

1. **OBJETIVO**

Brindar soporte a los incidentes relacionados con el sistema de Facturación Electrónica, con el fin de asegurar la gestión efectiva para dar una respuesta adecuada y minimizar los impactos adversos a la Unidad Administrativa Especial – Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales UAE DIAN, manteniendo los niveles de servicio y de disponibilidad.

2. **ALCANCE**

Inicia con la recepción de la solicitud del soporte y finaliza con el control posterior a la solución.

3. **CONDICIONES GENERALES**

- Cuando un usuario registra un incidente en la herramienta ARANDA, este debe proporcionar información suficiente, clara y específica con el fin de realizar un mejor y acertado escalamiento para el soporte requerido.
- Los casos relacionados con fallas en las soluciones tecnológicas de alto grado de complejidad y por el cual no hubo solución en los niveles I y II, es atendido por los especialistas funcionales y/o técnicos.
- Para generar una solución efectiva y en el menor tiempo posible, se direcciona el incidente al responsable funcional, con el fin de realizar un filtro y análisis previo al escalamiento del caso al especialista técnico, en los casos a los cuales aplique.
- Todos los funcionarios y contratistas deben reportar a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio los siguientes eventos que inciden en la seguridad de la información de la entidad:
 - a) control de seguridad ineficaz;
 - b) incumplimiento de las expectativas de integridad, confidencialidad o disponibilidad de la información;
 - c) errores humanos;
 - d) incumplimiento de políticas o directrices;
 - e) incumplimientos de los acuerdos de seguridad física;
 - f) cambios incontrolados del sistema;
 - g) mal funcionamiento del software o hardware;
 - h) infracciones de acceso.

Datos personales

Si dentro de la descripción de este procedimiento o de alguno de sus documentos relacionados se manejan datos personales, se deben implementar los instrumentos, lineamientos y parámetros establecidos en la política de tratamiento de datos personales de la DIAN, el MN-IIT-0062 Manual para la Protección de Datos Personales, en especial lo referente al principio de privacidad por diseño y por defecto y demás normativa interna y/o externa referente al tema; son datos sensibles tener en cuenta lo establecido en el Manual de protección de Datos y en Anexo 1 del mismo

Interacciones eventuales

En los casos que se presenten interacciones con otros procedimientos que no están relacionadas directamente con el objetivo de este documento y que se dan en circunstancias eventuales, se deberá dar cumplimiento a las entradas y requisitos definidos en el procedimiento correspondiente.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-CAC-0043	Peticiones, quejas, sugerencias reclamos, felicitaciones y denuncias	Digital	interno
Procedimiento	PR-IIT-0458	Gestión de incidentes	Digital	interno
Cartilla	CT-CAC-0126	Guía de Requisitos para Registro y Escalamiento de Casos del Sistema de Facturación Electrónica	Digital	interno
Cartilla	CT-CAC-0127	Guía Validación y Solución de Errores en Primer Contacto	Digital	interno

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Base de datos.** Una base de datos es una colección organizada de información estructurada, o datos, típicamente almacenados electrónicamente en un sistema de computadora. Una base de datos es usualmente controlada por un sistema de gestión de base de datos (DBMS). En conjunto, los datos y el DBMS, junto con las aplicaciones que están asociados con ellos, se conocen como un sistema de base de datos, que a menudo se reducen a solo base de datos. Fuente: ORACLE (2021) Glosario. Consultado en <https://www.oracle.com/co/database>.
- **Caso Hijo.** Cuando se desea relacionar un caso a otro, pero este aún no existe, en la herramienta de gestión se crea el caso hijo mediante la opción: Crear Relacionado a (incidente, requerimiento, cambio o problema), de la cual se hace uso al ubicarse sobre el caso. Fuente: ARANDA (2019). Tipos de Relaciones. Consultado en <https://arandasoft.com/manuals/aranda-service-desk-v8-consola-especialista/>
- **Caso Padre.** Cuando se desea relacionar un caso a otro, pero este aún no existe, en la herramienta de gestión se crea mediante la opción: Crear Relacionado a (incidente, requerimiento, cambio o problema), de la cual se hace uso al ubicarse sobre el caso. Fuente: ARANDA (2019). Tipos de Relaciones. Consultado en <https://arandasoft.com/manuals/aranda-service-desk-v8-consola-especialista/>
- **Categoría.** denominación de un grupo de cosas que tienen algo en común. Las categorías son utilizadas para agrupar cosas similares. Por ejemplo, tipos de costos se utilizan para agrupar tipos similares de costo. Las categorías de incidentes se utilizan para agrupar tipos similares de incidente. Fuente: ITIL (2011). Glosario. Consultado en https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file
- **CSAT.** Coordinación de Servicios y Administración Técnica.

