	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

VIGENCIA 2020-2022

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

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

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	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

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
Código Postal: 762021
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	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

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
Código Postal: 762021
Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	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.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
Código Postal: 762021
Email: aeropuerto@cartago.gov.co



**ESCONTIGO
CARTAGO**
VÍCTOR ÁLVAREZ ALCALDE

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	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

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Servidores públicos	Ingresar 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.

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

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 actividad 3	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	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.		

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

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

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

5	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	<p>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).</p> <p>Asigna el caso al profesional especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC. Si la solicitud es de: 1. Adquisición, desarrollo, soporte y/o mantenimiento a Sistemas de Información, se activa procedimiento para la Adquisición, Desarrollo</p>
---	--	---

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

	<p>y Mantenimiento de Sistemas de Información . En caso que sea para adquisición y/o desarrollo nuevo sistema de información: realiza categorización del caso en atención tercer nivel (N3) y asigna el caso al Subdirector de Gestión de Sistemas de Información.</p> <p>2. Instalación de aplicativos: Se activa procedimiento gestión de recursos y servicios tecnológicos numeral de Administración de licencias de software.</p> <p>3. Capacitación: Continúa con el numeral 5.2. Solicitud Capacitaciones Sistemas de información.</p> <p>4. Soporte a equipos informáticos: Continúa con el numeral 5.3. Soporte a Equipos Informáticos.</p> <p>5. Reporte de incidentes de seguridad: Se activa procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad. Otro tipo de solicitud: No contemplado en los anteriores, continua con la actividad 6</p>	
--	--	--

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

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

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	CÓDIGO: THSC-PR08 VERSION: 1 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 CAPACITACIONES 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.

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 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


	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

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

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

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 remota la 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 registrary documenta las acciones ejecutadas, a través del Sistema de Mesa de Servicios.

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

		<p>pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una 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 de personal especializado, se debe escalar a Nivel 2 y continuar con la actividad 8 de éste numeral. (Atender caso Nivel 2). Si el equipo se encuentra en garantía se continúa con la actividad 5 de éste numeral (Atender caso Nivel 4).</p>		
--	--	---	--	--

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

3	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Reparar fallas que impliquen traslado de equipos Se realiza cuando la solución a la falla no es 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 a su 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		
----------	--	--	--	--

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

		<p>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 continuar con 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</p>		
--	--	---	--	--

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

4	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 o 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.	Comunicación oficial Interna Herramienta de Administración 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.
----------	--	---	---	--

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

5	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 que 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 y 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 debida documentación de la	Comunicación 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 y Financiera para tal fin. Registrar en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos cambio de partes de hardware
----------	--	--	--	---

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

		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.

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

		<p>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 la solución) e informar a la Subdirección de Recursos Materiales el ingreso del equipo para activarlo en el inventario y reclasificación de cuentas. En los casos que la solución NO sea satisfactoria, se debe escalar nuevamente a Nivel 4, actividad 5 de éste numeral.</p>		
--	--	--	--	--

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

7	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Solicitud y cambio de partes (repuestos) para equipos informáticos. Determina con precisión la causa de la falla, 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, toma el número de parte o serial del repuesto directamente del equipo o manual para realizar la solicitud de la misma. Realiza el trámite	Registro Sistema Mesa de Servicios	Punto de control: Verificar la Herramienta de Administración de Control de elementos Informáticos donde se haya registrado el cambio de parte.
---	--	--	------------------------------------	--

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

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

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

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

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

8	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Atender caso Nivel 2 Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo 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 al nivel correspondiente: Nivel 1 (actividad 2 de éste numeral), Nivel 3 (actividad 9 de éste numeral). En los casos que se dé una solución satisfactoria a la	Comunicación oficial Interna Registro Sistema Mesa de Servicios	
---	--	---	---	--

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

		<p>solicitud se debe 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 especialista o del 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. causa que originó la solicitud. Subsana la falla de</p>		
--	--	---	--	--

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

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

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

		<p> 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 al nivel correspondiente: Nivel 1 (actividad 2 de éste numeral), Nivel 3 (actividad 9 de éste numeral). En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe 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 especialista o del </p>		
--	--	---	--	--

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87


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

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 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.		
--	--	---	--	--

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

9	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Atender caso Nivel 3 Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina 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 al nivel correspondiente: Nivel	Comunicación oficial Interna Registro Sistema Mesa de Servicios	
---	--	---	---	--

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

		<p>1 (actividad 2 de éste numeral), Nivel 2 (actividad 8 de éste numeral). En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe 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 fabricante o Proveedor del Servicio o aplicativo informático, escala el caso al Nivel 4 (actividad 5 de éste numeral).</p>		
--	--	---	--	--

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-PR08
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	VERSION: 1 FECHA:30/11/2021

10	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Documentar la 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 y Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos, registrando los cambios y/o ajustes realizados. El caso deberá actualizarse como "Solucionado". Cuando se haya solicitado inactivación de un equipo en el inventario general de la entidad se solicitará la activación del mismo en el inventario.	Registro Sistema de Mesa de Servicios Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos	Punto de control Verificar el cambio de estado del caso a "Solucionado" en el Sistema de 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 S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

