

#### **AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA** Nit: 800.151.764-8

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD** 

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

#### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD



# **AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. VIGENCIA 2020-2022**





Nit: 800.151.764-8

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

#### 1. OBJETIVO

Gestionar los incidentes y/o eventos de seguridad que se presenten en los activos de información del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., y que atenten contra sus características de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad, así como la atención eficaz y oportuna de éstos.

#### 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la creación del Equipo de respuestas ante incidentes de seguridad de la Información (CSIRT) y termina con la documentación y cierre del incidente.

#### 3. BASE LEGAL

#### Ley 1273 5-ene-2009

Por medio de la cual se modifica el Código Penal. Título VII Bis "De la protección de la información y de los datos". Artículos 269A a 269J

#### Ley 1581 17-oct-2012

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

#### Ley 1712 06-mar-2014

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

#### Decreto 1377 27-jun-2013

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

#### Decreto 886 13-may-2014





Nit: 800.151.764-8

# PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.

#### Decreto 2573 12-dic-2014

Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

#### Decreto 103 20-ene-2015

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

#### Decreto 1078 26-may-2015

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Capítulo 1, Título 9, Libro 2, Parte 2 subrogado por el Decreto 1008 de 2018.

#### Decreto 1008 14-jun-2018

Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Política de Gobierno Digital.

#### CONPES 3701- 2011 14-jul-2018

Lineamientos de Política para Ciberseguridad y Ciberdefensa.

#### CONPES 3854 - 2016 11-Abr-2016

Política Nacional de Seguridad Digital.

NTC-ISO/IEC COLOMBIANA 20000-1:2011 abr-2011





Nit: 800.151.764-8

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 27001 colombiana. Tecnología de la Información. Gestión de Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio.

#### NTC-ISO/IEC COLOMBIANA 27001:2013 11-dic-2013

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001. Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos.

#### Guía No 3 25-abr-2016

Procedimientos de Seguridad de la Información, MINTIC.

#### 4. **DEFINICIONES**

Clasificación y priorización de servicios expuestos: Identificación de servicios sensibles y aplicaciones expuestas para la prevención o remediación de ataques.

Código malicioso: Es un tipo de código informático o script web dañino diseñado para crear vulnerabilidades en el sistema que permiten la generación de puertas traseras, brechas de seguridad, robo de información y datos, así como otros perjuicios potenciales en archivos y sistemas informáticos.

Confidencialidad: Propiedad de la información de no ponerse a disposición o ser revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

Contención: Son aquellas acciones tendientes a evitar la propagación de la amenaza que ocasiono el incidente de seguridad de la información detectado.

Disponibilidad: Propiedad de la información de estar accesible y utilizable cuando lo requiera una entidad autorizada. Equipo de respuestas ante incidentes de seguridad de la Información

Erradicación: Una vez el incidente de seguridad de la información es contenido, este debe erradicarse, es decir, eliminar cualquier tipo de rastro que pudiera existir con ocasión de comportamiento inusual sobre los activos de información y/o infraestructura de TI.





Nit: 800.151.764-8

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

Incidente de Seguridad: Un incidente de seguridad de la información se define como un acceso, intento de acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción no autorizada de información; un impedimento en la operación normal de las redes, sistemas o recursos informáticos: o una violación a una Política de Seguridad de la Información de la entidad. Integridad: Propiedad de la información relativa a su exactitud y completitud.

Log (Registro): es un archivo de texto en el que constan cronológicamente los acontecimientos que han ido afectando a un sistema informático (programa, aplicación, servidor, etc.), así como el conjunto de cambios que estos han generado.

Mesa de servicios: Sistema manual o automatizado donde los funcionarios o entes externos registran las solicitudes e incidencias sobre los servicios que presta la Dirección de TIC.

Recolección y Análisis de Evidencia: Actividad referente a la toma, preservación, documentación y análisis de evidencia.

Vulnerabilidad: Debilidad de un activo o control que pueda ser explotado por una o más amenazas.

