GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE TI

GESTIÓN TECNOLÓGICA

CÓDIGO	GTEC-P-002	**VERSIÓN**	004	**FECHA**	12/06/2025
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.				

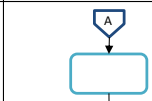
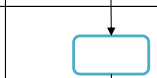
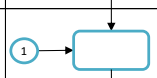
Inicio | Actividad | Decisión | Conector de página (A) | Conector de actividad (1) | Fin

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		
	2	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 del campo de "Observaciones" de este procedimiento.	Validar en la Herramienta Registro de Incidentes y requerimientos de TI (GLPI), la información del solicitante con el fin de realizar seguimiento y dar solución a la solicitud.	Herramienta de Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI). En caso de indisponibilidad de la plataforma, se podrá utilizar el correo soporte@ani.gov.co como mecanismo de contingencia.
	SI / NO		¿Esta en el catálogo de servicios de TI?		
	1	Funcionario o contratista del GIT Tecnología	2. Informar al usuario que el servicio requerido NO hace parte del catálogo de los servicio de TI.	Registrar en la herramienta GLPI la respuesta correspondiente, indicando que el servicio solicitado no pertenece al ámbito de Tecnología, ni está asociado con el catálogo. En caso de contar con la información, orientar al usuario sobre el canal adecuado para realizar su solicitud.	Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI).
	NO / SI		¿La información del usuario esta completa?		
	2	Funcionario o contratista del GIT Tecnología	3. Solicitar al usuario la información faltante mediante comentarios internos dentro del ticket registrado en GLPI, referenciando al solicitante.		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI).
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Agente Primer nivel de atención)	4. Realizar el análisis técnico del caso, diagnosticar y ejecutar las acciones necesarias para su resolución en el primer nivel de atención.		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI).
	NO / SI		¿Se solucionó el incidente o requerimiento?		
	3	Funcionario o contratista del GIT Tecnología (Agente Primer nivel de atención)	5. 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)	6. Documentar el análisis y las acciones implementadas. Validar que la solicitud contenga la información mínima requerida para su escalamiento al segundo nivel. (Ver observación No. 2).		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI)
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología	7. Escalar y asignar el caso al agente de segundo nivel a través de la herramienta GLPI.		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI).
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	8. Revisar antecedentes del caso, analizar y gestionar para dar solución.		Herramienta para Registro de Incidentes y Requerimientos de TI (GLPI).
	NO / SI		¿Se solucionó el incidente o requerimiento?		
	A / 3	Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	9. 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**	004	**FECHA**	12/06/2025
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** **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**
		Funcionario o contratista del GIT Tecnología (de segundo nivel)	10. Documentar acciones realizadas y solicitar aprobación para escalar a tercer nivel la solución (apoyo a proveedor externo).	Enviar por parte del profesional, correo electrónico solicitando la autorización del Gerente del GIT TIC para el escalamiento a tercer nivel.	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)	11. 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)	12. 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.**

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).**
- **Cualquier otro campo obligatorio definido en el formulario correspondiente dentro de la herramienta GLPI.**

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:
- **Plataforma GLPI – Herramienta oficial para la gestión de incidentes y requerimientos de TI (mesadeservicio.ani.gov.co).**
- **Correo electrónico: soporte@ani.gov.co – Únicamente como mecanismo de contingencia para radicar las solicitudes de servicio en caso de indisponibilidad de GLPI.**

4. Las solicitudes deben ser registradas directamente por el usuario solicitante, excepto en el caso de usuarios clasificados como VIP, quienes podrán ser asistidos por el auxiliar o asistente de la gerencia TI para realizar el registro en la plataforma GLPI. En estos casos, el responsable del registro deberá indicar de forma explícita el nombre del usuario VIP que requiere la atención.

Se consideran usuarios VIP:
- **Presidente**
- **Despacho de Presidencia (Asesores y secretaria)**
- **Vicepresidentes y Secretarias de Vicepresidencia**
- **Gerentes**
- **Jefes de Oficina (Control Interno y Comunicaciones)**

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 especializadas 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

VERSIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN**
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.
004	12/06/2025	Ajustes en actividades, controles, registros y observaciones y, ajustes en aspectos de mejoramiento continuo.

REQUISITOS APLICABLES

- 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.
- Ley 1581 de 2012: "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE TI					
GESTIÓN TECNOLÓGICA					
CÓDIGO	GTEC-P-002	**VERSIÓN**	004	**FECHA**	12/06/2025
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.				

APROBACIÓN			
	NOMBRE	**CARGO**	**APROBACIÓN**
ELABORÓ	Ileana Andrea Navarro Castrillón	Asesor Experto G3-5	Aprobado mediante memorando radicado No. 20256070104443
REVISÓ	Zully Vanesa Perdomo Garzón	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.	Cristian Leandro Muñoz Claros	Contratista G.I.T. Planeación	