



**PROCESO  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P8.GTI

01/07/2021

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍA**

Versión 9

Página 1 de 8

## 1. OBJETIVO

Recuperar el normal funcionamiento de los servicios tecnológicos en el menor tiempo posible, a través de la revisión, diagnóstico, y escalamiento de incidentes de tecnología, para mantener la calidad y la disponibilidad de los servicios.

## 2. ALCANCE

Inicia con la revisión del incidente registrado en la Herramienta de Gestión de Servicios y termina con su posible actualización dentro de la Base de Datos de Conocimientos para referencias futuras. Aplica al Nivel de la sede de la dirección general, Regional y Zonal.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. Al presentarse 5 incidentes con la misma falla, la Mesa de Servicio, en conjunto con el Gestor de Incidentes validará y buscará la solución inmediata para evitar posteriormente el registro de un incidente masivo.

A partir de diez (10) o más casos reportados sobre un incidente, se identificará como masivo, excepto cuando el incidente sea identificado por el Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio de Mesa de Servicio para lo cual no se requerirá que existan los 10 casos reportados, o se envíe por parte del Ingeniero Regional las pruebas donde se evidencie claramente la caída de canal de datos o falla DHCP de acuerdo al Anexo No. 1 de este procedimiento.

3.2. Para agilizar la atención de un incidente reportado como masivo, el operador de mesa de servicio informará telefónicamente al Gestor de Incidentes, o al Profesional de la Subdirección de: Recursos Tecnológicos o Sistemas Integrados de Información encargado del servicio que está presentando la incidencia.

3.3. Los equipos de solución están conformados según el tipo de incidentes, y se encuentran identificados así:

- ICBF Infraestructura
- ICBF Aplicaciones
- ICBF Ingenieros regionales
- Proveedores de Infraestructura y Mesa de Servicio.

3.4. La postulación a gestión de problemas se realizará con uno o más incidentes de los cuales se desconozca su causa raíz o bajo la recurrencia de un mismo incidente.

3.5. Al no tener la resolución del incidente masivo en un lapso de 3 días hábiles, la gestión de incidentes solicitará a la gestión de problemas el análisis de causa raíz del incidente. Se entregará diligenciado el F1.P7.GTI Formato lista de chequeo postulación a Problemas, con las respectivas acciones realizadas por la Gestión de Incidentes en el lapso de los 3 días hábiles; también se entregará la data de los incidentes relacionados, pantalla de error y sedes afectadas si llegase aplicar.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P8.GTI

01/07/2021

Versión 9

Página 2 de 8

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍA**

- 3.6. Al presentar la resolución de un incidente masivo y este cuenta con un ID (Error Conocido), en la base de datos de conocimiento, se exceptúa de la elaboración del informe de gestión de incidentes de tecnología y en su cierre el resolutor indicará el respectivo ID de conocimiento.
- 3.7. Todo informe de incidente masivo generado por el operador de TI o resolutor del incidente debe ser notificado por correo al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio asociado al incidente, quién contará con un día hábil para revisar y emitir su aprobación; en caso de no dar respuesta en este tiempo, se dará como aprobado el informe y será cargado en la herramienta de gestión.
- 3.8. Si se identifica durante la ejecución del procedimiento que el incidente que se está manejando es de seguridad de la información, éste se direccionará al Procedimiento Gestión de solicitudes para que se active el procedimiento de gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.
- 3.9. Los incidentes asociados a fallas técnicas de canal que impliquen corte de fibra, atentado terrorista o falla en fluido eléctrico, no se postularán a la Gestión de Conocimiento, teniendo en cuenta que son solucionados por un Proveedor Externo, el cual cuenta con la experiencia y conocimiento de las actividades a ejecutar para estos casos.
- 3.10. Debido al impacto y repercusión en la operación de los servicios de TI, se priorizará para postulación a Gestión de Conocimiento los incidentes que se catalogan como masivos, y que en el F1.P8.GTI Informe de incidente de tecnología se aprobó su postulación.
- 3.11. Si un Incidente es catalogado como Incidente masivo, su apertura, seguimiento y cierre debe ser notificado por el Gestor de Incidentes, vía correo electrónico al siguiente personal:
- Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio de Mesa de Servicio
  - Líder de Mesa de Servicio del Proveedor.
  - Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio asociado al incidente o Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información responsable del sistema o aplicación asociado al incidente.
  - Especialista del Proveedor de servicios de TI.
  - Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la Gestión de Disponibilidad.
  - Personal de TI que se encuentre involucrado en el servicio afectado
- 3.12. El contratista del proveedor de Mesa Informática de Soluciones, soporte Nivel 2 e Infraestructura, debe documentar en la herramienta de gestión de solicitudes definida por el ICBF, los incidentes con su respectiva causa raíz y solución presentada en la solicitud, para el caso de cerrar los incidentes bajo un ID de error conocido se deberá explicar brevemente de que trata el error conocido.
- 3.13. Los casos en estado suspendido deberán ser justificados con el respectivo criterio de suspensión acordado con el líder de servicio de ICBF, así también el grupo resolutor o a cargo del incidente deberá cumplir con los siguientes lineamientos:
- 1) Los casos suspendidos deben ser documentados diariamente, donde tendrá el avance del caso y la fecha proyectada para el cierre de este.
  - 2) Se debe anexar al caso, los soportes respectivos que aplique.
  - 3) Se exceptiona de documentación diaria los siguientes motivos:

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P8.GTI

01/07/2021

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍA**

Versión 9

Página 3 de 8

Caso que requiera reuniones futuras, previa autorización de ICBF  
Caso que proyecte la solución de parte de un Fabricante,  
Caso que dependan de la respuesta de un usuario final o se acuerde con el usuario la fecha de revisión del caso.

3.14. Todo Incidente masivo deberá ser creado por la Mesa Informática de Soluciones a nombre del profesional de la SRT que apoya la supervisión de la MIS y asociar los números de ticket en caso de aplicar, por lo que se declara un incidente masivo.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
	<b>Inicio</b>			
1 P.C	Revisar el incidente reportado	Realizar revisión de ticket escalado desde la gestión de solicitudes o desde el módulo de autoservicio, con el fin de establecer si corresponde a un incidente de tecnología.  ¿El ticket corresponde a un incidente de tecnología?  <b>Si:</b> pasar a la actividad No. 2 <b>No:</b> realizar la devolución del ticket a gestión de solicitudes y finaliza el procedimiento.	Analista del operador de mesa de servicio.	Herramienta de gestión de servicios
2 P.C	Identificar el incidente	De acuerdo con la información suministrada, identificar si la situación evidenciada corresponde a un incidente masivo.  ¿El incidente se debe categorizar como masivo? <b>Si:</b> pasar a la actividad No. 3 <b>No:</b> pasar a la actividad No.4	Analista del operador de mesa de servicio.	Herramienta de gestión de servicios
3 P.C	Verificar la existencia de un incidente masivo	Revisar dentro de la base de tickets registrados si ya existe un caso que evidencie la misma situación del incidente revisado.  ¿Existe un incidente masivo creado?  <b>Si:</b> asociar el ticket al existente de incidente masivo, y pasar a la actividad No. 5. <b>No:</b> catalogar el incidente como masivo, y pasar a la actividad No. 4.	Analista del operador de mesa de servicio.	Herramienta de gestión de servicios
4	Informar al Gestor de Incidentes sobre el incidente masivo	Reportar sobre la situación para que el Gestor de Incidentes notifique a las partes interesadas.	Analista del operador de mesa de servicio	
5 P.C	Determinar si se debe escalar a equipo de solución.	Según la situación presentada se revisará si se requiere escalar a un equipo específico de solución.  ¿El incidente se debe escalar a equipo de solución?	Analista del operador de mesa de servicio.	

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P8.GTI

01/07/2021

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍA**

Versión 9

Página 4 de 8

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<b>Si:</b> pasar a la actividad No.6. <b>No:</b> pasar a la actividad No. 7.		
6	Notificar a los equipos de solución	Según la política de operación No. 3.2, el incidente se escalará a los equipos que dentro de su alcance deban gestionar el incidente.	Analista del operador de mesa de servicio.	Herramienta de gestión de servicios
7	Realizar diagnóstico inicial	De acuerdo con la información registrada realizar el análisis de la situación expuesta en el incidente para determinar cómo gestionarlo.	Analista del operador de mesa de servicio, o Equipo de solución	
8 P.C	Revisar si existe una solución disponible	De acuerdo con el resultado del diagnóstico, revisar si en la base de datos de conocimiento existe una solución para el incidente en gestión.  ¿Existe solución para el incidente? <b>Si:</b> pasar a la actividad No.11 <b>No:</b> Pasar a actividad No. 9	Analista del operador de mesa de servicio, o Equipo de solución	Herramienta de gestión de servicios
9 P.C	Revisar si requiere escalamiento	Se deberá revisar si el incidente implica servicios de tecnología o sistemas de información / aplicaciones suministradas por proveedores, a los cuales se les deberá notificar para la obtención de una solución.  ¿Se requiere escalar? <b>Si:</b> escalar al equipo que el proveedor indique para que genere solución, y pasa a la actividad No.10. <b>No:</b> pasar a la actividad No. 11.	Equipo de solución	Correo electrónico
10	Generar la solución que se deberá ejecutar	Con la información recolectada se deberá establecer las acciones que conlleven a la solución del incidente presentado.  ¿Se necesita un requerimiento de cambio informático de infraestructura tecnológica y sistemas de información para la solución del incidente?  <b>Si:</b> Ejecutar el procedimiento de gestión de cambios de tecnologías de la información, y una vez se tenga el resultado se pasa a la actividad No.11 <b>No:</b> pasar a la actividad No.11	Equipo de solución / Equipo definido por el proveedor del servicio de tecnología o del sistema de información/aplicación  Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG.	Herramienta de gestión de servicios o Correo electrónico
11 P.C	Resolver el incidente	Ejecutar las acciones que se encuentren documentadas en la base de datos de conocimiento, o las determinadas para la solución del incidente. En caso de que la solución implicará la ejecución de un RFC, se documentará en el informe las acciones adelantadas para la solución del incidente.  ¿El incidente era masivo? <b>Si:</b> elaborar informe del incidente de tecnología y pasar a la actividad 12 <b>No:</b> pasar a la actividad No.13	Analista del operador de mesa de servicio o Equipo de solución Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG.	Informe de incidente de tecnología F1.P8.GTI

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P8.GTI

01/07/2021

Versión 9

Página 5 de 8

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍA**

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
12	Verificar si se requiere análisis de causa raíz	De acuerdo con la información dada en el Formato de Incidente de Tecnología F1.P8.GTI, se diligencia el formato Lista de chequeo de postulación a problemas F1.P7.GTI y se envía a Gestión de Problemas con el fin de iniciar proceso para verificación de análisis de causa raíz o creación de Error conocido.	Gestor de Incidentes del operador de mesa de servicio / Gestor de Incidentes del Proveedor de servicios de TI  Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG.	Lista de chequeo postulación a problemas F1.P7.GTI y correo electrónico.
13 P.C	Revisión de la solución del caso para postulación y alimentación de la base de datos de conocimiento	De acuerdo con la situación presentada, y la información registrada en el Formato de Incidente de Tecnología F1.P8.GTI, evaluar si debe documentarse dentro de la base de datos de conocimiento.  ¿La solución se debe postular para alimentar la base de datos de conocimiento? <b>Si:</b> postular para que se trate en el procedimiento de gestión de conocimiento y pasar a la actividad No.14 <b>No:</b> pasar a la actividad No.15	Equipo de solución  Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG.	Formato de postulación a gestión de conocimiento Correo electrónico
14	Generar alerta a la Gestión de Conocimiento	De acuerdo con la información del Formato de Incidente de Tecnología F1.P8.GTI, se alerta a Gestión de Conocimiento, para que esté informado de los incidentes que se determinaron para postular, y que deberá remitir el equipo de solución.	Gestor de Incidentes del operador de mesa de servicio / Gestor de Incidentes del Proveedor de servicios de TI	Correo Electrónico.
15	Cerrar el ticket asociado al incidente	Revisar que estén debidamente documentadas las acciones que se adelantaron para la gestión del incidente, indicando en detalle las actividades adelantadas, en caso de posteriores consultas al caso gestionado.	Analista del operador de mesa de servicio / Equipo de solución Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG.	Herramienta de gestión de servicios
	<b>Fin</b>			


P.C.: Punto de Control

## 5. RESULTADO FINAL

Incidente Solucionado y Documentado.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</b>	P8.GTI	01/07/2021
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍA</b>	Versión 9	Página 6 de 8

## 6. DEFINICIONES

**Especialista del proveedor de servicios de TI:** profesional que hace parte del equipo del proveedor de servicios de TI contratado por el ICBF. Puede existir un especialista por cada servicio contratado con el proveedor según se establezca contractualmente.

**Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información:** Procedimiento responsable del control del Ciclo de Vida de los Cambios. Su objetivo primario es permitir la ejecución de los Cambios a realizar, con la mínima afectación sobre los Servicios de TI.

**Gestión de Problemas de Tecnologías de la Información:** Es el procedimiento responsable por el manejo del ciclo de vida de todos los problemas. El principal objetivo es prevenir incidentes que ocurran y minimizar el impacto de los incidentes que no se pueden prevenir

**Gestión de Solicitudes de Tecnologías de la Información:** Procedimiento responsable de evaluar, analizar y canalizar de forma ágil y eficiente la solicitud de servicio presentada por el solicitante, que requiera solución.

**Gestor de Incidentes:** Responsable de ejecutar las acciones pertinentes que contribuyan a la recuperación del normal funcionamiento de los servicios tecnológicos en el menor tiempo posible, a través de la revisión, diagnóstico, y escalamiento de incidentes de tecnología, para mantener la calidad y la disponibilidad de los servicios.

**Gestión de Disponibilidad:** Procedimiento responsable de velar por la disponibilidad de todos los servicios que presta la infraestructura del ICBF.

**Gestión de Niveles de Servicio:** Procedimiento responsable de planear, negociar y supervisar los acuerdos de niveles de servicio en el marco de cumplimiento de los ANS.


**Herramienta de Gestión de Servicios:** Son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, etc., que ayudan a la gestión de una empresa; para el caso de TI para el manejo y control de servicios es el software en donde se documentan los servicios de gestión tecnológica como Incidentes, Requerimientos, Problemas, Controles de Cambios, etc, todas estas correspondientes a Tecnologías de Información; algunas de las Herramientas que se encuentran hoy en día en el mercado son:

- Altiris de Symantec
- IBM Service Management de IBM
- CA Service Desk Manager de CA Technologies
- Service Manager de Hewlett Packard
- Aranda's Service Desk de Aranda Software
- BMC Remedy
- HelpPeople

**Gestión de conocimiento:** Es el proceso por el cual el ICBF, facilita la trasmisión de conocimiento y habilidades a sus colaboradores de una manera sistemática, eficiente y eficaz..

**Incidente Normal:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio.

**Incidente Masivo:** Falla en el servicio que causa alto impacto en la operación y que debe ser atendido con mayor grado de urgencia que un incidente normal. Comúnmente estos incidentes afectan directamente la toda la Infraestructura de TI en lo que tiene que ver con redes, aplicaciones, servidores, telecomunicaciones, etc. Se homologa al término de mayor que se referencia en la metodología ITIL.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</b>	P8.GTI	01/07/2021
	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍA</b>	Versión 9	Página 7 de 8

**Incidente de seguridad de la información:** Evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados, que tienen probabilidad significativa comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información. [ISO/IEC 27000:2009].

**ITIL (Information Technology Infrastructure Library):** Conjunto de Mejores Prácticas para la Gestión de Servicios de TI. ITIL es propiedad de la OGC y consiste en una serie de publicaciones que aconsejan sobre la provisión de Servicios de TI de Calidad, y sobre los procesos y las instalaciones necesarias para soportarlos.

**Líder de Mesa de Servicio del Proveedor:** rol asignado a un profesional del proveedor de mesa de servicios, encargado de dirigir a los analistas de la mesa de servicio, para la adecuada prestación del servicio de acuerdo con los procedimientos, orientaciones y obligaciones, establecidas en el marco del contrato suscrito con el ICBF.

**Mesa de Servicio:** Constituye el único punto de contacto con los usuarios finales para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información. Es a través de la gestión proactiva de la Mesa de Servicios que la Dirección de Información de Tecnología se informa de las necesidades que tienen los funcionarios en cuanto a los recursos informáticos a nivel nacional.

**Problema:** Es la causa de uno o más incidentes. No es frecuente conocer su causa, por lo tanto, es necesario realizar su investigación.

**RCA (Root Cause Analysis) Análisis de Causa Raíz:** Es una actividad que identifica la raíz o causa de un incidente o problema.

**SDG:** Sede de la Dirección General

**Tecnologías de la Información (TI):** Las tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC o TICs), Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC), agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.

**Ticket /Número de Servicio:** Número consecutivo suministrado por una Herramienta de Gestión durante el reporte de una Solicitud de Servicio, para facilitar a través de este el seguimiento y control.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

## 8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P7.GTI	Lista de chequeo postulación a problemas
F1.P8.GTI	Informe de incidente de tecnología

## 9. ANEXOS

9.1. Anexo No. 1 Actividades de verificación de Fallas en Canal de Datos o Falla DHCP.



**PROCESO  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P8.GTI

01/07/2021

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE TECNOLOGÍA**

Versión 9

Página 8 de 8

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
02/07/2020	P8.GTI V8	Se incluye las políticas 3.12, 3.13 y 3.14
09/11/2018	P8.GTI V7	Se realizaron los siguientes ajustes en el numeral 3. políticas de operación: <ul style="list-style-type: none"><li>• Política 3.1 Se incluyó párrafo inicial.</li><li>• Se adicionó la política 3.2.</li><li>• Se ajusta y complementa la política 3.5.</li><li>• En la política 3.7 se aclara que el informe es de un incidente masivo.</li><li>• Se ajusta la redacción de la política 3.11</li></ul> En el numeral 6. Definiciones, se elimina la definición de gestión de capacidad debido a que no se menciona en el documento, y se incluye la definición Gestión de Conocimiento.
28/06/2018	P8.GTI V6	Se realiza ajuste en los responsables de las actividades, de acuerdo con las orientaciones brindadas por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional para el Levantamiento de Cargas. Se actualiza el rotulado del documento, pasando de clasificada a pública.
26/03/2018	P8.GTI V5	Se adicionaron las políticas de operación No. 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6. Se modificó la política de operación No.3.10. En definiciones se adicionaron: Gestión de disponibilidad, gestión de la capacidad, y gestión de niveles de servicio. Se modificó el Formato informe de incidente de tecnología F1.P8.GTI, en el punto: Falla en Canal de Datos, se complementó con el detalle del personal al que se debe reportar el incidente, y se adicionó la imagen No.2 Se modificó el Anexo No. 1 Actividades de verificación de Fallas en Canal de Datos y Falla DHCP
29/06/2017	P8.GTI V4	Se actualiza rotulado de información de acuerdo con lo dispuesto en la Guía para la rotulación de la información.
24/01/2017	P8.GTI.V3	3. Políticas Se complementa la política 3.1 con la excepción de generación de masivos por parte del Ingeniero Regional a causa de caída del canal de datos o falla DHCP. Se adicionan las políticas 3.4 y 3.5. En la Política 3.6 se adiciona el Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la Gestión de Disponibilidad. 4. Descripción de actividades En la actividad 12 se cambió como responsable al Equipo de solución por Gestor de Incidentes del operador de mesa de servicio y/o Gestor de Incidentes del Proveedor de servicios de TI, y se adiciona como salida el correo electrónico. En la actividad 13 se adiciona como salida correo electrónico. Se adiciona la actividad 14 en donde el Gestor de Incidentes del operador de mesa de servicio y/o Gestor de Incidentes del Proveedor de servicios de TI genera alerta a la gestión de conocimiento para que realice el seguimiento a las postulaciones. 6. Definiciones: se adiciona la definición de Gestor de Incidentes.
10/01/2017	P8.GTI.V2	Se elabora formato para el Informe de incidente de tecnología, y se adiciona en el procedimiento el formato con su codificación.
28/12/2016	P8.GTI.V1	Se modifica la primera política de operación, adicionando que el Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la Supervisión del contrato de mesa de servicio puede solicitar el registro de un incidente como masivo, en caso de que lo identifique. Adicionalmente se adiciona el anexo 1 Actividades de verificación de Fallas en Canal de Datos o Falla DHCP
29/06/2012	PR9.MPA6	Se migra al nuevo formato establecido como resultado del rediseño del Modelo de Procesos, lo que implica cambio de código.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.