

1. OBJETIVO

Establecer medidas de protección al usuario cuando se presentan fallas críticas en las soluciones tecnológicas, que afecten la continuidad de la operación misional de la entidad, mediante el diagnóstico oportuno y el restablecimiento de estos, para garantizar su disponibilidad.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del problema o la recepción de la solicitud sobre la afectación de un servicio y finaliza con la solución de la falla.

3. CONDICIONES GENERALES

- El conjunto de acciones descritas en el presente procedimiento define medidas de protección al usuario que conforman un instrumento de gestión para el manejo interno de las fallas técnicas que se presentan en las soluciones tecnológicas de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales UAE DIAN.
- Los parámetros descritos en el presente documento aplican para las soluciones tecnológicas oficiales de la entidad.
- Se debe cumplir con las políticas emitidas por la Oficina de Seguridad de la Información o quien haga sus veces, para minimizar los riesgos en materia de seguridad de la información y para garantizar la disponibilidad, integridad, confidencialidad, privacidad y no repudio de la información.

4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

Ver catálogo normativo del proceso.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-IIT-0458	Gestión de incidentes	Digital	Interno
Procedimiento	PR-IIT-0460	Gestión de Requerimientos	Digital	Interno
Procedimiento	PR-PEC-0247	Comunicación externa	Digital	Interno
Procedimiento	PR-PEC-0248	Comunicación interna	Digital	Interno
Formato	FT-IIT-2714	Bitácora de eventos	Digital	Interno

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Bitácora:** Archivo en el cual se lleva registro de alguna actividad.

Fuente: Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

- **CSAT:** Coordinación de Servicios y Administración Técnica.
- **DGIT:** Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

- **Evento relativo:** Cuando los canales reciben, en un rango entre el 10% y el 50% de las transacciones, llamadas o mensajes atendidos, un reporte de cualquier tipo de falla, por un tiempo igual o superior a una (1) hora.

Fuente: Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

- **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.

- **Requerimiento:** Los requerimientos/requisitos de un sistema describen los servicios que ha de ofrecer el sistema y las restricciones asociadas a su funcionamiento.

Fuente: <https://elvex.ugr.es/idbis/db/docs/design/2-requirements.pdf>.

- **SSD:** Subdirección de Soluciones y Desarrollo.

7. DIAGRAMA DE FUJO

7.1 Entradas

No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
2	Colaboradores UAE DIAN	Reporte de incidente.	Solicitud debidamente registrada en la herramienta de gestión de la mesa de servicio y/o medios digitales.
2	Procedimiento “PR-IIT-0460 Gestión de requerimientos”	Alerta identificada.	Alerta identificada e Informada por el equipo de especialistas de monitoreo de la plataforma tecnológica mediante el medio digital disponible.
2	Procedimiento “PR-IIT-0458 Gestión de incidentes”	Reporte de incidente.	Solicitud debidamente registrada en la herramienta de gestión de la mesa de servicio y/o medios digitales.
2	Subproceso de Asistencia al Usuario Canales de atención	Asignación de la solicitud (Reporte de fallas)	Subproceso de Asistencia al Usuario: Se recibe a través del sistema PQSR y Denuncias. Canales de atención: Reporte recibido de la ciudadanía por los canales de atención dispuestos por la Entidad.

7.2 Descripción de Actividades

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
			Responsable CSAT	Especialistas DGIT				
H	<p>1. Identificar anomalía en los servicios informáticos</p> <p>Durante la administración del servicio se identifican anomalías en la operación normal definida en los servicios informáticos y se procede con su análisis, continuando con la actividad No. 3.</p>						DGIT o quien haga sus veces	Anomalia identificada en la consola de monitoreo respectiva
H	<p>2. Recibir asignación de caso</p> <p>Se recibe el caso sobre el funcionamiento inadecuado de la (s) solución(es) tecnológica y servicios digitales TAC que soporta(n) el objeto misional de la Entidad, a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio y/o medio digital disponible.</p> <p>Las inconsistencias se detectan a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> * El monitoreo efectuado por la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones, de acuerdo con lo descrito en el procedimiento "PR-IIT-0460 Gestión de requerimientos". * Información suministrada por el usuario de la solución tecnológica. * Reportes de la Subdirección de servicio al ciudadano en asuntos tributarios y de Subdirección de servicios y facilitación al comercio exterior, recibidos de la ciudadanía en los canales de atención. * Atención de incidentes provenientes de la DGIT o quien haga sus veces, del procedimiento "PR-IIT-0458 Gestión de incidentes" 					Coordinación de Servicios y Administración Técnica / SSD o quien haga sus veces	Solicitud registrada en la herramienta de gestión de la mesa de servicio y/o medio digital disponible	
V	<p>3. ¿El caso reportado es de criticidad mayor?</p> <p>Se determina el origen del incidente, bien sea en la infraestructura tecnológica o en las soluciones tecnológicas. Posteriormente, los especialistas correspondientes tipifican el nivel de criticidad en mayor o menor según corresponda.</p> <p>Se clasifica como caso de criticidad mayor, cuando el incidente es masivo, haya una interrupción total, relativa o parcial de los servicios que soportan el objeto misional de la entidad y exista una obligación legal relacionada con la prestación de los servicios TAC. (calendario tributario, términos de actuaciones administrativas).</p> <p>Si el caso reportado es de criticidad mayor continúa con la actividad No. 5, de lo contrario, es de criticidad menor y debe continuar con la actividad No. 4.</p>					DGIT o quien haga sus veces	Tipificación del nivel de criticidad registrada en la herramienta de gestión de la mesa de servicio y/o medio digital disponible	
H	<p>4. Continuar con el procedimiento respectivo</p> <p>se debe continuar con el desarrollo del procedimiento "PR-IIT-0458 Gestión de Incidentes" y finaliza el procedimiento.</p>					DGIT o quien haga sus veces	No aplica	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
			Director de Gestión de Innovación y Tecnología	Directores de gestión y Jefes de oficina	Especialistas DGIT			
H	<p>5. Diagnosticar falla y restablecer el servicio o estimar tiempo de recuperación</p> <p>Se realizan las validaciones necesarias para identificar las causas del incidente, el nivel de afectación y el tiempo de restablecimiento, los cuales se consignan en el formato "FT-IIT-2714 Bitácora de eventos" y se informa al Director de Gestión de Innovación y Tecnología o quien haga sus veces, a través de los medios de comunicación disponibles.</p>						DGIT o quien haga sus veces	Formato "FT-IIT-2714 Bitácora de eventos" actualizada
V	<p>6. ¿Es necesario certificar la indisponibilidad?</p> <p>1. Si se presenta entre las 10:00 pm y las 6:59 am, el tiempo límite para certificar la indisponibilidad, es máximo a las 10:00 am. 2. Si se presenta entre las 07:00 am y las 7:59 pm, el tiempo para certificar la indisponibilidad es de máximo 3 horas, a partir del reporte. 3. Si se presenta entre las 8:00 pm y las 9:59 pm, el tiempo para certificar la indisponibilidad es máximo hasta las 11:00 pm.</p> <p>Si el incidente fue resuelto en los términos establecidos, registrar la solución en el formato "FT-IIT-2714 Bitácora de eventos", no se requiere certificar indisponibilidad, cerrar el caso en la herramienta de gestión de mesa de servicio y finaliza el procedimiento. De lo contrario si se requiere certificar la indisponibilidad del servicio, continuar con la actividad No. 7.</p>					DGIT o quien haga sus veces	Registro en el formato "FT-IIT-2714 Bitácora de eventos" actualizada	
H	<p>7. Certificar indisponibilidad</p> <p>Se certifica la indisponibilidad del servicio a los directores en el nivel central y jefes de oficina por el medio digital disponible.</p> <p>Las áreas funcionales ejecutan los procedimientos manualmente o de protección específicos.</p>						DGIT o quien haga sus veces	Certificado de indisponibilidad del servicio enviado
H	<p>8. Decretar medida de protección al usuario</p> <p>Elaborar el comunicado e informar sobre la medida de protección al usuario por la indisponibilidad de la(s) solución(es) tecnológica(s) TAC. El comunicado se divulga a los grupos de interés del ser servicio informático de acuerdo con lo descrito en los procedimientos "PR-PEC-0247 Comunicación externa" y "PR-PEC-0248 Comunicación interna".</p>						Todas las Direcciones de Gestión	Medida de protección al usuario decretada y comunicada

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Usuario funcional	Directores de gestión y Jefes de oficina	Subdirector	Especialistas SGTIT			
H	<p>9. Solucionar la falla de acuerdo con el diagnóstico realizado</p> <p>Restablece la(s) solución(es) tecnológica(s) TAC afectada(s), aplicando la solución técnica de acuerdo con el diagnóstico realizado, con el apoyo del personal y del recurso técnico necesario.</p>					DGIT o quien haga sus veces	No aplica	
H	<p>10. Gestionar base de conocimiento</p> <p>Documentar y clasificar el caso en el en el formato "FT-IIT-2714 Bitácora de eventos" y en el repositorio de la base de conocimiento alojado en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.</p>					DGIT o quien haga sus veces	Base de conocimiento actualizada	
H	<p>11. Certificar disponibilidad de la solución tecnológica TAC</p> <p>Se certifica a los directores en el nivel central y Jefes de oficina, la disponibilidad del servicio, por el medio digital disponible.</p>				DGIT o quien haga sus veces	Comunicación enviada		
H	<p>12. Informar la finalización de la medida de protección al usuario</p> <p>Se elabora el comunicado para informar a los diferentes grupos de interés acerca de la finalización de la medida de protección al usuario, por la no disponibilidad de la solución tecnológica TAC, y la obligatoriedad de actualizar la información de los trámites manuales en las soluciones tecnológicas.</p> <p>El comunicado se divulga de acuerdo con lo descrito en los procedimientos "PR-PEC-0247 Comunicación externa" y "PR-PEC-0248 Comunicación interna".</p>				Todas las Direcciones de Gestión	Comunicación enviada		
H	<p>13. Registrar la información en las soluciones tecnológicas</p> <p>Se actualiza en las soluciones tecnológicas las actividades, actuaciones o trámites que se hayan efectuado de forma manual por la no disponibilidad del servicio, cuando aplique.</p> <p>Finaliza el procedimiento</p>					Todas las dependencias	Información actualizada en las soluciones tecnológicas afectadas	

7.3 Productos

Productos	Cliente	Requisitos
No aplica	No aplica	No aplica

7.4 Salidas

No. de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
4	Reporte de incidente de criticidad menor	Procedimiento "PR-IIT-0458 Gestión de incidentes"	<ul style="list-style-type: none"> Caso debidamente registrado en la herramienta de gestión de la mesa de servicio y/o medios digitales. El caso debe estar tipificado en un nivel de criticidad menor.
7	Certificación de indisponibilidad del servicio	Áreas funcionales	<ul style="list-style-type: none"> Se debe indicar el tiempo estimado para el restablecimiento del servicio. Indicar específicamente los servicios afectados.
8	Medida de protección al usuario decretada y comunicada	Grupos de interés del servicio informático (Usuarios internos y externos)	Solicitud de comunicación enviada mediante correo electrónico donde se especifica la indisponibilidad del servicio.
12	Comunicado de finalización de la medida de protección al usuario	Grupos de interés del servicio informático (Usuarios internos y externos)	Solicitud de comunicación enviada mediante correo electrónico donde se especifica la disponibilidad del servicio.

8. FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de la formalización y los cambios
	Desde	Hasta	
1	10/09/2021		<p>Versión inicial.</p> <p>Deroga el procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> PR-SI-0374 Contingencia por la no disponibilidad de los sistemas de información. <p>Deroga el instructivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> IN-SI-0008 Contingencia para la presentación de declaraciones por la no disponibilidad de los servicios informáticos electrónicos - Artículo 579-2 Estatuto Tributario <p>Se crea el formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> FT-IIT-2714 Bitácora de eventos

Elaboró:	Yenny Paola Ostos Mendivelso Elaboración técnica	Analista II	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Juan Pablo Serna B Elaboración técnica	Gestor IV	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Tito Alejandro Menjura Elaboración Metodológica	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
	Alfredo A. Ahumada A. Elaboración Metodológica	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
	Juan Carlos Vizcaino Novoa Elaboración técnica	Inspector IV	Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones
Revisó:	Claudia Patricia Bernal Rivera	Jefe Coordinación de Soporte Técnico al Usuario	Coordinación de Soporte Técnico al Usuario
	Carlos Arturo Higuera Manrique	Jefe Coordinación de Servicios y Administración Técnica	Coordinación de Servicios y Administración Técnica
	Divier Javier Alberto Saganome	Subdirector	Subdirección de Soluciones y Desarrollo
	Héctor Leonel Mesa Lara	Subdirector	Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones
Aprobó:	Diana Parra Silva	Directora	Dirección de Gestión de Innovación y tecnología

9. ANEXOS

Anexo 1. Simbología del Diagrama de Flujo.

NOMBRE	SÍMBOLO	PRÓPOSITO
LÍNEA DE FLUJO		INDICAR EL SENTIDO DE LAS ACTIVIDADES Y CONECTAR LOS SÍMBOLOS.
ACTIVIDAD MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS MANUALMENTE.
PROCESO O PROCEDIMIENTO		IDENTIFICAR A LOS PROCESOS O PROCEDIMIENTOS CUANDO ESTOS SON PROVEEDORES O CLIENTES.
DECISIÓN		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y DIVIDIR LOS CAMINOS DEL FLUJO.
ACTIVIDAD REALIZADA POR APLICATIVO		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS AUTOMATICAMENTE POR UN SOFTWARE.
INICIO O FIN DEL FLUJO		INDICAR EL INICIO O EL FIN DEL FLUJO DE ACTIVIDADES.
ACTIVIDAD CON SALIDA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
CONECTOR A OTRA ACTIVIDAD		CONECTAR EL FLUJO DE DOS SIMBOLOS UBICADOS EN DIFERENTES PÁGINAS.
CONECTOR A OTRA PÁGINA		CONECTAR EL FLUJO ENTRE DOS PÁGINAS.