecutadas, posteriormente se notifica y da cierre al caso en la herramienta de Gestión</p> | <p>Personal Técnico de primer nivel de Mesa de Servicios o Personal Técnico Especializado Segundo Nivel</p> | <p>Registro en Herramienta de Gestión</p> |

| 6.2 PROCEDIMIENTO DE PROBLEMAS | | | |
|---------------------------------------|--|---|---|
| 1 | <p>DETECTAR Y REGISTRAR PROBLEMA</p> <p>Desde el Procedimiento de Incidentes, se reciben los casos que no cuentan con una identificación de la causa raíz.</p> <p>El Procedimiento de Problemas junto con el Procedimiento de incidentes, realizan el análisis de la data de Incidentes para identificar casos repetitivos y proceder con la gestión de problemas, para implementar soluciones definitivas.</p> <p>Se debe registrar el Problema en la herramienta de gestión. Se debe documentar el caso diligenciando los campos habilitados por la herramienta con la información suministrada por el Procedimiento de Incidentes.</p> | <p>ETCC</p> <p>Equipo de trabajo de control de cambios</p> | <p>Registro en Herramienta de Gestión</p> |
| | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | <p>CATEGORIZAR Y PRIORIZAR PROBLEMA</p> <p>Se debe entender correctamente el tipo de falla que se está reportando, con la finalidad de lograr una correcta categorización (hardware, software, aplicación etc). Dependiendo de la criticidad del servicio afectado se le debe asignar una prioridad al Problema; se debe tener presente el impacto y la cantidad de Incidentes analizados.</p> | <p>ETCC</p> <p>Equipo de trabajo de control de cambios</p> | <p>Registro en Herramienta de Gestión</p> |
| 3 | <p>INVESTIGAR Y DIAGNOSTICAR PROBLEMA</p> <p>Se debe iniciar la investigación de la causa raíz del Problema. Se deben asignar los recursos (personal) experto para tal fin. Se pueden utilizar metodologías como: Análisis Cronológicos, Kepner y Tregoe, Lluvia de Ideas, Análisis de Pareto.</p> <p>En el caso de lograr identificar una Solución Temporal se continua con la actividad 4 (Crear y Documentar Error Conocido).</p> <p>En caso contrario el equipo de trabajo debe continuar con la investigación del Problema.</p> | <p>ETCC</p> <p>Equipo de trabajo de control de cambios</p> | <p>Registro en Herramienta de Gestión</p> |
| 4 | <p>CREAR Y DOCUMENTAR ERROR CONOCIDO</p> <p>Una vez identificada la solución temporal se debe alimentar la Base de Datos de Errores Conocidos, con la finalidad de contar con información para la atención de futuras fallas similares características.</p> <p>Toda la información relacionada con la identificación de la causa raíz y la implementación de las acciones para solucionar la falla debe ser documentada en la Base de Datos de Errores Conocidos.</p> <p>Si se requiere ejecutar un cambio de infraestructura para solucionar la falla se procede a ejecutar la actividad 5 (Implementar Procedimiento de Cambios).</p> <p>En caso contrario de continua con la actividad 6 (Solucionar Problema).</p> | <p>ETCC</p> <p>Equipo de trabajo de control de cambios</p> | <p>Registro en Herramienta de Gestión</p> |
| 5 | <p>IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTO DE CAMBIOS</p> <p>Se debe ejecutar esta actividad siempre y cuando sea necesario realizar el cambio de CI.</p> | <p>ETCC</p> <p>Equipo de trabajo de control de cambios</p> | <p>Registro en Herramienta de Gestión</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | |
| 6 | <p>SOLUCIONAR PROBLEMA</p> <p>La solución se debe implementar para solucionar el problema y se debe tener en cuenta que dicha implementación no puede afectar otras plataformas que se encuentren operando adecuadamente. Se debe comprobar que la implementación de la solución sea efectiva.</p> | <p>ETCC</p> <p>Equipo de trabajo de control de cambios</p> | <p>Registro en Herramienta de Gestión</p> |
| 7 | <p>CERRAR PROBLEMA</p> <p>Se debe documentar el problema y proceder a su cierre en la herramienta de gestión.</p> | <p>Personal Técnico Especializado Segundo Nivel</p> | <p>Registro en Herramienta de Gestión</p> |

6.3. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

| PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | <p>GENERAR REQUERIMIENTO</p> <p>Los requerimientos pueden ser reportados por el usuario final a través de los medios de contacto establecidos para la Mesa de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono (Ext. 3030) • Correo electrónico (helpdesk@senado.gov.co) <p>Se debe asignar un código único de identificación al caso, la fecha, hora de registro y toda la información relevante sobre la naturaleza del requerimiento, se envía una notificación electrónica al usuario.</p> <p>Todos los requerimientos deben ser registrados en la Herramienta de Gestión.</p> <p>Si la solicitud puede ser atendida por el personal de la Mesa de Servicio, se continua con la actividad 5 (Atender Requerimiento).</p> <p>De no ser posible la atención del requerimiento por parte de la Mesa de Servicio, se debe continuar con la actividad 2 (Escalar a segundo nivel).</p> | <p>Usuario, Personal Técnico de primer nivel de Mesa de Servicios</p> | <p>Correo electrónico, llamada telefónica, servicio web.</p> |
| | <p>ESCALAR A SEGUNDO NIVEL</p> <p>El escalamiento a segundo nivel, refiere a administradores de las plataformas o</p> | <p>Personal Técnico</p> | |

| | | | |
|---|---|--|------------------------------------|
| 2 | <p>gestión de terceros.</p> <p>Si la solicitud puede ser atendida por el personal de segundo nivel y/o terceros, sin la necesidad de requerir aprobación, se debe continuar con la actividad 3 (Aprobar Requerimiento).</p> | de primer nivel de Mesa de Servicios. | Registro en Herramienta de Gestion |
| 3 | <p>APROBAR REQUERIMIENTO</p> <p>Para continuar con la atención de la solicitud, es necesario que se autoricen los permisos para habilitar la funcionalidad. De llegar a necesitarse la implementación de un cambio para atender el servicio, se debe continuar con la actividad 4 (Implementar Procedimiento de Control de Cambios).</p> <p>De no ser necesario la implementación de un cambio, se continua con el ítem 5 (Atender Requerimiento).</p> | Responsable de aprobación. | Registro en Herramienta de Gestion |
| 4 | <p>IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTO DE CAMBIOS.</p> <p>Se debe ejecutar esta actividad siempre y cuando sea necesario ejecutar el cambio de CI, para atender la solicitud.</p> <p>Una vez se ejecute el cambio y se pruebe la funcionalidad, se procede a ejecutar la actividad 5 (Atender Requerimiento).</p> | Personal Técnico de primer nivel de Mesa de Servicios y/o Personal Técnico Especializado Segundo Nivel Senado. | Registro en Herramienta de Gestión |
| 5 | <p>ATENDER REQUERIMIENTO</p> <p>Se deben ejecutar las acciones técnicas requeridas, para garantizar la atención de la necesidad del usuario.</p> <p>Se debe confirmar con el usuario que la solicitud ha sido atendida de conformidad.</p> | Personal Técnico de primer nivel de Mesa de Servicios o Personal Técnico Especializado Segundo Nivel Senado | Registro en Herramienta de Gestión |
| 6 | <p>DOCUMENTAR Y CERRAR REQUERIMIENTO</p> <p>Se deben relacionar todas las actividades ejecutadas para la atención del servicio, con la finalidad de contar con un registro exacto de la gestión realizada.</p> | Personal Técnico de primer nivel de Mesa de Servicios o Personal Técnico Especializado Segundo Nivel Senado. | Registro en Herramienta de Gestion |

6.4 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS TECNOLÓGICOS PREVENTIVOS

| PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTOS | | | |
|---------------------------------|---|--|--|
| 1 | <p>GENERAR NECESIDADES DE MANTENIMIENTO</p> <p>Las necesidades de mantenimientos tecnológicos deben ser indicados por cada uno de los administradores de los sistemas, esto debe ser indicado anualmente en reunión de cambios.</p> | ETCC. | RT-Fr11 Formato Plan anual de mantenimiento tecnológico. |
| 2 | <p>PROGRAMAR MANTENIMIENTO</p> <p>De acuerdo a los requerimientos de mantenimiento preventivo, se establece una programación, la cual se debe incluir y formar insumo para la creación del plan de mantenimiento tecnológico de la entidad.</p> | Profesional de apoyo técnico Líder mesa de servicios | RT-Fr11 Plan anual de Mantenimiento Tecnológico. |
| 3 | <p>EJECUTAR MANTENIMIENTO</p> <p>Teniendo en cuenta la programación, generada en el plan de mantenimiento tecnológico, se deben de ejecutar las actividades, con supervisión del responsable y el apoyo técnico necesario.</p> <p>Todas las actividades deben registrarse en la herramienta de gestión de mesa de servicios.</p> | Profesional de apoyo técnico Mesa de servicios | Registro en Herramienta de Gestion. Rt- Fr-12 Formato para la Realizacion de Mantenimiento preventivo a equipos. |
| 4 | <p>VERIFICAR MANTENIMIENTO</p> <p>Una vez realizada la ejecución de los mantenimientos preventivos, se debe generar un informe que indique las actividades realizadas y el estado de cada uno de los elementos tecnológicos afectados antes y después de la ejecución de la actividad. NOTA: El informe de ejecución del mantenimiento, debe ser presentado cuando este se realice por un tercero.</p> | Profesional de apoyo técnico. Líder mesa de servicios | Registro en Herramienta de gestión. Informe de ejecución del mantenimiento. |

7. PUNTOS DE CONTROL

- Realizar seguimiento mensual al registro de las actividades a través de la herramienta de Gestión o medio electrónico (Hoja de Cálculo).

8. BASE LEGAL

- Service Operation ITIL OGC, 2007
- NTC-ISO/IEC 27001 Norma Técnica Colombiana
- Ley 1581 de 2012 ley de tratamiento de datos personales
- Ley 1273 de 2009 de la protección de la información y de los datos

- Ley 1712 de 2014 ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública
- Resolución 3564 de 2015
- Ley 1266 de 2008 ley de habeas data
- Documento CONPES 3854 de 2016 Política Nacional de Seguridad digital

9. ANEXOS

- Anexo 1: Flujograma procedimiento de Incidentes
- Anexo 2: Flujograma procedimiento de Problemas
- Anexo 3: Flujograma procedimiento de Requerimientos
- Guía de contacto con autoridades y grupos de interés especial.

10. FORMATOS

RT-Fr07 Reporte de incidentes de seguridad de la información

RT-Fr11 Formato plan anual de mantenimiento tecnológico

RT-Fr12 Formato para la realización de mantenimiento preventivo a equipos

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- RT-Pr03 Procedimiento gestión y monitoreo de la plataforma tecnológica.

12. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

- Ver. 006// Rev. 1// FV. 22 de noviembre de 2021

Cambios:

Se solicita la modificación del presente procedimiento, con el fin de adicionar 4 condiciones generales que cumplirían con acciones referentes a controles de la matriz de riesgos del proceso de gestión de recursos tecnológicos:

1. La División de Planeación y sistemas, Realizara oportunamente el anexo técnico para la contratación de la mesa de servicios.
2. La División de Planeación y sistemas incluirá la solicitud de contratación de la mesa de servicios en el plan anual de adquisiciones.
3. La División de Planeación, Anualmente divulgará la política para la realización de copias de seguridad en estaciones de usuarios finales.
4. La División de Planeación y Sistemas cuenta con diagramas de Red LAN y WAN, los cuales se dan a conocer al personal técnico de la mesa de servicios posterior a la firma un acta de confidencialidad, toda vez que esta es información confidencial de la entidad.

Justificación:

Responsable: Arturo Jose Garcia Ricardo

Fecha: 2021-11-25

- Ver. 005// Rev. 1// FV. 3 de noviembre de 2020

Cambios:

- Se realizan cambios en el ítem 4.responsables, se dejan los responsables que garantizan el cumplimiento del objetivo.
- Se ajustan actividades de acuerdo con lo que se ejecuta:

Se realizan cambios en el punto 6.4 procedimiento de mantenimientos tecnológicos preventivos, en las actividades 1,2,3 y 4, en las cuales se modifican textos correspondientes al procedimiento.

Justificación:

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2020-11-03

- Ver. 004// Rev. 1// FV. 6 de noviembre de 2019

Cambios:

- En términos y definiciones se incluye el término CI
- En responsables, se modifica : personal técnico especializado segundo nivel
- Se modifican algunas condiciones generales
- Se ajusta la numeración de las actividades : Procedimiento de incidentes e incidente de seguridad de la información.
- Se ajusta la numeración: Procedimiento de problemas.
- Se ajusta la numeración: Procedimiento atención de requerimientos.

Justificación:

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2019-11-06

- Ver. 003// Rev. 1// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// Rev. 1// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

Control de Cambios

- Ver. 004

Cambios:

- En términos y definiciones se incluye el término CI
- En responsables, se modifica : personal técnico especializado segundo nivel
- Se modifican algunas condiciones generales
- Se ajusta la numeración de las actividades : Procedimiento de incidentes e incidente de seguridad de la información.
- Se ajusta la numeración: Procedimiento de problemas.
- Se ajusta la numeración: Procedimiento atención de requerimientos.

Justificación:

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2019-11-05

- Ver. 003// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

Control de Cambios

- Ver. 004

Cambios:

- En términos y definiciones se incluye el término CI
- En responsables, se modifica : personal técnico especializado segundo nivel
- Se modifican algunas condiciones generales
- Se ajusta la numeración de las actividades : Procedimiento de incidentes e incidente de seguridad de la información.
- Se ajusta la numeración: Procedimiento de problemas.
- Se ajusta la numeración: Procedimiento atención de requerimientos.

Justificación:

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2019-11-05

- Ver. 003// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

Control de Cambios

- Ver. 004

Cambios:

- En términos y definiciones se incluye el término CI
- En responsables, se modifica : personal técnico especializado segundo nivel
- Se modifican algunas condiciones generales
- Se ajusta la numeración de las actividades : Procedimiento de incidentes e incidente de seguridad de la información.
- Se ajusta la numeración: Procedimiento de problemas.
- Se ajusta la numeración: Procedimiento atención de requerimientos.

Justificación:

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2019-11-05

- Ver. 003// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

Control de Cambios

- Ver. 004

Cambios:

- En términos y definiciones se incluye el término CI
- En responsables, se modifica : personal técnico especializado segundo nivel
- Se modifican algunas condiciones generales
- Se ajusta la numeración de las actividades : Procedimiento de incidentes e incidente de seguridad de la información.
- Se ajusta la numeración: Procedimiento de problemas.
- Se ajusta la numeración: Procedimiento atención de requerimientos.

Justificación:

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2019-11-05

- Ver. 003// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

Control de Cambios

- Ver. 003// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

Control de Cambios

- Ver. 003// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.Sobre la cual se basa la prestación de servicios

tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

Control de Cambios

- Ver. 003// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011. Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

Control de Cambios

- Ver. 003// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011. Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

Control de Cambios

- Ver. 003// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011. Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

Control de Cambios

- Ver. 003// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011. Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

Control de Cambios

- Ver. 003// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011. Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

Control de Cambios

- Ver. 003// FV. 4 de junio de 2019

Cambios:

Justificación:

Responsable: Yenni Yanire Yela Yela

Fecha: 2019-06-06

- Ver. 002// FV. 18 de diciembre de 2017

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011. Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-18

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--------------------------------------|---|---|
| Nombre: Aldair Suarez Roca | Nombre: Diana Rocio Plata Arango | Nombre: Grupo Evaluador de Documentos SGC |
| Cargo: Profesional Universitario DPS | Cargo: Jefe División de Planeación y Sistemas | No Acta y fecha: Acta No. 31 del 22 de noviembre de 2021. |



Mary Alexandra Rodriguez Bernal @ 2022-03-08, 17:58:02