

1. OBJETIVO

Identificar, evaluar y controlar los incidentes en la plataforma tecnológica, asegurando su gestión efectiva para dar una respuesta adecuada y minimizar los impactos adversos en la Unidad Administrativa Especial – Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales UAE DIAN y en sus operaciones de negocio, manteniendo los niveles de servicio y de disponibilidad.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción del incidente y finaliza con la gestión del caso y de la base de conocimiento.

3. CONDICIONES GENERALES

- Cuando un usuario registra un incidente en la herramienta de gestión de la mesa de servicio, este debe proporcionar información suficiente, clara y específica como capturas de pantalla, mensajes de error, descripción del paso a paso realizado por el usuario hasta que se presenta el error, esto 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 el nivel I, es atendido por los especialistas funcionales y/o técnicos.
- Cuando se consulta en la base de conocimiento con el fin encontrar la posible solución a un incidente registrado y no contiene ninguna información relacionada, debe documentarse y describir las actividades para brindar el soporte correspondiente y su posterior consulta.
- Para algunas soluciones se requiere el ajuste de una solución tecnológica o ajuste de la información de negocio, para lo cual se debe llevar a cabo pruebas en el ambiente correspondiente, tener visto bueno del responsable funcional y aprobación por el Comité de Gestión de Cambios de Tecnología, según el caso.
- 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.
- Los problemas serán priorizados de acuerdo con el impacto del negocio y/o caracterización del usuario (proveedor tecnológico, grandes contribuyentes, entre otros), 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.
- El equipo de respuesta a incidentes de seguridad informática en la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones o quien haga sus veces, atenderá en primera instancia todos los incidentes de seguridad informática detectados a través de las actividades de monitoreo y control de los servicios informáticos, las bases de datos, los sistemas de comunicaciones y demás infraestructura tecnológica que soporta las soluciones tecnológicas de la entidad.

- En segunda instancia este mismo equipo será el encargado de solucionar de fondo los incidentes contingentes que sean reportados por otras áreas o personas y que afecten la infraestructura tecnológica.
- 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 no controlados del sistema;
 - g) mal funcionamiento del software o hardware;
 - h) infracciones de acceso.
- Todos los equipos de la infraestructura (servidores como equipos de usuario) deben tener activo su antivirus, antimalware con las firmas de actualización al día.
- El Product Owner de la célula registrará los incidentes relacionados con la solución tecnológica o sistemas de información de la Entidad en el Product Backlog para que sea revisado por el Ingeniero de Enlace de Administración Técnica. Si se requiere realizar un desarrollo para dar solución al incidente este será realizado por el Ingeniero de Estabilización de la célula.
- El usuario funcional revisará el caso en primera instancia, verificando que este alineado con las reglas de negocio y de validación del respectivo servicio tecnológico o sistema de información. De esta manera dará solución a los incidentes de primer nivel que le competen. En caso de que el incidente revista un mayor nivel de complejidad en tanto tiene como causa una falla técnica del sistema deberá escalarlo mediante solución de soporte TIC al Grupo de Administración Técnica respectivo, no a un funcionario en particular de dicho grupo, ya que la herramienta de gestión debe asignar los incidentes según la carga de trabajo que tengan los miembros del grupo.
- En caso de requerir un ajuste del software o sistema de información para la solución del incidente este será registrado por el Product Owner en el Product backlog de la célula correspondiente al software o sistema de información.
- La Mesa de Servicio verifica los casos pendientes de solución en la herramienta de gestión para advertir por correo electrónico a los especialistas técnicos del eventual riesgo de vencimiento de estos casos y así dar solución oportuna atendiendo los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) definidos.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-IIT-0457	Gestión de cambios	Digital	interno
Procedimiento	PR-IIT-0453	Desarrollo de soluciones tecnológicas	Digital	interno
Procedimiento	PR-IIT-0454	Disponibilidad de la operación tecnológica	Digital	interno
Procedimiento	PR-IIT-0498	Gestión ágil de procesos de desarrollo	Digital	interno
Otro Documento	OD-PEC-0003	Protocolo de manejo de incidentes e identificación de crisis.	Digital	interno
Instructivo	IN-IIT-0047	Control de equipos de soporte	Digital	interno
Instructivo	IN-IIT-0253	Gestión de incidentes de seguridad digital	Digital	interno
Instructivo	IN-IIT-0254	Gestión de incidentes masivos, mayores y problemas	Digital	interno
Instructivo	IN-IIT-0255	Gestión de incidentes y problemas asociados a las soluciones tecnológicas	Digital	interno
Formato	FT-IIT-1851	Aceptación de pruebas de funcionalidad y salida a producción	Digital	interno
Formato	FT-IIT-2180	Información de versión	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: Consultado en <https://www.oracle.com/co/database>
- Célula.** Se refiere al equipo de proyecto Scrum, conformado por el Scrum Master, el Product Owner, developers o desarrolladores, Ingenieros de Requerimientos, Ingenieros de Pruebas, Enlace de Administración Técnica, Ingeniero de Estabilización.
 Fuente. Definición de la DGIT con base en la guía Scrum disponible en <https://scrumguides.org/docs/scrumguide/v2020/2020-Scrum-Guide-Spanish-Latin-South-American.pdf>
- CSAT.** Coordinación de Servicios y Administración Técnica.
- 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: <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: <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: https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file

- **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: https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file

- **Épica.** Consiste en un elemento o bloque de trabajo (o PBI - Product Backlog Item) que por su gran extensión debe desagregarse en varias historias de usuario de menor tamaño, las cuales puedan gestionarse adecuadamente a lo largo de uno o varios Sprints del proyecto. Una épica debe ser flexible y debe estar basada en las necesidades de los clientes.

Fuente. Definición de la DGIT con base en la guía Scrum disponible en <https://scrumguides.org/docs/scrumguide/v2020/2020-Scrum-Guide-Spanish-Latin-South-American.pdf>

- **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

- **Herramienta de Gestión:** Herramienta informática donde se registran los casos.

Fuente: UAE DIAN. Subdirección de Soluciones y Desarrollo.

- **Herramienta de Seguimiento:** Herramienta informática donde se hace seguimiento a las tareas asignadas a las soluciones tecnológicas o software o sistemas de información, en el caso de la Entidad la Herramienta de Seguimiento es Microsoft Azure Devops o quien haga sus veces.

Fuente: UAE DIAN. Subdirección de Soluciones y Desarrollo.

- **Historia de usuario (HU):** Son conversaciones acerca de lo que el usuario quiere o necesita en el producto. Las historias de usuario están diseñadas para asegurar que los requisitos del cliente estén claramente representados y puedan ser plenamente comprendidos por la célula.
Fuente. Definición de la DGIT con base en la guía Scrum disponible en <https://scrumguides.org/docs/scrumguide/v2020/2020-Scrum-Guide-Spanish-Latin-SouthAmerican.pdf>
- **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: Consultado en https://www.ccn-cert.cni.es/publico/seriesCCN-STIC/series/400-Guias_Generales/401-glosario_abreviaturas/index.html?n=528.html
- **Incidente Masivo:** Un incidente mayor o masivo es un problema urgente de alto impacto que generalmente afecta a toda la organización o a gran parte de ella. Un incidente mayor casi siempre afecta la disponibilidad de los servicios de una organización, lo que a su vez afecta el negocio de la organización y, en última instancia, afecta su posición financiera.
Fuente: Consultado en <https://www.manageengine.com/latam/service-desk/itsm/guia-definitiva-gestion-de-incidentes-mayores.html>
- **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: Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 27001. 2006.
- **Mesa de servicio.** Es un equipo de trabajo, punto de contacto entre los usuarios de la empresa DIAN 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: Consultado en <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: Consultado en https://www.mindmeister.com/generic_files/get_file/7845343?filetype=attachment_file
- **PBI "Product Backlog Ítem":** en el contexto de Scrum y desarrollo ágil de software. En español, se traduce como "Ítem del Backlog del Producto". Un PBI es una unidad de trabajo que representa una funcionalidad o característica específica que se debe desarrollar, probar y entregar como parte del producto final. Los PBI son elementos individuales que se encuentran en el backlog del producto y

son priorizados por el Product Owner en función de su valor para el cliente y el objetivo del proyecto. Durante la etapa de sprint Planning, los PBI se seleccionan para ser abordados por el equipo de desarrollo en el siguiente sprint. Fuente. Definición de la DGIT con base en la guía Scrum disponible en <https://scrumguides.org/docs/scrumguide/v2020/2020-Scrum-Guide-Spanish-Latin-South-American.pdf>

- **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>
- **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, en Guía Práctica para el Sistema Operativo Unix.
- **SITO:** Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones
- **SSD:** Subdirección de soluciones y desarrollo
- **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: 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

6. DIAGRAMA DE FLUJO

6.1 Entradas

No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
1	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores DIAN Procedimiento "PRIIT-0454 Disponibilidad de la operación tecnológica" 	Incidente detectado	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud recibida a través de alguno de los siguientes canales: <ul style="list-style-type: none"> Herramienta de gestión de la mesa de servicio (debidamente registrada). Llamada telefónica recibida al número dispuesto para la atención de la mesa de servicio. Correo electrónico dispuesto para la atención de la mesa de servicio. La descripción del incidente debe ser clara, describir la trazabilidad y se debe adjuntar las pantallas o soportes donde se visualice el error. Para incidentes en las soluciones tecnológicas de usuarios externos se debe incluir NIT, correo electrónico, tipo y número de documento de identificación, teléfono de contacto, nombre de quien reporta, razón social de la empresa que presenta el inconveniente.

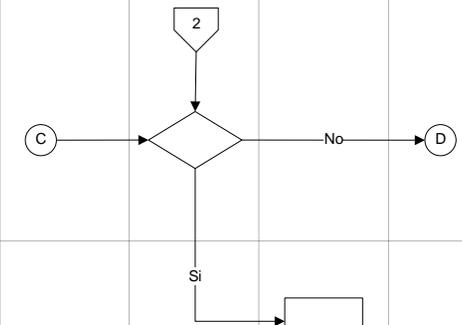
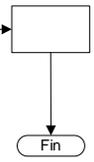
6.2 Descripción de Actividades

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

Símbolo	Descripción	Símbolo	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
	Agente Mesa de servicio	Grupo de aseguramiento del servicio	Agente mesa de servicio nivel I		
<p>1. Recibir incidentes en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.</p> <p>Se reciben los incidentes por medio de la herramienta de gestión de la mesa de servicio de los colaboradores DIAN y del procedimiento "PR-IIT-0454 Disponibilidad de la operación tecnológica" de acuerdo con los requisitos descritos en el numeral 7.1 Entradas, del presente procedimiento.</p>				Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces	Registro en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.
<p>2. ¿Se puede asignar incidente en la herramienta de gestión?</p> <p>Si de acuerdo con el nivel de complejidad del incidente, puede asignarlo en la herramienta de gestión de la mesa de servicio, continuar con la actividad respectiva, de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si se asigna a nivel 1, continuar con la actividad No. 4. Si se asigna a nivel 2, continuar con la actividad No. 6. Si se asigna a nivel 3, continuar con la actividad No. 7. Si se trata de un incidente masivo, continuar con la actividad No. 5. <p>Si el incidente es de difícil catalogación, informar por medio de la herramienta de gestión de la mesa de servicio al grupo de aseguramiento del servicio en la Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces, y continuar con la actividad No. 3</p>				Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces	Registro en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.
<p>3. Asignar el incidente en la herramienta de gestión.</p> <p>El grupo de aseguramiento del servicio, analiza y asigna en la herramienta de gestión de la mesa de servicio al nivel I, II o III, según corresponda, continuando con la actividad respectiva, de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si se asigna a nivel 1, continuar con la actividad No. 4. Si se asigna a nivel 2, continuar con la actividad No. 6. Si se asigna a nivel 3, continuar con la actividad No. 7. 				Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces	Registro en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.
<p>4. Resolver incidente de nivel 1 (telefónico o remoto)</p> <p>Se informa al usuario por vía telefónica cual va a ser el procedimiento a seguir y las condiciones de acceso remoto, si lo requiere; posteriormente, se procede con la solución del incidente.</p> <p>En caso de que el usuario no acepte el acceso remoto y este sea necesario para darle solución al incidente, se le informa el paso a seguir (Visita en sitio) y se registra en la herramienta de gestión de la mesa de servicio, la negación del acceso remoto.</p> <p>Continuar con la actividad No. 8.</p>				Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces	Registro en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE				DEPENDENCIA	REGISTROS
	Agente mesa de servicio nivel I	Agente mesa de servicio nivel II	Funcionarios expertos en las soluciones tecnológicas			
<p>5. Categorizar como incidente masivo</p> <p>Un incidente masivo se determina cuando se presentan varios casos en un tiempo corto (por lo menos 10 incidentes en 1 hora) asociados a un tema específico de tecnología. Para el manejo de estos incidentes, se debe atender lo descrito en el instructivo "IN-IIT-0254 Gestión de Incidentes masivos, mayores y problemas".</p> <p>Si el incidente masivo conduce a una interrupción, pérdida, emergencia o crisis, que afecte los procesos del negocio o la reputación organizacional en el nivel central o local, se debe reportar al nivel directivo correspondiente, de acuerdo con lo descrito en el documento "OD-PEC-0003 Protocolo de manejo de incidentes e identificación de crisis".</p> <p>Si el incidente está relacionado con soluciones tecnológicas que soportan el objeto misional de la entidad, remitir reporte del incidente Masivo al procedimiento "PR-IIT-0454 Disponibilidad de la operación tecnológica".</p> <p>Continuar con la actividad No. 8.</p>					<p>Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces</p>	<p>Reporte de del incidente por el medio disponible</p>
<p>6. Resolver incidente de nivel 2 (en sitio)</p> <p>Se dirige al puesto de trabajo del usuario y se le informa el procedimiento a seguir; posteriormente, se realiza el diagnóstico de la situación y se soluciona el incidente de acuerdo con lo descrito en el instructivo "IN-IIT-0047 Control equipos de soporte". Continuar con la actividad No. 8.</p>					<p>Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces</p>	<p>Registro en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.</p>
<p>7. Resolver incidentes de nivel 3 (especialistas)</p> <p>El especialista recibe por la herramienta de gestión de la mesa de servicio, analiza, diagnostica y soluciona el incidente, de acuerdo con los siguientes instructivos.</p> <p>* "IN-IIT-0255 Gestión de incidentes y problemas asociados a las soluciones tecnológicas" * "IN-IIT-0253 Gestión de incidentes de seguridad digital".</p> <p>Si el incidente está relacionado con soluciones tecnológicas que soportan el objeto misional de la entidad, remitir reporte del incidente al procedimiento "PR-IIT-0454 Disponibilidad de la operación tecnológica".</p> <p>Si el incidente conduce a una interrupción, pérdida, emergencia o crisis, que afecte los procesos del negocio o la reputación organizacional en el nivel central o local, se debe reportar al nivel directivo correspondiente, de acuerdo con lo descrito en el documento "OD-PEC-0003 Protocolo de manejo de incidentes e identificación de crisis".</p> <p>Si el incidente está relacionado con soluciones tecnológicas y se requiere un cambio en la plataforma tecnológica, remite los formatos "FT-IIT-1851 Aceptación de pruebas de funcionalidad y salida a producción" y "FT-IIT-2180 Información de versión" al procedimiento "PR-IIT-0457 Gestión de cambios".</p> <p>Si revisado el incidente por la Coordinación de Servicios y Administración Técnica, se determina que la solución del incidente requiere ajustar las soluciones tecnológicas (mantenimiento correctivo), se debe remitir solicitud al procedimiento "PR-IIT-0453 Desarrollo de soluciones tecnológicas".</p>					<p>Subdirección Infraestructura Tecnológica y de Operaciones</p> <p>Subdirección de Soluciones y Desarrollo</p> <p>Dependencia responsable de la solución tecnológica</p>	<p>Registro en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.</p> <p>*Reporte del incidente</p> <p>**"FT-IIT-1851 Aceptación de pruebas de funcionalidad y salida a producción"</p> <p>**"FT-IIT-2180 Información de versión"</p> <p>Solicitud ajuste de soluciones tecnológicas</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Agente Mesa de servicio	Gestor de conocimiento			
<p>8. ¿Se solucionó el incidente?</p> <p>Si se solucionó el incidente, cerrar el caso en la herramienta de gestión de la mesa de servicio, generar la encuesta de satisfacción y continuar con la actividad No. 9.</p> <p>Si no se solucionó el incidente o el usuario no está de acuerdo con la solución dada, se reasigna en la herramienta de gestión de la mesa de servicio y retorna a la actividad No. 2.</p>					Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces	Registro en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.
<p>9. Gestionar la base de conocimiento</p> <p>Atendidos y solucionados los incidentes, se deben documentar y clasificar (lecciones aprendidas e informes) en el repositorio de la base de conocimiento alojado en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.</p> <p>Finaliza el procedimiento</p>					Subdirección Infraestructura Tecnológica y de Operaciones, Subdirección de Soluciones y Desarrollo o Subdirección de Procesamiento de datos o quien haga sus veces respectivamente	Base de conocimiento actualizada

6.3 Salidas

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
7	Reporte de incidente	Procedimiento "PR-IIT0454 Disponibilidad de la operación tecnológica"	Solicitud debidamente registrada en la herramienta de gestión de la mesa de servicio y/o medios digitales.
	Solicitud ajuste de soluciones tecnológicas	Procedimiento "PR-IIT0453 Desarrollo de soluciones tecnológicas"	<ul style="list-style-type: none"> • Que el incidente haya sido analizado por los ingenieros de la Coordinación de Servicios y Administración Técnica o quien haga sus veces. • Indicar la(s) alternativa(s) de solución que requiere ajuste en el software.
	Solicitud de cambio para solución de incidentes en las soluciones tecnológicas	Procedimiento "PR-SI-0457, Gestión de cambios"	<p>Registrada en la herramienta de Gestión de la mesa de servicio y que contenga adjunto los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "FT-IIT-1851 Aceptación de pruebas de funcionalidad y salida a producción" debidamente diligenciado y firmado. • "FT-IIT-2180 Información de versión" junto con el anexo "Mapa de despliegue" debidamente diligenciado y firmado.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de los cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
1	10/09/2021	26/06/2024	<p>Versión inicial.</p> <p>Se derogan los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PR-SI-0147 Gestión de la Base de conocimiento de los Sistemas de Información • PR-SI-0376 Gestión de Incidentes de Seguridad Informática • PR-SI-0377 Gestión de las Herramientas de Seguridad Informática <p>Se derogan los siguientes instructivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IN-SI-0014 Soporte primer nivel (Mesa de Servicios) • IN-SI-0015 Soporte segundo nivel (Soporte en Sitio) • IN-SI-0016 Soporte nivel III Especialistas • IN-SI-0017 Control y seguimiento equipos de garantías • IN-SI-0020 Aseguramiento del servicio • IN-SI-0022 Soporte a los certificados digitales • IN-SI-0175 Creación de Usuario en Firewall <p>Se modifica el instructivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IN-IIT-0047 Control de equipos de soporte <p>Se crean los instructivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IN-IIT-0253 Gestión de incidentes de seguridad digital 	No Aplica

Versión	Vigencia		Descripción de los cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
			<ul style="list-style-type: none"> IN-IIT-0254 Gestión de incidentes masivos, mayores y problemas IN-IIT-0255 Gestión de incidentes y problemas asociados a las soluciones tecnológicas <p>Se deroga el formato FT-SI-2458 Ficha técnica de herramientas de seguridad informática</p>	
2	27/06/2024		<p>Se adiciona información referente a la operación de las células. Se modifican las condiciones generales. Se incluyen nuevas definiciones. Se modifica requisitos de las entradas.</p> <p>En el flujograma en las actividades 5 y 7, se incluye interrelación con el protocolo OD-PEC-0003 Protocolo de manejo de incidentes e identificación de crisis.</p> <p>Se modifica el instructivo IN-IIT-0255 Gestión de incidentes y problemas asociados a las soluciones tecnológicas.</p>	Esta versión corresponde a Información Pública

Elaboró:	Julian Andres Ruiz Méndez Elaboración Técnica	Gestor III	Subdirección de Soluciones y Desarrollo
	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
Reviso:	Edicson Alexander Rojas Gamba	Jefe Coordinación	Coordinación de Servicios y Administración Técnica
	Martín Camilo Fonseca Trompa	Subdirector	Subdirección de Soluciones y Desarrollo
Aprobó:	Julián David Medina Herrera	Director	Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología