

1. OBJETIVO

Atender los requerimientos relacionados con la operación y/o evolución tecnológica de la entidad, recibidos a través de la mesa de servicio para atender y solucionar los requerimientos de manera oportuna.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de requerimientos a través de los diferentes medios destinados para este propósito y finaliza con la realización de la actividad y la actualización del caso en la herramienta de gestión de la mesa de servicio una vez se direcciona al procedimiento respectivo, o con la solución y cierre del caso y la gestión de la base de conocimiento.

3. CONDICIONES GENERALES

- La herramienta de gestión de la mesa de servicio está definida por la entidad para canalizar, gestionar y controlar las solicitudes presentadas e identificadas que estén relacionadas con tecnología y desde la cual todos los usuarios de la UAE DIAN a nivel nacional, deben registrar su requerimiento.
- Los casos pueden ser atendidos por tres (3) niveles diferentes de acuerdo con la necesidad del requerimiento: Nivel I (atención telefónica, chat, o remoto), Nivel II (atención en sitio) o Nivel III (atención de especialistas y/o proveedores).
- Los especialistas funcionales y técnicos deben mantener actualizada la Base de Datos de conocimiento, para facilitar la gestión de requerimientos similares.
- La mesa de servicio podrá cerrar los casos cuando el usuario responde la encuesta de satisfacción que llega en el correo de solución del caso, o si pasados tres (3) días de haber sido solucionado el caso, el usuario no responde la encuesta de satisfacción.
- Es importante el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, toda vez que le permite a la Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces, identificar acciones correctivas y/o de mejora que apliquen para fortalecer el servicio.
- Los accesos privilegiados de los colaboradores que atienden los requerimientos deben revisarse mensualmente por parte de los subdirectores de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones, Procesamiento de Datos, Soluciones y Desarrollo, e Innovación y Proyectos, según corresponda, para identificar cambios y privilegios no autorizados.
- El monitoreo realizado por parte de los especialistas de la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones y el de los especialistas técnicos de monitoreo de plataforma relacionado con el análisis de capacidad instalada, será el insumo para el plan de gestión de capacidad que permitirá determinar la necesidad de actualización o crecimiento de la misma.
- Los accesos privilegiados a Proveedores deben limitarse y controlarse de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-IIT-0455 Gestión de accesos, al momento del soporte requerido.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-TAH-0066	Desvinculación o retiro de servidores públicos	Digital	Interno
Procedimiento	PR-IIT-0454	Disponibilidad de la operación tecnológica	Digital	Interno
Procedimiento	PR-IIT-0455	Gestión de accesos	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0239	Requerimiento de bases de datos	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0240	Requerimiento de control IMAC y administración de la CMBD	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0241	Monitoreo de plataforma	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0242	Requerimiento de directorio activo	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0243	Requerimiento de los centros de datos	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0244	Requerimiento de sistemas operativos	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0245	Requerimiento de información electrónica	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0246	Requerimiento de toma y custodia de copias de respaldo	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0247	Requerimiento de correo electrónico	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0248	Requerimiento de cableado estructurado, redes y telecomunicaciones	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0249	Requerimiento de licencias de software	Digital	Interno
Instructivo	IN-IIT-0250	Requerimiento de información a través de medios removibles	Digital	Interno
Formato ¹	FT-IIT-1877	Solicitud de cambio en la infraestructura tecnológica	Digital	Interno
Formato ¹	FT-IIT-1878	Control de ingreso a los centros de datos - operadores	Digital	Interno
Formato ¹	FT-IIT-1879	Control de ingreso a los centros de datos - vigilancia	Digital	Interno
Formato ¹	FT-IIT-1880	Solicitud de ingreso a los centros de datos	Digital	Interno
Formato ²	FT-IIT-2002	Lista de chequeo para la instalación y configuración de la infraestructura de telecomunicaciones	Digital	Interno
Formato ³	FT-IIT-2207	Diagrama para toma de copias de respaldo	Digital	Interno
Formato ⁴	FT-IIT-2341	Autorización de uso y asignación de licencias de software	Digital	Interno
Formato ⁵	FT-IIT-2529	Registro de medio removibles entregados a terceros	Digital	Interno
Formato ⁴	FT-IIT-2716	Ficha técnica de licencias de software	Digital	Interno
Formato	FT-IIT-2717	Cadena de custodia	Digital	Interno
Formato ¹	FT-IIT-2718	Compromiso de responsabilidad para el ingreso al centro de datos	Digital	Interno

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Formato	FT-IIT-2719	Gestión de usuarios para bases de datos	Digital	Interno
Formato ⁶	FT-IIT-2777	Solicitud de creación de buzones corporativos	Digital	Interno
Formato ⁵	FT-IIT-5264	Aceptación y autorización de uso de medios removibles	Digital	Interno

(1) Formatos relacionados en IN-IIT-0243

(2) Formato relacionado en IN-IIT-0248

(3) Formato relacionado en IN-IIT-0246

(4) Formatos relacionados en IN-IIT-0249

(5) Formatos relacionados en IN-IIT-0250

(6) Formato relacionado en IN-IIT-0247

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Gestor de multinube.** Proveedor externo (contratista), encargado de gestionar los requerimientos y operación en las nubes primaria y secundaria (AZURE y AWS).
- **Mesa de servicio.** Equipo de trabajo cuyo objeto es servir de punto de contacto entre los usuarios de la organización 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 TI.

Fuente: Aranda Software. Consultado en <https://arandasoft.com/la-funcion-de-una-mesa-de-ayuda-dentro-de-la-organizacion/>

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

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

- **SITO.** Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones

6. DIAGRAMA DE FUJO

6.1 Entradas

No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
1	Colaboradores DIAN	Solicitud de requerimiento para soporte técnico (A)	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud debidamente registrada en la herramienta de gestión de la mesa de servicio. 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. Chat disponible en la herramienta de gestión de la mesa de servicio Agente virtual (chatbot – robot conversacional) dispuesto como aplicación en la mensajería instantánea habilitada por la Entidad. En todos los casos se debe proporcionar información suficiente, clara y específica con el fin de realizar un mejor y acertado escalamiento para el soporte requerido.
	Procedimiento “PR-TAH-0061 Vinculación de Personal”	Solicitud de requerimiento para activación de accesos por vinculación (A)	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud debidamente registrada en la herramienta de gestión de la mesa de servicio. Adjuntar copia del acto administrativo de vinculación y/o acta de posesión debidamente formalizado e indicar los datos de ubicación de la persona.
	Procedimiento “PR-TAH-0066 Desvinculación o retiro de servidores públicos”	Solicitud de requerimiento para inactivación de accesos por desvinculación (A)	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud debidamente registrada en la herramienta de gestión de la mesa de servicio. Se envía mensualmente la Lista de servidores públicos que se retiran de la UAE DIAN. Adjuntar copia del acto administrativo de desvinculación el cual debe incluir la firma del director general o quien haga sus veces e indicar los datos de ubicación de la persona.
	Subproceso de Gestión del Empleo	Solicitud de Requerimiento para activación o inactivación de accesos por novedades	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud debidamente registrada en la herramienta de gestión de la mesa de servicio. Adjuntar copia del acto administrativo cada vez que se presente una novedad administrativa de los servidores públicos de la Entidad,

No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
		administrativas, diferentes a vinculación o desvinculación (A)	que implique la separación de funciones por un tiempo mayor o igual a 15 días calendario.
	Procedimiento PR-IIT-0457 Gestión de cambios	Solicitud de requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Debidamente registrado en la herramienta de gestión de la mesa de servicio. • Aprobado por el Comité de cambios a las soluciones digitales • Para la adquisición de herramientas a través de Marketplace la solicitud se realiza con un mes de anticipación. • Para habilitar los ambientes la solicitud se debe realizar con dos semanas de anticipación. • Indicar valor estimado del consumo en la nube (tomado de las calculadoras de precios de las soluciones de Azure y AWS) las cuales pueden ser consultadas en https://azure.microsoft.com/es-es/pricing/calculator/ y https://calculator.aws respectivamente. • El tiempo en el que estará disponible el ambiente de desarrollo y el de pruebas (en días). • Indicar el proyecto al que está asociado.
	PR-IIT-0453 Desarrollo de soluciones tecnológicas		

*A (Activo de información)

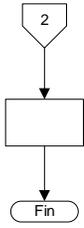
6.2 Descripción de actividades

Los símbolos definidos para los flujogramas de la UAE 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
	Grupo de aseguramiento del servicio	Agente mesa de servicio	Agente mesa de servicio nivel 1		
<p>1. Recibir solicitud en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.</p> <p>Se reciben las solicitudes de requerimientos por medio de la herramienta de gestión de la mesa de servicio 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	Solicitud registrada en la herramienta de gestión de la mesa de servicio con formatos anexos
<p>2. ¿Se puede asignar caso en la herramienta de gestión?</p> <p>Si de acuerdo con el nivel de complejidad del caso, puede asignarlo en la herramienta de gestión de la mesa de servicio, continuar con la actividad respectiva, de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <p>Si se asigna a nivel 1, continuar con la actividad No. 4. Si se asigna a nivel 2, continuar con la actividad No. 5. Si se asigna a nivel 3, continuar con la actividad No. 6.</p> <p>Si el requerimiento 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 caso 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> <p>Si se asigna a nivel 1, continuar con la actividad No. 4. Si se asigna a nivel 2, continuar con la actividad No. 5. Si se asigna a nivel 3, continuar con la actividad No. 6.</p>				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 caso 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 requerimiento.</p> <p>En caso de que el usuario no acepte el acceso remoto y este sea necesario para darle solución al requerimiento, 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. 7.</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 2	Especialista técnico	Agente mesa de servicio			
<p>5. Resolver caso 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 requerimiento teniendo en cuenta los siguientes instructivos.</p> <p><i>"IN-IIT-0249 Requerimiento de licencias de software"</i> <i>"IN-IIT-0250 Requerimiento de información a través de medios removibles"</i> <i>"IN-IIT-0240 Requerimiento de control IMAC y administración de la CMDB"</i></p> <p>Continuar con la actividad No. 7.</p>					<p>Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o GIT de Innovación y Tecnología o quien haga sus veces respectivamente</p>	<p>Registro en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.</p>
<p>6. Resolver caso de nivel 3 (especialistas)</p> <p>El especialista recibe, analiza, diagnostica y soluciona el requerimiento, de acuerdo con los siguientes instructivos.</p> <p><i>"IN-IIT-0243 Requerimiento de los centros de datos"</i> <i>"IN-IIT-0246 Requerimiento de toma y custodia de copias de respaldo"</i> <i>"IN-IIT-0239 Requerimiento de bases de datos"</i> <i>"IN-IIT-0244 Requerimiento de sistemas operativos"</i> <i>"IN-IIT-0247 Requerimiento de correo electrónico"</i> <i>"IN-IIT-0242 Requerimiento de directorio en la red"</i> <i>"IN-IIT-0248 Requerimiento de cableado estructurado, redes y telecomunicaciones"</i> <i>"IN-IIT-0245 Requerimiento de información electrónica"</i> <i>"IN-IIT-0241 Requerimiento de monitoreo de plataforma"</i></p> <p>Tener en cuenta que si el requerimiento está relacionado con envío de información electrónica, se debe remitir el formato <i>"FT-IIT-2717 Cadena de custodia"</i>, de acuerdo con lo descrito en el instructivo <i>"IN-IIT-0245 Requerimiento de información electrónica"</i>.</p> <p>Si el requerimiento está relacionado con accesos (roles, conexiones electrónicas, VPN, logs de acceso, escritorios virtuales, direct access) remitirse al procedimiento <i>"PR-IIT-0455 Gestión de Accesos"</i>.</p> <p>Si el especialista requiere del servicio de un proveedor, cambia estado del caso a "escalado a proveedor"</p> <p>Si producto de la ejecución del instructivo <i>"IN-IIT-0241 Requerimiento de monitoreo de plataforma"</i> se detectan alertas, informar al procedimiento <i>"PR-IIT-0454 Disponibilidad de la operación tecnológica"</i>.</p> <p>Para aprovisionamiento en la nube, el especialista que atenderá el caso será el contratista gestor de multinube.</p>					<p>Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o GIT de Innovación y Tecnología o quien haga sus veces respectivamente</p>	<p>Registro en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.</p>
<p>7. ¿Se solucionó el requerimiento?</p> <p>Si se solucionó el requerimiento, cerrar el caso en la herramienta de gestión de la mesa de servicio, generar la encuesta de satisfacción y continuar con la actividad No. 8; Si no se solucionó el requerimiento o el usuario no está de acuerdo con la solución dada, se reasigna en la herramienta de gestión de la mesa de servicio y retoma a la actividad No. 2.</p>					<p>Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o GIT de Innovación y Tecnología o quien haga sus veces respectivamente</p>	<p>Registro en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE			DEPENDENCIA	REGISTROS
		Gestor de conocimiento			
<p>8. Gestionar la base de conocimiento</p> <p>Atendidos y solucionados los requerimientos, 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>				<p>Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces</p>	<p>Base de conocimiento actualizada</p>

6.3 Salidas

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
6	Servicio de aprovisionamiento en la nube	Proveedor (Gestor de multinube)	Caso asignado en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.
	Servicio solicitado	Proveedor	Cambia estado del caso a “escalado a proveedor” en la herramienta de gestión de la mesa de servicio.
	Alerta identificada	Procedimiento “PR-IIT-0454 Disponibilidad de la operación tecnológica”	Alerta identificada e Informada por el equipo de especialistas de monitoreo de la plataforma tecnológica mediante el medio digital disponible.

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
	Solicitud de gestión de usuarios en las soluciones tecnológicas (A)	Procedimiento "PR-IIT-0455 Gestión de accesos"	<p>Para vinculación de un (a) servidor (a) público a la Entidad para creación de usuario de dominio y asignación de roles básicos en las soluciones tecnológicas:</p> <p>Para servidores(as) de planta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se crea requerimiento por parte de la Subdirección de Gestión del Empleo Público, la división Talento Humano y/o el GIT de Talento Humano o quien haga sus veces en el nivel local, a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio (proyecto de soporte Tic), una vez agendada fecha y hora para la posesión, se debe adjuntar copia de la resolución de nombramiento del nuevo (a) servidor (a), solicitando la creación de usuario de dominio, correo electrónico y asignación de equipo. • Si la solicitud es para Directores de Gestión, Directores Seccionales, Subdirectores, Jefes de División, y/o Coordinadores se asignan los roles de acuerdo con el Anexo Matriz de roles y cargos. <p>Para servidores(as) con contrato de prestación de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se crea requerimiento por parte del supervisor del contrato de prestación de servicios a través de la herramienta de mesa de servicio (proyecto de soporte Tic), una vez suscrito el contrato, solicitando la creación de usuario de dominio, correo electrónico y asignación de equipo, es necesario informar en el campo "descripción" de la solicitud, la información del contrato: número del contrato, fecha de contrato, duración, número de identificación del contratista, nombre del contratista y correo electrónico personal.

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
			<p>Activación de un usuario y/o roles por finalización de la situación administrativa, para activación de usuario de dominio y roles en las soluciones tecnológicas:</p> <p>Para servidores(as) de planta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interfaz – web services entre Kactus, Muisca y SIAT con las novedades de vinculación y ejecución exitosa del proceso. • Usuario y roles inactivos por situación administrativa diferente a retiro. • Recepción de correo automático en la coordinación de soporte técnico al usuario y SITO para registro de caso de activación de usuario en Directorio Activo, correo electrónico y firewall. <p>Para servidores (as) con contrato de prestación de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para contratos de prestación de servicios se crea requerimiento por parte del supervisor del mismo, a través de la herramienta de mesa de servicio (proyecto soporte Tic), una vez activo nuevamente el contrato, se debe adjuntar acta de reinicio del mismo. <p>Para asignación de roles avanzados en las soluciones tecnológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El jefe inmediato registra la solicitud a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio (proyecto de solicitud de roles), donde se justifique si requiere el rol por un reemplazo, encargo, traslado, en el marco de un contrato, convenio u otro. Adicionalmente debe seleccionar el servicio y/o plataforma para el cual se requiere el rol, y diligenciar los datos requeridos en la plantilla que se carga en el campo descripción de la solicitud.

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
			<ul style="list-style-type: none"> • Que sea solicitado de acuerdo con lo descrito en el “IN-IIT-0202 Registro solicitud de roles de las soluciones tecnológicas”. • Que sea aprobado de acuerdo con lo descrito en el “IN-IIT-0203 Aprobación gestión de roles de las soluciones tecnológicas”. • Para los colaboradores de la Subdirección de Análisis de Riesgo y Programas y la Subdirección de Información y Analítica de la Dirección de Gestión Estratégica y de Analítica o quien haga sus veces, la solicitud debe ser autorizada, por el director (a) de Gestión Estratégica y de Analítica o quien haga sus veces, el jefe de la Oficina de Seguridad de la Información o quien haga sus veces y el jefe del área responsable de la solución tecnológica. • Cuando se requiera la asignación o inactivación de roles de la solución tecnológica para usuarios de la POLFA, es responsabilidad del jefe inmediato registrar dicha solicitud en la herramienta de gestión de la mesa de servicio (proyecto de solicitud de roles) y del Director de Gestión de la Policía Fiscal y Aduanera o el director (a) Seccional de la POLFA, según aplique o quien haga sus veces, aprobarla y debe ser autorizado por el jefe de la Oficina de Seguridad de la Información. • Cuando se requiera la asignación de roles de la solución tecnológica para organismos con los que se tienen suscritos convenios y/o entes de control, es responsabilidad de los coordinadores del convenio o el (la) director (a) de la dependencia o área auditada o responsable del proceso de auditoría para el nivel central y el (la) director (a) seccional para el nivel local, según aplique, registrar dicho requerimiento en la herramienta de gestión de la mesa de servicio (proyecto de solicitud de roles). En este caso, es necesario informar en el campo “descripción” de la solicitud, la siguiente información

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
			<p>sobre el convenio: nombre del convenio, fecha del convenio, duración, número de identificación usuario, nombre completo del usuario y correo electrónico de la persona delegada, sobre el ente de control: nombre de la entidad, fecha de inicio del acceso, duración del acceso, número de identificación usuario, nombre completo del usuario y correo electrónico institucional de la persona del ente de control.</p> <p>Para inactivación de usuario de dominio y roles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se crea requerimiento por parte de la de la Subdirección de Gestión del Empleo Público, la división Talento Humano y/o el GIT de Talento Humano o quien haga sus veces en el nivel local, a través de la herramienta de gestión de mesa de servicio (proyecto de soporte Tic), solicitando desactivar usuario de dominio y correo electrónico, se debe adjuntar el acto administrativo de la novedad presentada. • n caso de cambio de dependencia o cargo de un servidor (a) se crea requerimiento por parte de la Subdirección de Gestión del Empleo Público, la división Talento Humano y/o el GIT de Talento Humano o quien haga sus veces en el nivel local, a través de la herramienta de gestión de mesa de servicio (proyecto de soporte Tic), solicitando actualizar la información de ubicación del servidor(a), se debe adjuntar el acto administrativo de la novedad presentada. • En caso de modificación de actividades dentro de la misma dependencia, el jefe inmediato crea un requerimiento a través de la herramienta de gestión de mesa de servicio, solicitando la inactivación de los roles que tenía asignados el servidor (a), de acuerdo con lo establecido en el anexo listado de roles. • Se crea requerimiento por parte de Coordinación de Soporte Técnico al Usuario cada vez que se realiza inactivación preventiva de acuerdo con las fechas que se encuentren