- **CSTU:** Coordinación de Soporte Técnico al Usuario.
- **DGIT:** Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología
- **Error conocido.** Es un problema que tiene una causa raíz documentada y una solución temporal. Los errores conocidos son creados y gestionados a través de su ciclo de vida por la gestión de problemas. Los errores conocidos también pueden ser identificados durante los desarrollos o por los proveedores.
Fuente: ITIL (2011). Glosario. Consultado en https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file
- **Escalamiento.** (ITIL Operación del Servicio) Es cuando una actividad obtiene recursos adicionales necesarios para cumplir con los objetivos de nivel de servicio o con las expectativas del cliente. Un escalamiento puede ser necesario en cualquier proceso de gestión de servicio de TI, comúnmente se asocia a la gestión de incidentes, gestión de problemas y la gestión de atención de quejas de los clientes. Hay dos tipos de escalamiento: escalamiento funcional y escalamiento jerárquico. Fuente: ITIL (2011). Glosario. Consultado en https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file
- **Incidente.** Interrupción no planificada de un Servicio de TI o reducción en la calidad de un servicio de TI. También lo es el fallo de un elemento de configuración que no ha impactado todavía en el servicio. Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción de este o una reducción de la calidad de dicho servicio. Fuente: ITIL (2011). Glosario. Consultado en https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file
- **Incidente de seguridad digital.** un evento o serie de eventos de seguridad de la información no deseados o inesperados, que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información. Fuente: ICONTEC. (2006). Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 27001 2006-03-22
- **Mesa de servicio.** Es un equipo de trabajo, punto de contacto entre los usuarios de la empresa y las tecnologías estándares adoptadas por la misma, y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen, en relación con los diversos aspectos de la Tecnología de la Información. Fuente: ARANDA (2019). Tipos de Relaciones. Consultado en <https://arandasoft.com/manuals/aranda-service-desk-v8-consola-especialista/>
- **Nivel de servicio.** Es el proceso responsable de negociar acuerdos de nivel de servicios alcanzables y de asegurar que estos se cumplan. Es responsable de asegurar que todos los procesos de gestión de servicios de TI, acuerdos de nivel operativo y de los contratos de soporte sean adecuados para los objetivos de nivel de servicio acordados. La gestión de niveles de servicios monitorea e informa sobre los niveles de servicio, realiza revisiones periódicas de servicios con los clientes, e identifica las mejoras requeridas. Fuente: ITIL (2011). Glosario. Consultado en https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file

- **Problema.** Causa de una o más incidencias. En el momento en el que se crea el registro de problemas no es frecuente conocer su causa. Fuente: Fuente: ITIL (2011). Glosario. Consultado en https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file
- **RADIAN.** Plataforma administrada por la UAE DIAN donde se registra la hoja de vida de las facturas electrónicas como el título valor a través de los eventos que se le asocian. Fuente: UAE DIAN (2021). Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas.
- **Script.** Un programa o conjunto de instrucciones que le dice/indica a una computadora que haga algo, o el lenguaje utilizado para escribirlos. Fuente: CAMBRIDGE DICTIONARY (2022). Definiciones. Consultado en <https://dictionary.cambridge.org/us/dictionary/english/script>
- **Sistema Operativo (SO/OS).** Un sistema Operativo es un programa de control de un computador. Asigna los recursos del computador y programa las tareas. Los recursos del computador incluyen todo el hardware y cualquier otro aditamento interno del computador o conectado a éste. Fuente: Mark G. Sobell, Guía Práctica para el Sistema Operativo Unix. Edit. Addison-Wesley Iberoamericana - U.S.A., 1987
- **Usuario.** Cualquier persona, entidad, cargo, proceso, sistema automatizado o grupo de trabajo, que genere, obtenga, transforme, conserve o utilice información en papel o en medio digital, físicamente o a través de las redes de datos y las soluciones tecnológicas de la entidad, para propósitos propios de su labor y que tendrán el derecho manifiesto de uso dentro del inventario de información. Fuente: MINTIC (2021). Guía para la Gestión y Clasificación de Activos de Información. Consultado en https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_G5_Gestion_Clasificacion.pdf

6. DIAGRAMA DE FLUJO

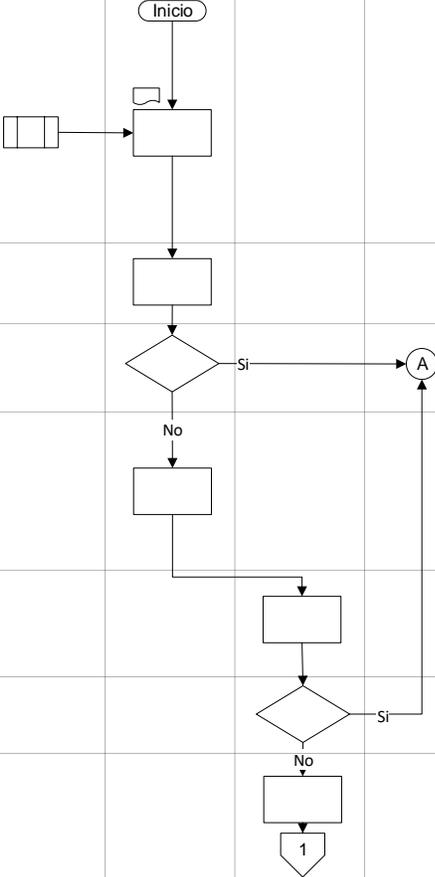
6.1 Entradas

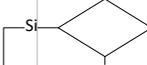
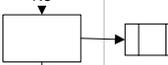
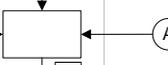
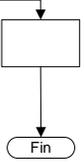
No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
1	Direcciones Seccionales, a través de Lideres de Factura Electrónica	Solicitud de Soporte	Según lo establecido en CT-CAC-0126 Guía de Requisitos para Registro y Escalamiento de Casos del Sistema de Facturación Electrónica
	Proveedores Tecnológicos		
	Procedimiento PR-CAC-0043 Peticiones, quejas, sugerencias reclamos, felicitaciones y denuncias		
	Contact Center	Solicitud de Soporte	Según lo establecido en CT-CAC-0127 Guía Validación y Solución de Errores en Primer Contacto

6.2 Descripción de Actividades (Para mayor entendimiento de la simbología ver anexo 1)

Los símbolos definidos para los flujogramas de la DIAN son los siguientes:

Simbolo	Descripción	Simbolo	Descripción
	INDICA LA SECUENCIA DEL FLUJOGRAMA.		INDICA QUE EL FLUJOGRAMA TIENE VARIAS OPCIONES DE SECUENCIA (máximo 3).
	INDICA LAS ACTIVIDADES REALIZADAS MANUALMENTE.		INDICA LAS ACTIVIDADES REALIZADAS AUTOMÁTICAMENTE.
	INDICA QUE LA ACTIVIDAD ESTA GENERANDO UNA SALIDA A OTRO PROCEDIMIENTO, SUBPROCESO, PROCESO O CLIENTE EXTERNO.		INDICA EL INICIO O EL FIN DEL FLUJOGRAMA.
	INDICA QUE EN LA ACTIVIDAD PRESENTA UNA ENTRADA GENERADA POR OTRO PROCEDIMIENTO, SUBPROCESO, PROCESO O CLIENTE EXTERNO.		INDICA LA CONEXIÓN ENTRE ACTIVIDADES UTILIZANDO CARACTERES ALFABETICOS.
	INDICA QUE UN PROCEDIMIENTO, SUBPROCESO O PROCESO SUMINISTRA O RECIBE INSUMOS.		INDICA LA CONEXIÓN ENTRE PÁGINAS UTILIZANDO CARACTERES NUMÉRICOS.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Recibe solicitud de soporte	Gestión de solicitud Nivel 2			
<p>1. Recibir solicitudes de soporte</p> <p>Se reciben las solicitudes de soporte del sistema (Nivel 1) de Facturación Electrónica por medio de los siguientes medios establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Contact Center: diligenciados en el sistema Aranda (Cartilla CT-CAC-0127 Guía Validación y Solución de Errores en primer contacto). * Direcciones Seccionales: Por medio de líderes en Factura Electrónica, los cuales registran las solicitudes por el sistema Aranda. * Correo Electrónico: Enviados únicamente por los Proveedores Tecnológicos al buzón sd_fistrib_fe aliados@dian.gov.co o al sd_facturaelectronica@dian.gov.co * PQSR: Por medio del procedimiento PR-CAC-0043 Peticiones, quejas, sugerencias reclamos, felicitaciones y denuncias. <p>Los requisitos de esta solicitud estan descritos en el numeral 6.1 Entradas, del presente procedimiento.</p>					Subdirección de Factura Electronica y Soluciones Operativas	<p>Registro en el Sistema Aranda</p> <p>Correo Electrónico con solicitud de soporte</p>
<p>2. Atender solicitud</p> <p>Se analiza la descripción del caso, se validan los requisitos mínimos para el escalamiento del caso de acuerdo al tema reportado</p>					Subdirección de Factura Electronica y Soluciones Operativas	No aplica
<p>3. ¿Se dio solución a la solicitud?</p> <p>Si se dio solución a la solicitud continúe en la actividad 11, de lo contrario continúe en la actividad 4.</p>				Si	Subdirección de Factura Electronica y Soluciones Operativas	No aplica
<p>4. Asignar solicitud a nivel 2</p> <p>Se escala la solicitud de soporte a los funcionarios de Factura Electrónica especializados en los temas de RADIAN, Nomina Electrónica, Documento soporte en adquisiciones con no obligados a facturar, Factura Electrónica de Venta o Facturador Gratuito, Proveedor Tecnológico o Desarrollo Propio y demás desarrollos que se pueden presentar y sean de responsabilidad de la Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas.</p>				No	Subdirección de Factura Electronica y Soluciones Operativas	Registro en el Sistema Aranda
<p>5. Atender solicitud</p> <p>Se realizar un diagnostico general del caso mediante validaciones en las plataformas de Factura Electrónica, Nomina Electrónica, Radian, Facturador Gratuito y demás que se requieran. Sobre estas validaciones y diagnósticos se plantea una posible solución del caso.</p>					Subdirección de Factura Electronica y Soluciones Operativas	Registro en el Sistema Aranda
<p>6. ¿Se dio solución a la solicitud?</p> <p>Si se dio solución a la solicitud continúe en la actividad 11, de lo contrario continúe en la actividad 7.</p>				Si	Subdirección de Factura Electronica y Soluciones Operativas	No aplica
<p>7. Asignar solicitud a nivel 3</p> <p>Se escala la solicitud de soporte a los funcionarios de Factura Electrónica especializados en los temas técnicos o funcionales, según la necesidad.</p>				No	Subdirección de Factura Electronica y Soluciones Operativas	Registro en el Sistema Aranda

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Gestión de solicitud Nivel 3	Realizar control posterior			
<p>8. Atender solicitud</p> <p>Se identifica la necesidad de la solicitud y se plantea solución de acuerdo al conocimiento del funcionario y las herramientas tecnológicas asignadas.</p>		1			Subdirección de Factura Electronica y Soluciones Operativas	Registro en el Sistema Aranda
<p>9. ¿Se dio solución a la solicitud?</p> <p>Si se dio solución a la solicitud continúe en la actividad 11, de lo contrario continúe en la actividad 10.</p>					Subdirección de Factura Electronica y Soluciones Operativas	No aplica
<p>10. Asignar solicitud a Administración Técnica</p> <p>Se escala la solicitud de soporte a los funcionarios de la Coordinación de Servicios y Administración Técnica según el procedimiento PR-IIT-0458 Gestión de Incidentes.</p>					Subdirección de Factura Electronica y Soluciones Operativas	Registro en el Sistema Aranda
<p>11. Entregar solución al solicitante</p> <p>Se realiza la entrega de la solución al solicitante siguiendo el mismo camino recorrido de los niveles alcanzados de la solicitud, llegando hasta el primer nivel y utilizando el mismo canal de entrega de la misma.</p>					Subdirección de Factura Electronica y Soluciones Operativas	Registro en el Sistema Aranda Correo Electrónico
<p>12. Realizar control posterior a la solución</p> <p>Se realiza seguimiento y control a la solución entregada, verificando el cumplimiento de los requerimientos establecidos y cerrando el caso en el Aplicativo;</p> <p>Adicionalmente si son identificados requerimientos que puedan ser solucionados desde el primer contacto (Contact Center) se consolidan, actualiza y se entrega con su respectiva solución (Cartilla CT-CAC-0127 Guía Validación y Solución de Errores en primer contacto).</p>					Subdirección de Factura Electronica y Soluciones Operativas	Registro en el Sistema Aranda

6.3 Salidas

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
10	Solicitud de soporte	Procedimiento PR-IIT-0458 Gestión de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> Descripción del requerimiento Diagnóstico o validaciones realizada por 2 nivel Adjuntos que evidencien error y XML
11	Solución al soporte	Solicitante	Cuando la solución corresponde a una afectación Masiva, se seleccionan casos aleatorios y se contacta a los contribuyentes para validar la efectividad de la solución

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de los cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
1	06/10/2022	16/07/2023	Versión inicial	Pública
2	17/07/2023		Actualización del nombre de la cartilla CT-CAC-0126 Guía de Requisitos para Registro y Escalamiento de Casos del Sistema de Facturación Electrónica.	Pública

Elaboró:	Conny Johana Millán Martínez Elaboración técnica	Contratistas Factura Electrónica	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
	Juan Camilo Galindo Torres Elaboración técnica	Contratistas Factura Electrónica	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
	Erick Arturo Rico Rosas Elaboración técnica	Contratistas Factura Electrónica	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
	Ciro Andrés Benavides Corredor Elaboración Metodológica	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
	Darío Morales Ruíz Elaboración Metodológica	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Luis Hernando Valero Vásquez	Subdirector	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
Aprobó:	Adriana del Pilar Solano Cantor	Directora (E)	Dirección de Gestión de Impuestos