- 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- 5.1 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TIC





Nit: 800.151.764-8

**INCIDENTES DE SEGURIDAD** 

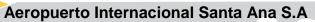
PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Servidores públicos	Ingresa la solicitud Solicitud usuario Interno Reporta a través del Sistema de la Mesa de Servicios, la solicitud, requerimiento u oficio con la descripción de la necesidad, error, falla (de funcionamiento o de seguridad) o problema de software o hardware, de los aplicativos o sistemas de información Institucionales y/o equipos informáticos. Continúa en la actividad 3.	Registro Sistema Mesa de Servicios	Punto de Control: La Dirección de TIC es la única autorizada para realizar la instalación y desinstalación de sistemas de información, aplicativos y configuración de equipos. Todos los funcionarios y contratistas que usan los servicios y sistemas de información de la entidad, deben reportar cualquier falla de seguridad de la información observada o sospechada en los sistemas o servicios. Observación: En caso de contingencia por ausencia del sistema automático de Mesa de Servicios y se reciba la solicitud por medio telefónico o correo, el funcionarios de la Dirección de TIC, deberá diligenciar el formato del Anexo 1 Registro de Soporte y posteriormente registrar el caso.



Carera 4 51-87 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17 Código Postal: 762021





Nit: 800.151.764-8

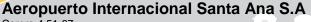
PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

2	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	Solicitud de usuario Externo Recepciona la solicitud a través de medio telefónico, correo electrónico, o por comunicación escrita recibida directamente o a través de la dependencia competente. Registra en el Sistema de Mesa de Servicios. Informa el número de caso para atención de este. Actualizar de acuerdo con la información de cada actividad y según sea el caso. Continúa en la	Registro Sistema Mesa de Servicios	Observación: El Sistema de Mesa de Servicios asigna número de caso para la atención de este y almacena información básica de la solicitud . En caso de contingencia por ausencia se reciba la solicitud por medio telefónico o correo, el funcionarios de la Dirección de TIC, deberá diligenciar el formato del Anexo 1 Registro de Soporte
3	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	actividad 3  Evalúa sí la información brindada por el usuario es suficiente para atender la solicitud, si se requiere información adicional se continua con la actividad 4; de lo contrario se continua con la actividad 5.		



Carera 4 51-87 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17 Código Postal: 762021





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

#### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

**Solicitud Usuario** Interno Solicita información adicional a través del Sistema Profesional o de Mesa de Punto de Control: Técnico Servicios. Solicitud Registro Documenta en el responsable del **Usuario Externo** Sistema Sistema de Mesa de 4 Sistema de Solicita información Mesa de Servicios por el número Mesa de adicional por el Servicios de caso, la información mismo medio en que solicitada. Servicios se recibió la solicitud (correo electrónico, comunicación escrita v/o teléfono)



VÍCTOR ÁLVAREZ ALCALDE



Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios

5

Analizar la solicitud de soporte Realiza análisis técnico clasificándola por tipo de solicitud y categorización del caso en atención de primer nivel (N1), segundo nivel (N2), tercer nivel (N3) o cuarto nivel (N4); nivel acorde a su criticidad, complejidad o alcance necesario para la solución. Cada nivel de atención tendrá diferentes ANS o SLA (tiempo estimado de solución). Asigna el caso profesional especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC. Sí la solicitud es de: 1. Adquisición, desarrollo, soporte mantenimiento Sistemas de Información, se activa procedimiento para la Adquisición, Desarrollo





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

de

de

Mantenimiento

Sistemas

Información . En caso aue sea para adquisición y/o desarrollo nuevo sistema de información: realiza categorización del caso en atención tercer nivel (N3) y asigna el caso Subdirector de Gestión de Sistemas 2. Información. Instalación de aplicativos: Se activa procedimiento gestión de recursos y servicios tecnológicos numeral de Administración de licencias software. de Capacitación: Continúa con el numeral 5.2. Solicitud Capacitaciones Sistemas de información. 4. Soporte a equipos informáticos: Continúa con el numeral 5.3. Soporte a **Equipos** Informáticos. 5. Reporte de incidentes de seguridad: Se activa procedimiento Gestión de Incidentes de Seguridad. Otro tipo de solicitud: No contemplado en los anteriores. continua con la actividad 6

### Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 - WhatsApp 315 550 54 17 Código Postal: 762021





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

Inicia proceso de solución en sitio o Punto de control: remotamente o en el Ejecuta la solución dentro de los tiempos aplicativo que sea requerido. Ejecuta establecidos (ANS) Solución. Si la para el requerimiento asignado. Si requiere información registrada en el apoyo de otro nivel de requerimiento no es servicio reasigna el suficiente para caso al nivel brindar una solución, correspondiente para Profesional o se comunica con el Registro dar solución definitiva, Técnico solicitante a través Sistema dejando registro de lo responsable de Mesa de requerido. No se de los canales atención del autoriza la instalación establecidos por la Servicios caso entidad, para dar de aplicativos no continuidad a la licenciados. Se prohíbe solución. Actualiza la instalación de en el Sistema de programas utilitarios Mesa de Servicios que estén en capacidad las acciones de anular la realizadas que dieron administración y funcionamiento de los solución a la solicitud y asigna estado sistemas de solucionado al información número de caso. Solución del caso Punto de control: el Sí la solución es lider de Gestión de la satisfactoria para el Información y/o Recursos Tecnológicos usuario el realizaran monitoreo requerimiento se Profesional o cierra. Si la solución con el fin de establecer Registro Técnico no es satisfactoria Sistema si hay casos sin responsable de para el usuario, el Mesa de atender en el tiempo atención del caso se asigna Servicios asignado y tomar caso correctivos, según nuevamente al responsable de corresponda. La atender la solicitud y satisfacción del usuario se continúa con la se realiza a través de la actividad 6. encuesta del servicio.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A.

Carera 4 51-87 Celular: 313 649 00 18 - WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD** 

FECHA:30/11/2021

8	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	Informes consolidados y Estadístico. Elaborar informe trimestral que indique casos atendidos, categoría, nombre usuarios que generaron las solicitudes, tiempos de atención, entre otros.	Informe Trimestral Mesa de Servicios	Observación: El informe debe otorgar información del nivel de satisfacción del servicio de soporte
---	---	---	---	--

#### 5.2 SOLICITUD CAPACITACIÓNES SISTEMAS DE INFORMACIÓN

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Realiza actividades de la 1 a la 5 del numeral 5.1 Atención de Requerimientos de Soporte TIC	Registro Sistema Mesa de Servicios	
2	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Revisan la pertinencia de la solicitud, su solución y aprobaran la misma para su trámite.	Registro Sistema Mesa de Servicios	Observación: En el caso de que la solicitud no sea viable, informa y cambia a estado solucionado en Sistema de Mesa de Servicios.





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD** 

FECHA:30/11/2021

3	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Informa la capacitación a la Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica. Realiza solicitud de gestión de capacitación a la Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica en el caso de que aplique, de lo contrario realiza las gestiones para su programación, activa el procedimiento para la Planificación, Ejecución, Modificación y Evaluación de la Capacitación		
4	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Informa al usuario lugar, fecha y hora de capacitación a través del sistema de requerimientos y/o comunicación oficial.	Registro Sistema Mesa de Servicios. Comunicación Oficial Interna	





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

Desarrollo de la capacitación Ejecuta actividades las correspondientes a la capacitación. Entrega documentos previstos en procedimiento para la Planificación, Ejecución, Modificación y Registro de Profesional o Evaluación la Asistencia de Técnico Capacitación a Comunicación 5 Escuela de Oficial Interna responsable de atención del Registro Capacitación. Entrega registro de Sistema Mesa caso asistencia de Servicios a funcionario de la Dirección de TIC que administra la gestión documental. Cambia а estado solucionado en Sistema de Mesa de Servicios.





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

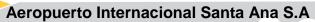
VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

#### 5.3 SOPORTE A EQUIPOS INFORMÁTICOS

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Realiza actividades de la 1 a la 5 del numeral 5.1 Atención de Requerimientos de Soporte TIC.	Registro Sistema Mesa de Servicios	
2	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Atender caso Nivel 1 Verifica en sitio o en forma remotala falla y/o requerimiento del usuario, realiza diagnóstico de las causas que originaron la solicitud; dependiendo de la magnitud del problema, proyecta la solución y determina qué tipo de Intervención se requiere. Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados (ANS o SLA). Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En los casos, en que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 10. (Documentar la solución). Si las	Registro Sistema Mesa de Servicios	Punto de Control: Solo el personal de mantenimiento autorizado lleva a cabo las reparaciones y el servicio a los equipos. Con el número de caso registray documenta las acciones ejecutadas, a través del Sistema de Mesa de Servicios.



Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17 Código Postal: 762021





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1
CÓDIGO:
THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria reparación mayor que implica trasladar el equipo de cómputo, ejecuta la actividad 3 de éste numeral. Si las pruebas realizadas NO son satisfactorias y se diagnostica que es necesario el apoyo personal especializado, debe escalar a Nivel 2 y continuar con la actividad 8 de éste numeral. (Atender Nivel caso 2). Si el equipo encuentra en garantía se continúa con la actividad 5 de éste numeral (Atender caso Nivel 4).





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

Profesional o Reparar fallas que Técnico impliquen traslado de equipos Se realiza encargado del Soporte Técnico cuando la solución a a Equipos la falla no es Informáticos inmediata y demanda un proceso riguroso de pruebas técnicas que requieren un tiempo considerable y se deben realizar en un lugar determinado para tal fin Solicita autorización del funcionario que tiene cargo el equipo y del delegado de inventarios de la dependencia correspondiente, para realizar el traslado. Si es un equipo de cómputo se debe salvaguardar la información que en él reposa. Si la solución implica riesgo de pérdida de la información, realiza un backup, antes de efectuar cualquier





Nit: 800.151.764-8

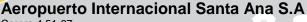
PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

intervención, en coordinación con el usuario funcional del equipo. Una vez corregida la anomalía del equipo de cómputo de ser necesario, se debe configurar con el usuario a cargo del mismo y restablecer el backup realizado. Posteriormente. trasladarlo al puesto de trabajo del funcionario que lo tiene a su cargo. Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuarcon la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución). Si la falla es por Hardware que implica cambio o sustitución de partes para la puesta en funcionamiento. Ejecute la Actividad 4



Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 - WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos

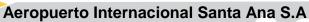
Fallas de hardware que implican sustitución de partes Verifica si el periférico, parte o equipo de cómputo que requiere cambio, se encuentra en garantía o tiene contrato vigente de mantenimiento correctivo. Si es así, se escalará el caso, debidamente documentado al Proveedor del equipo Servicio y se informará aL Gerente sobre el estado de inactividad del equipo por garantía o cambio de parte para reclasificación de cuentas. Ejecuta la Actividad 5 de éste numeral (atender

caso Nivel 4). Si no existe garantía o Contrato de Mantenimiento vigente, ejecutar actividad 7 de éste

numeral.

Comunicació n oficial Interna Herramienta de Administració n de Control de Elementos Informáticos Registro Sistema Mesa de Servicios,

Observación: Con el número de caso registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del Sistema de Mesa de Servicios, así como vía Comunicado oficial. Registra en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos el cambio de partes de hardware.



Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 - WhatsApp 315 550 54 17 Código Postal: 762021





Nit: 800.151.764-8

#### PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos

Atender caso Nivel 4 Según el trámite de requerimiento por garantía, solicita al proveedor o contratista realizar el diagnostico correspondiente y cambio de partes aue se requiera (Hardware), ajustes. correcciones o modificaciones (Software) y puesta en funcionamiento para la reparación de la falla, de acuerdo a las condiciones estipuladas en el Contrato de Compra o Prestación del Servicio de Mantenimiento v dentro de los plazos establecidos para tal fin. Realiza pruebas de funcionamiento y entrega a satisfacción al Profesional o Técnico de la Dirección TIC encargado del Soporte

Técnico a equipos Informáticos, con la

documentación de la

Comunicació oficial Interna o a través del sistema de solicitud de Garantías o servicio de Proveedores que tenga dispuesta la entidad. Documento del Proveedor o Contratista

Punto de control: Se deben realizar las actividades de requerimiento de garantías y mantenimientos de conformidad con los procedimientos vigentes del Proceso Gestión Administrativa v Financiera para tal fin. Registrar en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos cambio de partes de hardware

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A.

debida

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 - WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021





Nit: 800.151.764-8

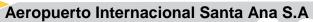
PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

		labor realizada. Ejecuta actividad 6 de este numeral.	
6	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Recibir del Proveedor o Contratista de equipos garantías o servicios de mantenimiento. Recibe del Proveedor o Contratista, el equipo ya reparado para ser entregado al funcionario que lo tiene a cargo. Para equipos de cómputo o periféricos, corregida la anomalía, de ser necesario se debe configurar con el usuario a cargo del mismo y restablecer el backup realizado. Posteriormente trasladarlo al puesto de trabajo del funcionario que lo tiene a su	Observación: Con el número de caso registra y documenta las acciones ejecutadas, a través de la Mesa de Servicios.



Carera 4 51-87 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17 Código Postal: 762021





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

#### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

cargo. Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En los casos que la solución sea satisfactoria, se debe continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar solución) е informar la Subdirección de Recursos Materiales ingreso del equipo para activarlo el en inventario У reclasificación de cuentas. En los casos la solución que NO sea satisfactoria, debe escalar nuevamente a Nivel 4, actividad 5 de éste numeral.





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

Profesional Solicitud y cambio de Punto Registro de control: Técnico partes (repuestos) Sistema Verificar la Herramienta para encargado del Mesa de Administración de Soporte Técnico a de Servicios equipos informáticos. Control de elementos **Equipos** Determina donde Informáticos se Informáticos precisión haya registrado el cambio la causa de la falla, de parte. revisa la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos. Si no es posible repararlo, emitir concepto técnico para solicitar dar de baja el equipo de acuerdo al procedimiento establecido, Si es posible repararlo, el toma número de parte o serial del repuesto directamente del equipo manual para realizar la solicitud de la misma. Realiza el trámite





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

correspondiente para solicitar repuestos, de acuerdo а procedimientos establecidos en la entidad para tal fin. Si la entidad no cuenta con los repuestos disponibles se informa la а Subdirección de Recursos Materiales para la inactivación del equipo el en inventario general de la entidad reclasificación de cuentas. Así mismo se adquirirán siguiendo el procedimiento establecido en el Proceso Gestión Administrativa Financiera. Una vez recibidos, realiza cambio de partes necesarios para corregir la falla y dejar en perfecto funcionamiento equipo. Realiza las pruebas necesarias para determinar correcto un funcionamiento.



Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 - WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021





#### **AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA** Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

FECHA:30/11/2021

	Hace entrega del equipo al funcionario que lo	
	tiene a cargo.	
	En los casos que la solución sea satisfactoria, se	
	debe continuar con la	
	actividad 10 de éste numeral.	
	(Documentar la solución).	





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

Profesional Atender caso Nivel 2 Comunicació Técnico Verifica falla y/o requerimiento encargado del del oficial Interna Soporte Técnico a usuario, Registro **Equipos** Sistema dependiendo de la Informáticos Mesa magnitud del problema proyecta de Servicios solución y determina de intervención se requiere. Realiza un diagnóstico de la determinar un correcto funcionamiento. En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo nivel correspondiente: Nivel (actividad 2 de éste numeral), Nivel (actividad 9 de éste numeral). En los casos que se dé una solución satisfactoria а





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

solicitud se debe continuar con la actividad 10 de numeral. (Documentar solución). Si las pruebas realizadas son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica intervención del especialista o del fabricante Proveedor, escala el caso Nivel 3 (actividad 9 de éste numeral) o al Nivel 4 (actividad 5 de éste numeral) según corresponda para brindar la solución requerida. causa que originó la solicitud. Subsana la falla de





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

acuerdo con los tiempos de respuesta asignados. Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo nivel correspondiente: Nivel (actividad 2 de éste Nivel 3 numeral), (actividad 9 de éste numeral). En los casos que se dé solución satisfactoria а la solicitud debe se continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución). Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica intervención del del especialista



Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 - WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021





#### **AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA** Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1
CÓDIGO:
THSC-PR08

VERSION: 1

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD** 

FECHA:30/11/2021

	fabricante o		
	Proveedor, escala el		
	caso al		
	Nivel 3 (actividad 9 de		
	éste		
	numeral) o al Nivel 4		
	(actividad 5 de éste		
	numeral) según		
	corresponda		
	para brindar la		
	solución		
	requerida.		
	Toquonida.		





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

Profesional Atender caso Nivel 3 Comunicació Técnico Verifica falla y/o oficial n encargado del requerimiento del Interna Soporte Técnico a usuario, dependiendo Registro **Equipos** de la magnitud del Sistema Informáticos problema proyecta la Mesa de solución y determina Servicios qué tipo de Intervención se requiere.Realiza un diagnóstico de las causas que originaron la solicitud. Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados. Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo nivel correspondiente: Nivel





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

#### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

(actividad 2 de éste numeral), Nivel (actividad 8 de éste numeral). En los casos que se una solución satisfactoria а solicitud debe se continuar con la actividad 10 de numeral. (Documentar la solución). Si las pruebas realizadas son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica intervención del fabricante 0 Proveedor del Servicio o aplicativo informático, escala el caso Nivel 4 (actividad 5 de éste numeral).





Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08

VERSION: 1

FECHA:30/11/2021

#### PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE **INCIDENTES DE SEGURIDAD**

10 Profesional Técnico encargado del Soporte Técnico a **Equipos** Informáticos

Documentar solución Documenta los pasos que realizó para la solución a través del Sistema de Mesa de Servicios, con el objetivo de alimentar la base de conocimientos Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos, registrando cambios y/o ajustes realizados. El caso actualizarse deberá "Solucionado". como Cuando haya se solicitado inactivación de un equipo en el inventario general de la entidad se solicitará activación la del mismo en el inventario.

Registro Sistema Mesa de Servicios Herramienta de Administració n de Control de Elementos Informáticos

Punto de control Verificar el cambio de estado del caso a "Solucionado" en el Sistema Mesa de Servicios. Verifica el registro de los cambios, reparaciones y/o ajustes realizados en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos

6. ANEXOS





#### AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8

Nit: 800.151.764-8

PAGINA: 1
CÓDIGO:
THSC-PR08

FECHA:30/11/2021

VERSION: 1

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

ANEXO No. 1 Formato Registro de Soporte.

$\Box$											
	(5	anta Ana	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.						CÓDIGO: SG-FO12		
╛			Nit: 800.151.764-8							Version: 01	
			BITACORA DE CASOS						FECHA: 307/10/2021		
	NO. CONSECUTIVO	FECHA Y HORA DE SOLICITUD	TIPO DE SOLICITUD	DEPENDENCIA	FUNCIONARIO QUE SOLICITA EL SERVICIO	DETALLE DE SOLICITUD	CATEGORIA	PROFESIONAL ASIGNADO	DESCRIPCION DE LA SOLUCIÓN	FIRMA, FECHAY HORA SOLUCIÓN	ESTADO
┙											

ELABORO	REVISO	APROBO
CLAUDIA LIZETH VARGAS Contratista	JUAN CARLOS ARIAS Gerente	JUAN CARLOS ARIAS Gerente

JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA
Gerente

