



GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE TI					
GESTIÓN TECNOLÓGICA					
CÓDIGO	GTEC-P-002	VERSIÓN	003	FECHA	17/12/2024
OBJETIVO	Velar por la continuidad de los servicios de TI mediante la solución a los incidentes que se reporten y la atención a los requerimientos recibidos de parte de los usuarios de los servicios de TI.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud del servicio de TI, continúa con la gestión para atender el incidente/requerimiento y finaliza con el registro de las acciones realizadas para cerrar el caso. La gestión de incidentes aplica a todos los servicios definidos en el catálogo de servicios de TI, ya sea para acceso a ellos y/o dar solución a los eventos que impacten o puedan afectar la gestión de continuidad.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Coordinador G.I.T. Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.				

Inicio	Actividad	Decisión	Conector de página	Conector de actividad	Fin
COLABORADORES ANI	VPRE G.I.T. DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
			Inicio		
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología	1. Recibir la solicitud de servicio de TI, la cual debe contener como mínimo la información descrita en la nota No. 2 descrita en el campo de "Observaciones" este procedimiento.	Validar en la Herramienta Registro de Incidentes la información del solicitante con el fin de realizar seguimiento	Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI) y/o Correo Electrónico (soporte@ani.gov.co)
			¿Esta en el catálogo de servicios de TI?		
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología	2. Informar al usuario que el servicio requerido NO hace parte del catálogo de los servicios de TI.	Validar en la Herramienta Registro de Incidentes el servicio requerido por el solicitante con el fin de realizar seguimiento	Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)
			¿La información del usuario esta completa?		
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Dispatcher)	3. Solicitar al usuario de la información faltante por correo electrónico o a través de la herramienta GLPI.		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Dispatcher)	4. Realizar análisis de la información recibida, para la creación del caso y asignación a un agente.	Análisis de las categorías correspondientes (niveles de atención especificados en la casilla Observaciones)	Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Agente Primer nivel de atención)	5. Revisar la información del caso, diagnosticar y gestionar para dar solución al caso.		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)
			¿Se solucionó el incidente o requerimiento?		
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Agente Primer nivel de atención)	6. Documentar las acciones ejecutadas y cerrar el caso en la herramienta GLPI.		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Agente Primer nivel de atención)	7. Documentar el análisis realizado y las acciones ejecutadas e informar al Dispatcher la necesidad de escalamiento del caso según corresponda.		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Dispatcher)	8. Escalar y asignar el caso al agente de segundo nivel.		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	9. Revisar antecedentes del caso, analizar y gestionar para dar solución.		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)
			¿Se solucionó el incidente o requerimiento?		
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	10. Documentar las acciones ejecutadas y cerrar el caso.		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)



GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE TI					
GESTIÓN TECNOLÓGICA					
CÓDIGO	GTEC-P-002	VERSIÓN	003	FECHA	17/12/2024
OBJETIVO	Velar por la continuidad de los servicios de TI mediante la solución a los incidentes que se reporten y la atención a los requerimientos recibidos de parte de los usuarios de los servicios de TI.				
ALCANCE	El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud del servicio de TI, continúa con la gestión para atender el incidente/requerimiento y finaliza con el registro de las acciones realizadas para cerrar el caso. La gestión de incidentes aplica a todos los servicios definidos en el catálogo de servicios de TI, ya sea para acceso a ellos y/o dar solución a los eventos que impacten o puedan afectar la gestión de continuidad.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Coordinador G.I.T. Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.				

COLABORADORES ANI	VPRE	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
	G.I.T. DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES				
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	11. Documentar acciones realizadas y solicitar aprobación para escalar a tercer nivel la solución (apoyo a proveedor externo).		Correo Electrónico del profesional (@ani.gov.co) y/o Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	12. Realizar gestión y seguimiento con el proveedor externo (tercer nivel) hasta dar solución del caso.		Correo Electrónico del profesional (@ani.gov.co) y/o Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	13. Documentar las acciones realizadas y dar cierre al caso.		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)
			Fin		

