



PROCESO
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

IT6.P2.GTI

01/07/2021

Versión 2

Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Orientar sobre la gestión de solicitudes asociadas con fallas en los sistemas de información o aplicaciones del ICBF que requieren desarrollo, por medio del detalle de las acciones que se deben adelantar para su atención y solución.

2. DATOS DEL DOCUMENTO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA ACTIVIDAD

Código	Nombre del documento
P2.GTI	Procedimiento Gestión de solicitudes de Tecnología

3. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD

Gestionar la solicitud.

4. DESARROLLO

Las solicitudes que abarca este instructivo están asociadas con fallas de tipo funcional y/o técnico en los sistemas de información o aplicaciones del ICBF, que impliquen una revisión a nivel de parametrización, mantenimiento o desarrollo de las funcionalidades.

A continuación, se detallan las acciones que se adelantan una vez se crea y asigna al ticket para su gestión, las cuales se diligencian en la herramienta de registro:

No	Actividad	Descripción	Responsable
1	Revisar solicitud	Los tickets recibidos de la mesa de servicios son revisados y asignados por el líder de soporte a la operación y gestión de incidentes de tercer nivel al analista de soporte de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información.	Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG
2	Analizar solicitud	El analista de soporte a la operación y gestión de incidentes de tercer nivel de acuerdo con la información suministrada en el ticket procede a revisar la situación con el fin de identificar si la falla está asociada con un mal funcionamiento o errores en el código, falla de parametrización o manejo operativo de la aplicación o sistema de información. ¿El incidente corresponde a una falla relacionada con el manejo operativo de la aplicación o de su parametrización? Si: Pasar a la actividad No.3 No: Pasar a la actividad No 5	Profesional/Técnico de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG
3	Escalar solicitud usuario funcional	El analista de soporte a la operación y gestión de incidentes de tercer nivel procede a escalar el incidente al usuario funcional para su atención y solución	Profesional/Técnico de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG
4	Brindar orientación funcional	Contactar o dar respuesta al usuario que haya generado la solicitud, brindando la orientación funcional requerida. Una vez realice el acompañamiento, retomará el flujo del Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Tecnología P2.GTI, en la actividad "Registro de solución".	Profesional de las Direcciones, Subdirecciones u Oficinas de la Sede de la Dirección General.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

**INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE
DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

IT6.P2.GTI


01/07/2021

Versión 2

Página 2 de 3

No	Actividad	Descripción	Responsable
5	Replicar el error	<p>El analista de soporte a la operación y gestión de incidentes de tercer nivel procede a replicar el error, con el fin de identificar las causas para determinar su solución.</p> <p>-Si no es un error en la aplicación, se brinda solución y respuesta al usuario y retorna a la actividad "Registro de solución", descrita en el Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Tecnología P2.GTI y cierra el incidente.</p> <p>-Si es error y la solución al incidente es de raíz pasa a la actividad No. 6</p> <p>-Si es error y la solución al incidente es transitoria pasa a la actividad No. 7</p> <p>-Si es error y no hay solución al incidente pasa a la actividad No. 8</p> <p>Nota. En caso de requerirse la actualización del ambiente de pruebas para replicar el error, se debe solicitar y autorizar su actualización.</p>	Profesional/Técnico de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG
6	Dar solución de raíz al incidente	<p>Si la solución requiere desarrollo, se crea incidente en la herramienta de registro y se escala al líder de la fábrica de software interna y se emite correo con copia al Product Owner. Continúa la actividad "Conformar equipo de trabajo" descrita en el Procedimiento para Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información P6. GTI".</p> <p>Una vez desplegado en producción la solución el analista de soporte a la operación y gestión de incidentes de tercer nivel retorna a la actividad "Registro de solución", descrita en el Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Tecnología P2.GTI y cierra el incidente.</p>	Profesional/Técnico de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG
7	Dar solución transitoria al incidente	<p>La solución transitoria corresponde a modificación de información. El analista de soporte a la operación y gestión de incidentes de tercer nivel retorna a la actividad "Registro de solución", descrita en el Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Tecnología P2.GTI y cierra el incidente. En el cierre informa al usuario que debe remitir la solicitud de modificación de data a la cuenta de siatuservicio@icbf.gov.co indicando que la solicitud debe ser remitida por el Director/Subdirector/Jefe de Oficina del Nivel Nacional con el formato de solicitud de requerimientos.</p>	Profesional/Técnico de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG
8	Informar la manera de dar solución definitiva del incidente	<p>El analista de soporte a la operación y gestión de incidentes de tercer nivel retorna a la actividad "Registro de solución", descrita en el Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Tecnología P2.GTI. Cierra el incidente indicando al área que debe tramitar el envío del desarrollo de la funcionalidad a través de la cuenta siatuservicio@icbf.gov.co indicando que la solicitud debe ser remitida por el Director/Subdirector/Jefe de Oficina del Nivel Nacional con el formato de solicitud de requerimientos.</p> <p>Una vez se reciba la solicitud por parte del área se activa el Procedimiento para desarrollo y mantenimiento de sistemas de información P6.GTI.</p>	Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	IT6.P2.GTI	01/07/2021
	INSTRUCTIVO PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Versión 2	Página 3 de 3

5. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
03/09/2019	IT6.P2.GTI V1	<p>Se ajusta objetivo del instructivo.</p> <p>Se ajusta punto 4. Se agrega mantenimiento de funcionalidades y el diligenciamiento de las acciones en la herramienta.</p> <p>Se modifican la descripción y responsable de las actividades 1, 2, 3, 5</p> <p>Se agregan las actividades 6, 7, 8</p> <p>Se eliminan actividades: Diligenciar Formato Requerimiento de Cambios informáticos (RFC) de infraestructura tecnológica y sistemas de información, Asignar solicitud para corrección, Realizar desarrollos, Verificar la solución, Verificar la solución por parte del usuario funcional, Gestionar la solicitud de despliegue en producción, Devolución por inconsistencia.</p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.