



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	18/10/2022	Creación del procedimiento

OBJETIVO

Identificar y clasificar problemas y sus causas raíz y proporcionar resolución en tiempo para prevenir incidentes recurrentes.

ALCANCE

Garantizar que los problemas relativos a TI son resueltos de forma que no vuelven a suceder.

DEFINICIONES Y SIGLAS

Siglas:

1. TI: Tecnologías de la Información.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y ASPECTOS GENERALES

1. Las actividades que son punto de control, serán señaladas dentro del Flujograma con la figura de cuadrado y la sigla punto de control (P.C.) dentro de ella.
2. Cuando en las actividades se presenten incumplimiento de requisitos de norma o de los clientes y/o usuarios, deberán implementarse el procedimiento denominado "Acciones correctivas, preventivas y de mejora".
3. Cuando dentro del procedimiento se incluyan acciones de divulgación o comunicación estas deberán realizarse en el marco del Plan de comunicaciones del Departamento y deberá tener en cuenta los procedimientos y protocolos establecidos.

PRODUCTO O SERVICIO

SALIDAS (Producto o Servicio)	DESCRIPCIÓN	GRUPOS DE VALOR OBJETIVO
1. Registro de incidentes. 2. Informes de monitorización de resolución de incidentes.	1. Identificar y clasificar los incidentes de TI. 2. Comportamiento de peticiones e incidentes de servicios analizados.	Equipo Directivo Usuarios internos

NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS

- El control de los riesgos a la seguridad de la información, riesgos laborales, aspectos ambientales se pueden consultar el siguiente vínculo: Mapa de Riesgos.
- La normativa asociada al procedimiento se puede consultar en el siguiente vínculo: Matriz de requisitos legales y normativos
- Los documentos asociados al procedimiento se pueden consultar en el siguiente vínculo: Listado Maestro de Documentos.
- Los registros asociados al procedimiento se pueden consultar en el siguiente vínculo: Listado Maestro de registros/ Cuadro de Caracterización Documental
- Las disposiciones de almacenamiento y archivo se pueden consultar en el siguiente vínculo: Tablas de Retención Documental.

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	FORMATO Y/O REGISTRO
		INICIO.			
1	Anexo 1- Flujograma	Identificar y clasificar incidentes.	1 día	Mesa servicios	Formato Unico de Sistemas
2		Verificar la identificación y clasificación incidente.	1 día	Servidor asignado como coordinador de mesa de servicios	Sistema de gestión de servicios
3		Investigar y Diagnosticar incidente.	2 días	Mesa servicios	
4		Gestión proactiva de los incidentes.	Semanal	Mesa servicios	Sistema de gestión de servicios
5		Consolidar incidentes.	Semanal	Servidor asignado como coordinador de mesa de servicios	
6		Levantar errores conocido para la base de conocimiento de la Entidad.	Mensual	Servidor asignado como coordinador de mesa de servicios	Informes de monitorización de resolución de incidentes.
7		Resolver y Cerrar los incidentes.	Tiempo establecido según la clasificación del incidente	Mesa servicios	Sistema de gestión de servicios
		FIN.			

AUTORIZACIÓN



<p>Elaboró:</p>  Leydi Támara Rodríguez Contratista Oficina de Sistemas.	<p>Revisó:</p> Hugo Roberto Hernandez Diaz Profesional de la Oficina de Sistemas.	<p>Aprobó:</p>  Hugo Roberto Hernandez Diaz Profesional de la Oficina de Sistemas.
--	---	--



DIAGRAMA DE FLUJO
PROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA Y LA INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTO: EJECUTAR PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