OBSERVACIONES
1. Se atenderán los incidentes y requerimientos de TI de acuerdo con las siguientes definiciones: - Incidentes: Situaciones que impliquen interrupción no planificada de uno o varios de los servicios de T.I. (redes, equipos o sistemas de información). - Requerimientos: Corresponde a la necesidad de entrega o acceso a uno o varios servicios de T.I. - Dispatcher: Rol responsable de: i) Administrar el buzón de correo: soporte@ani.gov.co, donde se reciben los incidentes y requerimientos, ii) asignar los casos a los agentes de mesa de servicio y iii) hacer seguimiento a la atención y cierre de los casos asignados. 2. Todo incidente y requerimiento de TI debe contener como mínimo la siguiente información: - Nombres y apellidos completos. - Ubicación física, (cuando aplique). - Número de contacto. - Descripción del incidente o requerimiento (lo mas detallada posible y en caso de incidentes imágenes del error/bloqueo o falla que se presente). - Fecha de inicio y fecha de fin del contrato (Fecha de fin no aplica para funcionarios de planta) Vicepresidencia y Grupo o Equipo al que pertenece. (Esta información se requiere únicamente para solicitudes de activación de usuario). 3. Todo incidente y/o requerimiento de TI será atendido de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes, mediante alguno de los siguientes canales: - correo electrónico dirigido a: soporte@ani.gov.co. - Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI). 4. Los requerimientos deberán ser enviados directamente por el usuario solicitante, a excepción del Grupo de usuarios VIP conformado por: - Presidente - Despacho de Presidencia (Asesores y secretaria) - Vicepresidentes y Secretarías de Vicepresidencia - Gerentes - Jefes de Oficina (Control Interno y Comunicaciones) Para este grupo, el agente de mesa que atiende el incidente y/o requerimiento se encargará de generar la solicitud. 5. Los requerimientos de información de personal retirado; serán solicitados únicamente por el superior inmediato (gerente, jefe de oficina, vicepresidente o presidente) o supervisor de la persona retirada. La información es entregada al líder de proceso o persona indicada en el correo de solicitud. 6. Niveles de atención: Corresponde a la distribución de especialidades del modelo de servicios de TI que permite resolver problemas e incidencias con un mayor grado de eficacia y adecuado aprovechamiento de los recursos disponibles. Estos niveles son: •Primer nivel: Realiza el primer contacto con el usuario, donde se reúne toda la información relativa al problema, con el objetivo de determinar qué es lo que ocurre y la causa que lo produce. Una vez definido el problema y descubierta su causa, procede a resolverlo. •Segundo nivel: Recurso con mayor experiencia y conocimientos de TI, especializados en áreas de redes, sistemas microinformáticos, bases de datos, etc. Generalmente se encarga de casos que no han podido ser resueltos por el primer nivel por requerir tareas más complejas. •Tercer nivel: Atiende aquellas incidencias que no pueden ser atendidas al interior de la ANI y por ende requieren ser resueltas por proveedores externos. Un ejemplo son las incidencias de sistemas de almacenamiento, conectividad, sistemas de información o mantenimiento de máquinas, etc. 6. Una vez cerrado el caso, el solicitante deberá diligenciar la encuesta de satisfacción como retroalimentación del servicio.

CONTROL DE CAMBIOS			REQUISITOS APLICABLES
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	- Decreto 767 de 2022 - "Lineamientos generales de la Política de Gobierno digital". - Decreto 415 de 2016 - Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. - Norma ISO37001: 2016 - Sistemas de Gestión antisoborno.
001	19/06/2020	Elaboración del documento	
002	26/10/2022	Ajustes de la información requerida para solicitar soporte técnico, alineación de terminología en la redacción de las actividades y ajuste de los controles	
003	17/12/2024	Ajustes en el alcance y actividad 12, control en actividad 4 y ajustes en aspectos de mejoramiento continuo.	

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Ileana Andrea Navarro Castrillón	Asesor Experto G3-5	Aprobado mediante memorando radicado No. 20246070215463
REVISÓ	Jhon Edison Aguilar Jerez	Contratista G.I.T. Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	
APROBÓ	Hernán Darío Gutiérrez Casas	Coordinador G.I.T. Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	
Vo.Bo.	Roberto Carlos Alemán López	Contratista G.I.T. Planeación	