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
			<p>registradas en el instrumento definido por la Subdirección de Soluciones y Desarrollo para el caso de convenios y/o contratos de prestación de servicios.</p> <p>Para conexión por VPN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento registrado por los superiores jerárquicos (Director de Gestión, Subdirector o Jefe de Oficina) en la herramienta de gestión de la mesa de servicio indicando su justificación y fecha de finalización del acceso. • Adjuntar documento en donde el representante legal designa el empleado o colaborador que está autorizado para establecer las credenciales informáticas para la utilización del canal seguro (aplica para usuarios externos). • Que indique la identificación y número telefónico de contacto de la persona que la DIAN autoriza para hacer uso del usuario remoto (aplica para usuarios externos). <p>Para direct access:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento a través de la herramienta de gestión de mesa de servicio. • Solicitud donde se deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Justificación que indique la pertinencia de la conexión. ✓ Identificación de la persona que requiere el acceso. ✓ Nombre o dirección IP de las máquinas origen y destino de la conexión. ✓ Autorización del jefe inmediato. ✓ Fecha de retiro del acceso concedido. <p>Para activación token físico:</p>

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
			<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio. • Solicitud donde se deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre o dirección IP de la máquina en la que se realizará la activación. ✓ Solicitud registrada por la persona responsable del token. ✓ Código o ID del token. <p>Para intercambio de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio, la solicitud debe incluir la siguiente información: • Documento en donde el representante legal designa el empleado o funcionario que está autorizado para establecer las credenciales informáticas para la utilización del canal seguro (aplica para usuarios externos). • Indicar el número de identificación y número telefónico de contacto de la persona que la entidad autoriza para hacer uso del usuario (aplica para usuarios externos). • Relacionar el convenio que da origen al acceso (si aplica) <p>Para conexiones externas al dominio DIAN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio. • Adjuntar el formato “FT-IIT-2271 Autorización a terceros para conectarse a la red” (aplica para usuarios externos). • Claridad en la solicitud donde se deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Justificación que indique la pertinencia de la conexión.

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre completo de la persona que requiere el acceso. ✓ Nombre o IP de las máquinas origen y destino de la conexión. <p>Adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El software instalado en el equipo a conectar a la red corporativa de la Entidad debe ser oficial y estar debidamente licenciado. • El equipo debe contar con antivirus instalado, actualizable y licenciado en caso de requerir licencia. • Adjuntar resultado de análisis y/o escaneo del antivirus instalado en el equipo con vigencia no superior a un día calendario. • El sistema operativo del equipo se debe encontrar actualizado en su última versión. <p>Para acceso a una URL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio donde se debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección Ip y nombre del equipo. ✓ Justificación que indique el motivo por el que requiere acceso a la Url. ✓ Dirección Url requerida. <p>Para acceso a bases de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio. • Adjuntar el formato “FT-IIT-2719 Gestión de usuarios para bases de datos”.

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
			<ul style="list-style-type: none"> Solicitud presentada por el jefe inmediato donde se deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Justificación que indique la pertinencia de la asignación. ✓ Identificación de la persona que requiere la asignación del usuario.
	Formato "FT-IIT-2717 Cadena de custodia"	<ul style="list-style-type: none"> Procuraduría General de la Nación. Contraloría General de la República. Fiscalía General de la Nación. ITRC. Otros entes de Control. Convenios Interadministrativos. Dependencias UAE DIAN. 	<ul style="list-style-type: none"> Que se encuentre debidamente diligenciado y firmado.

*A (Activo de información)

7. FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de la formalización y los cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
1	10/09/2021	27/09/2022	Versión inicial. Se derogan los siguientes procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> PR-SI-0134 Administración de centro de cómputo (nuevo IN-IIT-0243) PR-SI-0135 Administración de bases de datos (nuevo IN-IIT-0239) PR-SI-0137 Administración de cableado estructurado, redes y telecomunicaciones (nuevo IN-IIT-0248) 	No aplica

		<ul style="list-style-type: none"> • PR-SI-0138 Administración de sistemas operativos (nuevo IN-IIT-0244) • PR-SI-0139 Administración del directorio en la RED (nuevo IN-IIT-0242) • PR-SI-0140 Administración del servicio de correo electrónico (nuevo IN-IIT-0247) • PR-SI-0146 Gestión de requerimientos de solicitudes de información electrónica (nuevo IN-IIT-0245) • PR-SI-0343 Toma y custodia de copias de respaldo (nuevo IN-IIT-0246) • PR-SI-0359 Gestión de licencias (nuevo IN-IIT-0249) • PR-SI-0384 Recepción y/o entrega de información a través de medios removibles (nuevo IN-IIT-0250) <p>Se derogan los instructivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IN-SI-0049 Encuesta de satisfacción • 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-0019 Control para el escalamiento del Contact center • IN-SI-0020 Aseguramiento del servicio • IN-SI-0046 Control de repuestos • IN-SI-0051 Gestión de conocimiento • IN-SI-0052 Gestión de reportes • IN-SI-0054 Manejo de Casos Seccionales DIAN <p>Se crean los siguientes instructivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IN-IIT-0239 Requerimiento de bases de datos • IN-IIT-0240 Requerimiento de control IMAC y administración de la CMDB • IN-IIT-0241 Monitoreo de plataforma • IN-IIT-0242 Requerimiento de directorio en la red • IN-IIT-0243 Requerimiento de los centros de datos • IN-IIT-0244 Requerimiento de sistemas operativos • IN-IIT-0245 Requerimiento de información electrónica • IN-IIT-0246 Requerimiento de toma y custodia de copias de respaldo 	
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • IN-IIT-0247 Requerimiento de correo electrónico • IN-IIT-0248 Requerimiento de cableado estructurado redes y telecomunicaciones • IN-IIT-0249 Requerimiento de licencias de software • IN-IIT-0250 Requerimiento de información a través de medios removibles <p>Se modifican los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FT-SI-1878 Control de ingreso a los centros de datos - operadores • FT-SI-1879 Control de ingreso a los centros de datos - vigilancia • FT-SI-1880 Solicitud de ingreso a los centros de datos • FT-SI-2207 Diagrama para toma de copias de respaldo • FT-SI-2341 Autorización de asignación de licencias de software • FT-SI-2529 Registro de medio removibles entregados a terceros • FT-SI-5264 Aceptación y autorización de uso de medios removibles • FT-SI-2002 Lista de chequeo para la instalación y configuración de la infraestructura de telecomunicaciones <p>Se crean los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FT-IIT-2716 Ficha técnica de licencias de software • FT-IIT-2717 Cadena de custodia • FT-IIT-2718 Compromiso de responsabilidad para el ingreso al centro de datos 	
2	28/09/2022	31/07/2023	<p>Versión 2 que reemplaza lo establecido en la versión 1.</p> <p>Se actualiza el objetivo incluyendo el tema de evolución tecnológica de la Entidad y la atención prestada.</p> <p>Se modifican las condiciones generales.</p> <p>Se actualiza la tabla de documentos relacionados.</p> <p>Se modifica la salida relacionada con la solicitud de gestión de usuarios en las soluciones tecnológicas.</p>	<p>Esta versión corresponde a Información Pública</p>

			<p>Se deroga parcialmente el procedimiento 1146 Administración de aplicativos de recaudo.</p> <p>Se actualiza la plantilla del presente documento, de acuerdo con la versión 5 del procedimiento “PR-PEC-0001 Documentación del sistema de gestión”</p>	
3	01/08/2023		<p>Versión 3 que reemplaza lo establecido en la versión 2.</p> <p>Se actualizan definiciones, actividad 6, entradas y salidas; todo relacionado con el servicio de aprovisionamiento en la nube.</p>	Esta versión corresponde a Información Pública

Elaboró:	Carlos Arturo Higuera Manrique Elaboración Técnica	Gestor III	Subdirección de Innovación y Proyectos
	Luz Adriana Torres Castellanos Elaboración Técnica	Gestor II	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
Revisó:	Tony Samir Peña Guzmán	Subdirector	Subdirección de Innovación y Proyectos
Aprobó:	Julián David Medina Herrera	Director	Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología

8. ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de mantenimiento