

1. OBJETIVO

Atender, prevenir y administrar incidentes y problemas relacionados con los sistemas de información dando solución de manera efectiva dentro del acuerdo de nivel de servicio.

2. ALCANCE

Aplica como documento de apoyo durante la ejecución del procedimiento “PR-IIT-0458 Gestión de incidentes” para la solución de incidentes y problemas relacionados con los sistemas de información.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **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. 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. 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® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms / Plan estratégico de tecnología de la información y comunicaciones – PETIC (2015-2018) UAE DIAN.

- **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. <https://arandasoft.com/la-funcion-de-una-mesa-de-ayuda-dentro-de-la-organizacion/>

- **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. 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. http://angelsalvadorweb.com/blogs2/wp-content/uploads/2013/03/ITIL_2011_Spanish.pdf

- **Script.** Un programa o conjunto de instrucciones que le dice/indica a una computadora que haga algo, o el lenguaje utilizado para escribirlos

Fuente. <https://dictionary.cambridge.org/us/dictionary/english/script>

- **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 los sistemas de información de la Unidad, para propósitos propios de su labor y que tendrán el derecho manifiesto de uso dentro del inventario de información.

Fuente. Guía para la Gestión y Clasificación de Activos de Información (https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_G5_Gestion_Clasificacion.pdf) Autor: MINTIC – Colombia. Página: 10

4. DESARROLLO DEL TEMA

4.1 Generalidades

- Los incidentes que afecten la operación normal de una solución tecnológica que tenga relación con el cliente son prioridad.
- Para generar una solución efectiva y en el menor tiempo posible, se direcciona el incidente al responsable funcional en primera medida con el fin de realizar un primer filtro y un análisis previo de la información, en los casos a los cuales aplique.
- Para implementar ajustes en los Sistemas de Información en necesario contar con la aprobación del comité de gestión de cambios tecnológicos.
- Los problemas serán priorizados de acuerdo con el impacto del negocio, además se debe tener en cuenta lo siguiente:
 - Número de usuarios que son afectados con el problema y la criticidad de dichos usuarios
 - Servicio degradado o completamente fuera de servicio.
- La Gestión de Problemas puede ser:
 - Reactiva: Analiza los incidentes catalogados como problemas ocurridos para descubrir su causa y propone soluciones a los mismos.

- Proactiva: Monitoriza la calidad de la plataforma TI y analiza su configuración con el objetivo de prevenir incidentes incluso antes de que estos ocurran
- Una vez que se complete el diagnóstico del problema y que se haya encontrado una solución alternativa, se deberá registrar de acuerdo con el procedimiento de gestión de conocimiento el error conocido.

4.2 Solución de Incidentes y Problemas

4.2.1 Recepción del incidente asociado a una solución tecnológica

El especialista técnico de la Coordinación de Servicios y Administración Técnica o quien haga sus veces, recibe el caso, previo análisis efectuado por el usuario funcional. Se analiza el incidente con el fin de brindar solución, emitir un concepto o escalar el caso a otras instancias. El caso debe contar con los soportes necesarios para dar respuesta, de lo contrario el especialista debe ponerse en contacto con el usuario funcional o con el contribuyente según sea el caso, para solicitar información adicional y/o claridad de la descripción de la falla a través de la herramienta de gestión.

4.2.2 Análisis e identificación de causa

El especialista técnico verifica el funcionamiento del sistema informático para identificar la falla y junto con el análisis previo realizado por el responsable funcional se determina la posible solución.

Durante el análisis se tienen en cuenta las coincidencias de casos presentados anteriormente, se identifican causas y oportunidades de mejora del servicio informático y/o se propone el desarrollo de una nueva funcionalidad o mejora al software con base en la experiencia y conocimiento.

4.2.3 Determinación de la solución

Si el especialista técnico de la Coordinación de Servicios y Administración Técnica o quien haga sus veces, considera que la solución al incidente lo realiza directamente continuar con la actividad 4.2.4, de lo contrario y con base en el análisis previo se define la posible solución según la falla identificada, la cual es direccionada a los especialistas responsables correspondientes de acuerdo con su competencia:

Si el especialista técnico de la Coordinación de Servicios y Administración Técnica o quien haga sus veces, no encuentra solución y considera que debe ser gestionado por la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones o quien haga sus veces, se asigna de acuerdo con su competencia (bases de datos, sistemas operativos)

Si el especialista técnico de la Coordinación de Servicios y Administración Técnica o quien haga sus veces, considera que el incidente obedece a una falla en la funcionalidad del sistema, debe solicitar a la Subdirección de Soluciones y Desarrollo o quien haga sus veces, el ajuste o solución básica. Se registra un problema asociado al incidente, se cierra el incidente informando el número del problema en la herramienta de gestión y se asigna al ingeniero correspondiente de la Subdirección de Soluciones y Desarrollo o quien haga sus veces, relacionando el diagnóstico como base para realizar la gestión y solución respectiva.

Durante todo el ciclo de vida del problema, se debe mantener actualizada la información en la base de datos de problemas para que los involucrados autorizados disponga de la información sobre el estado de la solicitud.

Se puede determinar que el incidente sea atendido por dos instancias a la vez, de tal manera que una de ellas brinde una solución temporal mientras la otra trabaja en una solución permanente y efectiva.

4.2.4 Ejecutar solución

Cuando el ingeniero identifica que el incidente está asociado a un error conocido pendiente de solución de fondo, lo resuelve con las herramientas disponibles, que pueden ser scripts de bases de datos escalados a la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones o quien haga sus veces, para ejecución, acceso a herramientas de soporte, ejecución de tareas programadas, entre otras.

Según el impacto de los incidentes o problemas identificados en los Sistemas de Información, los requerimientos de cambio y/o solicitudes de mejoramiento, se presenta ante el comité de control de cambios un plan de acción para su solución. El comité aprueba o no la ejecución del plan de acción. De manera coordinada se procede a ejecutar el plan de acción aprobado en el comité de control de cambios.

4.2.5 Verificar solución del incidente o problema y registrar su solución

Una vez sea gestionada la puesta en producción de un ajuste que resuelve uno o más problemas registrados, los especialistas técnicos junto con el responsable del área funcional correspondiente revisan que las soluciones implementadas sean efectivas. Se registra en la herramienta de gestión la solución al incidente o al problema con sus incidentes asociados, se cambia el estado a solucionado para que a través de la mesa de servicio se de cierre al caso.

4.3 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	10/09/2021		Versión inicial.

Elaboró:	Yenny Paola Ostos Mendivelso Elaboración técnica	Analista II de tecnología	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Juan Pablo Serna Botero Elaboración técnica	Gestor IV de tecnología	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Tito Alejandro Menjura Murcia Elaboración metodológica	Gestor II del Sistema de Gestión	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
	Alfredo Antonio Ahumada Ahumada Elaboración metodológica	Gestor II del Sistema de Gestión	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Carlos Arturo Higuera Manrique	Jefe de la Coordinación de Servicios y Administración Técnica	Coordinación de Servicios y Administración Técnica

	Héctor Leonel Mesa Lara	Subdirector de Infraestructura Tecnológica y Operaciones	de de de de	Subdirección de Infraestructura Tecnológica y Operaciones
Aprobó:	Diana Parra Silva	Directora de Gestión de Innovación y Tecnología		Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología