








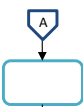

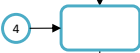
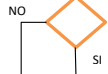


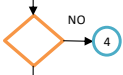





GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE TI					
GESTIÓN TECNOLÓGICA					
CÓDIGO	GTEC-P-002	VERSIÓN	001	FECHA	19/06/2020

OBJETIVO	Restaurar la operación normal del servicio TI afectado y/o dar acceso a los servicios TI ofrecidos en la agencia mediante la atención oportuna de los incidentes y requerimientos recibidos a través de los canales definidos.
ALCANCE	La gestión de incidentes y requerimientos abarca cualquier evento que impacte o pueda afectar uno o varios de los servicios de TI en la ANI, el procedimiento inicia con la recepción de la solicitud, pasando por la gestión para atender el requerimiento y finaliza con la encuesta de satisfacción.
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	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				
			Inicio		
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología	1. Recibir la solicitud de servicio de TI	Correo electrónico Herramienta Registro de Incidentes	Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI) y/o Correo Electrónico (soporte@ani.gov.co)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología	2. Informar al usuario, por el medio que fue recibida la solicitud y cerrar el caso.	Herramienta Automática Registro de Incidentes	Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI) y/o Correo Electrónico (soporte@ani.gov.co)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Dispatcher)	3. Informar al usuario de la información faltante.		Correo Electrónico (soporte@ani.gov.co).
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Dispatcher)	4. Realizar análisis de la información recibida y determinar priorización del caso		Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Dispatcher)	5. Abrir el caso y asignar al responsable		Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Agente Primer nivel de atención)	6. Entender, diagnósticar y gestionar el caso		Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Agente Primer nivel de atención)	7. Documentar las acciones ejecutadas y cerrar el caso.		Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Agente Primer nivel de atención)	8. Documentar el analisis realizado.		Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)

GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE TI					
GESTIÓN TECNOLÓGICA					
CÓDIGO	GTEC-P-002	VERSIÓN	001	FECHA	19/06/2020

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 (Agente Primer nivel de atención)	9. Reasignar el caso al funcionario o contratista del GIT Tecnología (Dispatcher)	Herramienta Automática Registro de Incidentes	Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Dispatcher)	10. Determinar el grupo pertinente del nivel 2 y reasignar según "Matriz de Responsabilidades por Niveles - Mesa de Servicios"		Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	11. Entender, analizar y gestionar del Caso		Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
			¿Se solucionó el incidente o requerimiento?		
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	12. Documentar las acciones ejecutadas y cerrar el caso.		Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	13. Documentar y solicitar autorización para escalamiento a proveedor externo		Correo Electrónico del profesional (@ani.gov.co) y/o Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
		Coordinador del G.I.T de Tecnología o su delegado para gestión con proveedores.	¿Se autoriza el escalamiento?	Correo Electrónico del profesional (@ani.gov.co) y Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos	Correo Electrónico del profesional (@ani.gov.co) y/o Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
		Coordinador del G.I.T de Tecnología o su delegado para gestión con proveedores.	14. Realizar gestión con el proveedor externo para solución del caso		Correo Electrónico del profesional (@ani.gov.co) y/o Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	¿Se atendió y solucionó el caso?		Correo Electrónico del profesional (@ani.gov.co) y/o Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	15. Documentar la actividad, las acciones realizadas y cerrar el caso		Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
		Solicitante	16. Encuesta satisfacción	Encuesta de satisfacción del solicitante	Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos (GLPI)
			Fin		

GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE TI					
GESTIÓN TECNOLÓGICA					
CÓDIGO	GTEC-P-002	VERSIÓN	001	FECHA	19/06/2020

OBSERVACIONES
<p>1. Se atenderán los incidentes y requerimientos de acuerdo con las siguientes definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes: Situaciones que impliquen interrupción no planificada de uno o varios de los servicios de T.I. (redes, equipos o sistemas de información) • Requerimientos: Cualquier otro evento o solicitudes de los usuarios en relación con los servicios de T.I. • Dispatcher: Persona encargada 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. • Agente Primer nivel de atención: persona encargada de recibir y dar solución a los incidentes y requerimientos que le sean asignados. • Profesional de segundo nivel: Persona encargada de recibir y dar solución a los incidentes y requerimientos de segundo nivel que le sean asignados o escalados de acuerdo con Matriz de Responsabilidades por Niveles - Mesa de Servicios.xls". • Coordinador del G.I.T de Tecnología o su delegado para gestión con proveedores: persona encargada de: i) validar y autorizar según la pertenencia escalamiento de un caso a proveedor. ii) gestionar la solución del caso con el proveedor. <p>2. Todo incidente y/o requerimiento será atendido de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes, mediante alguno de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • correo electrónico dirigido a: soporte@ani.gov.co. • Herramienta Automática Registro de Incidentes y Requerimientos GLPI <p>3. Todo requerimiento allegado a la mesa de servicios a través del correo de soporte, debe contener como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres y apellidos completos • Tipo y número de documento de identificación • Tipo de contrato (provisional, carrera, libre nombramiento y remoción, contratista, interventoría o pasante) • 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. • Descripción del requerimiento o necesidad de servicio. <p>4. Los correos deberán ser enviados directamente por el usuario solicitante, a excepción del grupo de usuarios VIP conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presidente • Despacho de Presidencia (Asesores y secretaria) • Vicepresidentes y Secretarías de Vicepresidencia • Gerentes • Jefes de Oficina (Control Interno y Comunicaciones) <p>Para estos casos, el correo será enviado por el agente de mesa que atienda el incidente y requerimientos.</p> <p>5. Niveles de atención: corresponde al grupo de técnicos y/o profesionales que dan solución y atención a los incidentes y requerimientos en primera, segunda y tercera instancia, los cuales se escalan en mayores grados de acuerdo con la complejidad del incidente o rol autorizado para gestionarlos. Estos niveles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primer nivel: Técnicos de mesa de servicios que apoyan directamente en cada piso. • Segundo nivel: Especialistas de cada servicio TI: infraestructura, Aplicaciones, Orfeo, Seguridad de la Información. • Proveedor Externo. Empresa que tiene un vínculo contractual con la ANI para proveer servicios de soporte y mantenimiento a elementos de la infraestructura tecnológica de la entidad. <p>Los niveles se detallan en la "Matriz de Responsabilidades por Niveles - Mesa de Servicios.xls".</p>

CONTROL DE CAMBIOS			REQUISITOS APLICABLES
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	
001	19/06/2020	Elaboración del documento	• 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.

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Guillermo Cadenas Ronderos	Contratista	Documento aprobado mediante memorando Radicado No. <u>20206070076823</u>
ELABORÓ	Jhon Edisson Aguilar Jerez	Contratista	
REVISÓ	Erika Diaz Abella	Contratista	
APROBÓ	Andrés Francisco Boada Icabuco	Coordinador G.I.T. Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	
Vo.Bo.	Daniela Mendoza Navarrete	Contratista	