

1. OBJETIVO:	Brindar soluciones a las solicitudes asociadas con servicios o Incidentes de TIC y el soporte de tecnologías para apoyar el logro de los objetivos institucionales del DNP
2. ALCANCE:	Inicia con la recepción de solicitudes asociadas con servicios de TIC y culmina con el cierre de las solicitudes.
3. RESPONSABLE:	Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información
4. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	(1) Toda solicitud recibida es registrada en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC. (2) En la atención de la solicitud si se requiere, se diligencian los Formatos de Gestión de TIC que apliquen durante la atención y solución de la solicitud y se adjunta luego dicha documentación a la solicitud registrada en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC (3) Todo Incidente de Seguridad de la información recibido es registrado en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC y se atiende de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 5.1 Procedimiento GESTIÓN DE INCIDENTES INFORMÁTICOS

5. ATENCION A REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC

FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				P C
	Entradas	Descripción	Responsable	Salidas	
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud del Usuario 	<p>Toda solicitud recibida es registrada en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC. La solicitud del Usuario se recibe a través de alguno de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Herramienta de Gestión de Servicios de TIC. Teléfono (extensión 11234) Op.4 Línea Directa 6013815037 Correo Electrónico: centredeservicios@dnpgov.co 	Colaboradores del DNP	Solicitud Registrada	
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud Registrada Base de Datos de Conocimiento 	<p>Categorizar la solicitud</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se verifica la información suministrada por el Usuario (de ser necesario, se consulta la Base de Datos de Conocimiento de la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC o se consulta con un funcionario / Contratista OTSI) para categorizar la solicitud. - Cuando se requiere un mayor análisis y explicación, se contacta al solicitante para definir el alcance. Si en la revisión con el solicitante se determina que es una iniciativa se reclasifica como "Requerimiento iniciativa" y se continua con la Actividad 3 <p>Nota: Cuando los incidentes están relacionados con seguridad de la información y tienen Prioridad Alta (graves o muy graves) se gestionan de acuerdo con el procedimiento de Gestión de incidentes informáticos</p>	Funcionario / Contratista OTSI	Solicitud Categorizada (R)	x
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud Categorizada 	<p>Asignar Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> -Una vez categorizados los requerimientos se le asigna un Responsable Técnico (funcionario / Contratista OTSI) y se continua con la Actividad 7. - Las solicitudes clasificadas como "requerimiento iniciativa" son revisadas por la Jefatura de la OTSI y los coordinadores de la OTSI quienes definirán si es necesario escalar la iniciativa ante el Comité Institucional de gestión y desempeño y se asignará un Responsable Técnico (Funcionario / Contratista OTSI) continua con la actividad 4. 	<ul style="list-style-type: none"> Funcionario / Contratista OTSI Jefe OTSI Coordinadores de la OTSI 	Solicitud categorizada y asignada	
	<ul style="list-style-type: none"> Documento Visión y alcance 	<p>Para los requerimientos clasificados como iniciativas y/o proyectos, se debe contar con el Documento de Visión y Alcance. Este documento debe ser adjuntado en la solicitud registrada en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC y luego de la revisión del documento por parte del Grupo de Gestión de Sistemas de Información y los ajustes por parte de las dependencias, se emite concepto sobre la revisión del documento, de acuerdo con el criterio técnico establecido por la OTSI.</p> <p>En el caso que la solicitud sea validada por la OTSI, se adjunta el concepto a la solicitud registrada en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC.</p> <p>Si el Concepto Técnico da como resultado la no viabilidad de la solicitud, se continua con la actividad 8 y se cierra la solicitud</p> <p>Nota. Se informa al Usuario a través de la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC, el resultado del Concepto Técnico de Viabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comité Institucional de Gestión y Desempeño (si se requiere) Jefe OTSI Coordinadores de la OTSI Dependencias solicitantes. 	Concepto emitido por Comité Institucional de Gestión y Desempeño (en los casos que aplique) (R)	
	<ul style="list-style-type: none"> Documento Visión y alcance Estudio del Sector 	<p>La necesidades de contratación para la ejecución de la iniciativa con viabilidad deben ser gestionadas de acuerdo con el proceso PR-CT Gestion contractual.</p> <p>Si las necesidades de contratación no son aprobadas, se continua con la actividad 8 y se cierra la solicitud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dependencia funcional solicitante del proyecto 	Necesidades Gestionadas	

5. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC					
FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				
	Entradas		Descripción	Responsable	Salidas
	<p>Concepto Técnico</p> <p>Documento Visión y alcance</p>	H	<p>Si en el Concepto Técnico determina que se requiere el desarrollo de una iniciativa para atender y solucionar la solicitud, continua con el procedimiento PT-TI-03 Ciclo de vida de Sistemas de Información.</p> <p>De no requerirse desarrollo de un proyecto continua con la atención de la solicitud Actividad 7.</p>	Funcionario / Contratista OTSI	Solicitud Atendida
	Solicitud Categorizada	H	<p>La solicitud asignada es atendida y se ejecutan las acciones necesarias para proveer solución (de ser necesario, se consulta la Base de Datos de Conocimiento de la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC).</p> <p>Nota. En caso de requerirse la adquisición y entrega de bienes y/o servicios, se aplica el procedimiento Contratación de bienes y servicios del Proceso PR-CT Gestion contractual.</p>	Responsable Técnico (Líder funcional de la dependencia solicitante)	<p>Solicitud Atendida y Solucionada</p> <p>Formatos de Gestión de TIC Diligenciados (los que aplique)</p> <p>(R)</p>
	Solicitud Atendida	H	<p>Se informa al Usuario a través de la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC, que la solicitud ya ha sido atendida y/o solucionada.</p> <p>De ser necesario, se actualiza la Base de Datos de Conocimiento de la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC (cuando a partir de la solicitud solucionada se genere información útil para afrontar nuevas solicitudes similares) y el Catálogo de Servicios en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC (cuando a partir de la solicitud solucionada se genere un nuevo servicio de TIC).</p>	Funcionario / Contratista OTSI	<p>Solicitud Cerrada (R)</p> <p>Base de Datos de Conocimiento de la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC Actualizada</p> <p>Catálogo de Servicios en la Herramienta de Gestión de Servicios de TIC Actualizado</p>

5.1 GESTIÓN DE INCIDENTES INFORMÁTICOS					
FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				
	Entradas		Descripción	Responsable	Salidas
	Solicitud del Usuario	P	<p>El reporte del Usuario se recibe a través de alguno de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Herramienta de Gestión de Servicios de TIC. - Telefónico, (extensión 11234) Op.4 - Línea Directa 6013815037 - Correo Electrónico centroservicios@dnp.gov.co <p>Nota: Una solicitud recibida por un medio diferente deberá ser registrada en la Herramienta de Gestión, excepto las solicitudes que ingresan por el sistema de gestión documental que tienen su número de radicación.</p>	Colaboradores DNP	Incidente informático registrado (R)
	Incidente registrado	P	<p>Se realiza la revisión de la solicitud, e informa a los grupos de la OTSI y los líderes técnicos relacionados con el activo para la atención del incidente, en caso de ser necesario se contactará a los proveedores para que realicen la gestión del incidente de acuerdo con sus responsabilidades contractuales.</p> <p>En caso de requerirse se toman las medidas de control necesarias para preservar las evidencias.</p>	Equipo de seguridad, coordinadores y contratistas relacionados con los incidentes	Incidente informático asignado
	Incidente informático asignado	H	<p>Se realiza la revisión, análisis de la información reportada en el caso y se dan las instrucciones al Centro de Servicios y/o a quien corresponda para levantar la evidencia, actualizar controles y documentar el caso o en los informes necesarios, los cuales deben ser presentados al Jefe de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información y los Supervisores del contrato y/o del Centro de Servicios, así como los coordinadores de la OTSI, según sea el caso y documentar en la herramienta ITSM del Centro de Servicios.</p> <p>En caso de que el incidente este relacionado con la materialización de un riesgo se revisa el procedimiento PT-PG-01 Gestión integral de Riesgos.</p> <p>Nota1: Periódicamente la OTSI enviará vía correo electrónico al CSIRT de Gobierno los Incidentes de seguridad de la información con urgencia baja (Menos grave y Menor), media (Muy grave), y alta (Grave). Los incidentes serán reportados en el Formato Reporte de Incidentes-CSIRT Gobierno disponible en https://intranet.dnp.gov.co/SGC/manual-de-calidad-y-operaciones/Paginas/SGSI.aspx</p> <p>Nota2: Si en el incidente de seguridad hay afectación datos personales contenidos en el sistema de información, aplicativo, portal, sitio web y/o servicio, la Entidad registrará el incidente en el aplicativo Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio https://mbd.sic.gov.co/sis/login</p>	Equipo de seguridad, coordinadores y contratistas relacionados con los incidentes	<p>Incidente informático atendido</p> <p>Reporte al CSIRT Gobierno y/o Superintendencia de Industria y Comercio F-PG-02-Reporte de eventos de materialización de riesgos (en caso que aplique)</p>

5. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC					
FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				
	Entradas		Descripción	Responsable	Salidas
	Informe de Incidente	V	A fin de revisar y ejecutar acciones en materia penal, civil, fiscal, contractual y disciplinaria cuando a ello haya lugar, se redirige a la autoridad competente a través de dependencia correspondiente.	Secretaria General	Solicitud de investigación (R)
	Solicitud de investigación Informe de Incidente	A	Se lleva a cabo los procedimientos Instrucción Disciplinaria (PT-ED-06) y Procedimiento Juzgamiento(PT-ED-07), se informa a la Secretaria General, a la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.	Oficina de control interno disciplinario	Comunicación a las partes (R)
	Informe de Incidente	H	Luego de confirmación con los participantes de la solución del incidente, la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información procede a cerrar el caso.	Analista Centro de Servicios	Incidente en seguridad de la información Cerrado

6. DEFINICIONES	
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
Incidentes con impacto bajo	Incidentes que afectan activos de información que son considerados de criticidad menor o que su falla o interrupción afecta a un máximo de 10 usuarios, algunos ejemplos son: estaciones de trabajo, impresoras, puntos de red.
Incidentes con impacto medio:	Incidentes que afectan activos de información que son considerados de criticidad media o que su falla o interrupción afecta un rango de usuarios entre 10 y 100 usuarios, algunos ejemplos son: switches de piso, intranet, navegación de Internet.
Incidentes con impacto alto:	Incidentes que afectan activos de información que son considerados de criticidad alta o que su falla o interrupción afecta un rango de usuarios mayor a 100 usuarios, algunos ejemplos son: Bases de datos misionales, correo electrónico, Switch de
Incidentes con urgencia baja (Menos grave y Menor):	El incidente debe atenderse en un tiempo menor a 48 horas.
Incidentes con urgencia media (Muy grave):	El incidente debe atenderse de en un tiempo menor a 6 horas.
Incidentes con urgencia alta (Grave):	El incidente debe atenderse de forma inmediata y menor a 2 horas.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	
NOMBRE	Código
Procedimiento Ciclo de vida de Sistemas de Información	PT-TI-03
Manual para la política de tratamiento de la información de datos personales del DNP	M-PG-12
Procedimiento de Identificación de activos de información	PT-PG-06
Cuadro actualización accesos y permisos al disco de red	F-TI-01
Formato Inventario Proyectos TIC	F-TI-02
Solicitud Permisos de Telefonía	F-TI-03
Solicitud servicio de conexión remota	F-TI-04
Carta de permiso de acceso a la información y compromiso de confidencialidad	F-TI-05

8. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión:	Fecha	Descripción
12	30/10/2020	Cambia la tipología documental por cambio en el MOP, pasando de proceso a procedimiento. Se detallan las actividades de categorización y asignación de responsable con las validaciones pertinentes. Se incluyen actividades de presentación y validación de los requerimientos especiales. se incluye como procedimiento la atención de incidentes informáticos.
13	14/10/2021	Se ajustan los llamados entre actividades y se especifica el llamado al procedimiento de Diseño y desarrollo.
14	18/02/2022	Se ajustan los medios de contactos, dependencias participantes, y los documentos y registros asociados
15	30/06/2022	Se incluye en la actividad "3. Revisión de incidente informático" el reporte de incidentes de seguridad de la información al CSIRT de Gobierno , se corrige la secuencia de numeración de acciones
16	9/06/2023	Se requiere la actualización del procedimiento para la inclusión del reporte de los incidentes de seguridad de la información relacionados con datos personales a la Superintendencia de Industria y Comercio, actualización del Subcomité de Gobierno Digital a Comité Institucional de Gestión y Desempeño, actualización de descripción actividad "4. Analizar Viabilidad de la solicitud"
17	29/02/2024	Actualización nombre de procedimiento PT-TI-03 Ciclo de vida de Sistemas de Información

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Claudia Angelica Benamy Paez	Nombre: Carlos Alberto Ferrer Infante / Cristian Eduardo Oviedo Rodríguez	Nombre: Jose Alfredo Ruiz Peralta
Cargo: Coordinadora GGU-OTSI	Cargo: Coordinador GGSi-OTSI / Contratista OAP	Cargo: Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información
Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO