



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Guía para gestionar incidencias y requerimientos del Sistema -SUIT

Proceso de Tecnologías de la Información

Diciembre de 2019

Tabla de contenido

1. Objetivo	3
1.1. Objetivos Específicos.....	3
2. Alcance	3
3. Términos y Definiciones	3
4. FLUJOS DE TRABAJO	6

1. Objetivo

El presente documento tiene como objetivo la generación de lineamientos y pasos sobre cómo se deben gestionar las incidencias, las solicitudes de cambio y el manejo de requerimientos que se presenten o se requieran en el servicio del sistema de información SUIT y que son escalados a OTIC (Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones) a través de la mesa de servicio mediante la herramienta *ProactivaNet*.

Así como establecer directrices de obligatorio cumplimiento por los actores, alineado a las mejores prácticas de ITIL®.

1.1. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del Lineamiento de Administración de Incidentes, cambio y manejo de requerimientos son:

- ✓ Definir los criterios para documentar de forma efectiva, todos los incidentes, cambios y requerimientos que ocurran.
- ✓ Definir lineamientos para restaurar el servicio tan pronto como sea posible, dentro de marcos de tiempo como los contenidos en los Acuerdos de Nivel de Servicios - SLA's y otros acuerdos.
- ✓ Facilitar la documentación de todas las actividades ejecutadas respecto al seguimiento y solución de los incidentes reportados y requerimientos.
- ✓ Proporcionar información de los incidentes, cambios a la Administración de Problemas para que se puedan tomar acciones de mejora y prever que vuelvan a ocurrir incidentes en el futuro.

2. Alcance

El alcance del Lineamiento de la Administración de Incidentes o manejo de requerimientos, aplica a uno de los servicios definidos en el Catálogo de Servicios de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones, denominado "Servicios Externos Misionales" en sus tres categorías ("Interno", "Mesa de Servicio" y "Funcional").

3. Términos y Definiciones

Activo: Componente del proceso de negocios. Los activos pueden incluir, gente, edificios, sistemas computacionales, redes, software (sistemas de información, Aplicativos o Portales) registros en papel, faxes, etc.

Acuerdo de Niveles de Servicio (Service Level Agreement - SLA): Acuerdo establecido entre el proveedor para el caso, el grupo de servicios de información de la Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones en adelante OTIC y los grupos de valor

de Función Pública internos para el caso de la Dirección de Transparencia, participación y servicio al ciudadano y externo para las entidades usuarios del sistema SUIT.

Administración de Niveles de Servicio (Service Level Management - SLM): El proceso de definir, acordar, documentar y manejar los niveles de servicio del proveedor para nuestro caso grupo de servicios de información, que son requeridos y justificados en costo.

Ambiente: Colección de hardware, software, redes de comunicación y procedimientos que trabajan de forma conjunta para proveer un cierto tipo de servicios computacionales. Puede haber uno o más tipos de ambientes en plataformas físicas, por ejemplo, pruebas, producción o desarrollo.

Calidad del Servicio: Nivel de servicio contratado o acordado entre el proveedor del servicio y el cliente o grupo de valor interno.

Solicitud de Control de Cambio: Modificación adicional aprobada sobre la línea base de: hardware, red, software (sistema de información, aplicativos. Portales), ambiente, o documentación asociada.

Cambios normales (ajustes) o solicitud control de cambio sencillo: Son aquellas solicitudes de cambio que son requeridas por las unidades de negocio o internamente por la oficina OTIC para mejorar el servicio. Este tipo de cambios se clasifican también como requerimientos y serán atendidos si no impactan el tiempo de desarrollo normal y que no ameritan validación funcional. Criterios: Cambio de etiqueta o label, adicionar un valor o ítem a una tabla de referencia y

Solicitud Control de Cambio urgentes: Son solicitudes de cambio, que por su naturaleza pueden provenir de un incidente con un alto impacto o de un problema que afecte gravemente los niveles de servicio comprometido, y cuya única solución sea a través de un cambio. Criterios: Solicitudes de consultas e información, cambio o ajuste de datos, actualización de parámetros.

Solicitud Control de cambio complejo: Son aquellas solicitudes de cambio que son requeridas por las unidades de negocio o internamente por la oficina OTIC para mejorar el servicio. Este tipo de cambios se clasifican también como peticiones o requerimientos. Criterios: Mejora funcional que requiera de análisis de impacto al negocio o análisis jurídico.

Catálogo de Servicios: Estatutos escritos de los servicios de TI, usuarios beneficiados, horarios de atención, niveles de incumplimiento y opciones.

Cierre: Cuando el cliente o grupo de valor interno o externo está satisfecho por la resolución del incidente o cambio que levantó.

Cliente o grupo de valor interno/externo: Receptor de un servicio, normalmente servicio al cliente es responsable del costo del servicio, ya sea de manera directa a través de la transferencia de costos o indirectamente en términos de las necesidades del negocio.

Plantilla Control de Cambio para requerimientos: Procedimiento para asegurar que todos los cambios están controlados, incluyendo el análisis, toma de decisiones, sujeción, aprobación, implementación y post-implementación del cambio en el sistema SUIT.

Control de Proceso: Proceso de planeación y regulación con el objetivo de ejecutar el proceso de una manera efectiva y eficiente.

Disponibilidad: Capacidad de un componente o servicio para realizar su función requerida durante un periodo de tiempo. Usualmente es expresado por una relación de disponibilidad, por ejemplo: La proporción de tiempo que el servicio está disponible para uso del servicio por el usuario del grupo de valor interno/externo, dentro del horario de servicio acordado.

Documentación del Cambio: Requerimiento de Cambio (RFC), forma de control, orden y registro del cambio.

Incidente: Cualquier evento que no forma parte usual o normal de la operación diaria del proceso de negocio, que causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio.

Infraestructura de TI: La suma de los activos de la organización de TI como; hardware, software, facilidades de telecomunicación de datos, procedimientos y documentación.

ISO9001: Conjunto de estándares internacionales aceptados, referentes a los sistemas de administración de la calidad.

ITIL: La Librería de Infraestructura de TI de la Oficina Gubernamental de Comercio de Inglaterra (OGC ITIL), Es un conjunto de guías para la administración y provisión de los servicios operativos de TI.

Mesa de Servicios: Punto único de contacto dentro de la organización de TI, para los usuarios.

Métrica: Elemento medible de un proceso o una función.

Nivel de Servicio interno: Expresión de un aspecto del servicio, en términos cuantificables y definitivos.

Para dar solución a las incidencias y problemas atendidos por soporte de segundo nivel se plantea la siguiente clasificación urgencia:

- ✓ **Baja:** No es bloqueante, pero puede reducir la calidad del servicio. La lectura del caso y su asignación no debe ser superior a dos (2) días hábiles y deberá ser resuelto según tiempo acordado entre el usuario interno y la OTIC.
- ✓ **Media:** Cuando se afecta la funcionalidad puntual o se presentan problemas de datos y no es bloqueante para la operación normal de la aplicación. La lectura del caso y su asignación no debe ser superior a dos (2) días hábiles y deberá ser resuelto según tiempo acordado entre el usuario interno y la OTIC.
- ✓ **Alta:** Afecta el funcionamiento de un módulo, bloqueando el uso y a los usuarios, la lectura del caso y su asignación debe estar entre dos a cuatro (4-8) horas hábiles, la resolución del caso dependerá de la complejidad del mismo.

- ✓ **Crítica:** Corresponde a un error que no permite el funcionamiento de la aplicación y que no deja ingresar a ningún usuario al aplicativo, su asignación debe ser menor a una (1) hora hábil. Deberá ser resuelto en un tiempo límite de doce (16) horas hábiles.

Operaciones: Todas las actividades y medidas para habilitar y/o mantener el uso de la infraestructura de TI.

Prioridad: Secuencia con la que un problema, incidente, cambio o requerimiento tiene que ser resuelto, basado en impacto y urgencia.

Problema: Causa principal desconocida de uno o varios incidentes.

Pasos: Serie de acciones, actividades, cambios, etc. conectadas. Realizadas por agentes del modelo de operación de la mesa de servicios que tienen el propósito de satisfacer o lograr un objetivo.

Proveedor: Unidad encargada de proveer el servicio de TI.

Recursos: Ayudan a proveer los requerimientos de los clientes o grupo de valor interno o externo. Los recursos son usualmente computadoras y equipo relacionado, software, facilidades (edificio, sitios, etc.) y gente.

Requerimiento funcional: Cada servicio que no sea una falla provista por la infraestructura de TI o el servicio información SUIT en operación. Además, se atenderán como requerimientos las nuevas consultas, cambios de datos de parámetros, ingresos de nuevos valores de tablas paramétricas y ajustes de datos solicitados con la debida sustentación. Estos últimos tipos de solicitudes no utilizarán la plantilla de solicitudes de controles de cambios.

Solución o Soporte Remoto: Incidente, cambio o problema solucionado sin la necesidad de presencia física de un elemento del staff de soporte. Nota: Esta modalidad minimiza el tiempo de falla, por lo que ayuda a minimizar el costo efectivo de falla.

Tiempo de Caída: Periodo de tiempo que un servicio o dispositivo está fuera de servicio, dentro de los tiempos de servicio acordados.

Usuario (perteneciente a un grupo de valor externo o interno): Persona que utiliza los servicios diarios.

4. FLUJOS DE TRABAJO

El objetivo de este apartado es mostrar los flujos de actividades del Lineamiento de Administración de Incidentes o manejo de requerimientos y de la función de la Mesa de Servicio, los cuales están alineados a las mejores prácticas de la Administración de Servicios de ITIL®.

La descripción de cada una de las actividades, se encuentra descrita en los siguientes Procedimientos que se encuentran publicados en Calidad: - Atención Mesa de Servicio - Construcción y Mantenimiento de Sistemas de Información.

Actores intervienen

1. Usuarios Externos (Grupo de valor externo)
 - ✓ Entidades
 - ✓ Servidores Públicos
 - ✓ Ciudadanos
2. Mesa de servicio
3. Grupo funcional SUIT de la Dirección de Transparencia, participación y servicio al Ciudadano.
4. OTIC (Grupo de Servicios de Información y Grupo de Gestión de TI)

Categorías de las incidencias/peticiones (requerimientos)

Existen tres (3) categorías las cuales están establecidas en la herramienta PROACTIVANET, estas categorías permiten identificar cual es la interacción que se requiere o se ha tenido de parte de los diferentes actores con respecto al servicio del SUIT (Sistema único de información de trámites), además de una fácil, eficaz y oportuna gestión de esa solicitud, adicional a esto permite realizar de una manera detallada los reportes de gestión del proyecto SUIT e indicadores estadísticos.

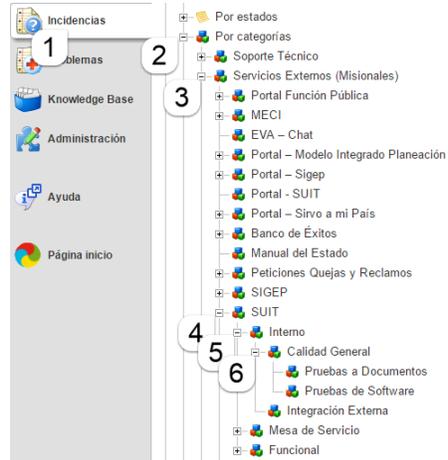
Categorías:

En el siguiente grafico se pueden identificar las categorías



✓ Interno

En esta categoría permite gestionar todas las incidencias, peticiones o requerimientos que se presenten al interior de la OTIC (Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones) y está dividida de la siguiente manera:



- **Pruebas de documentos (aplica para peticiones “requerimientos de tipo control de cambios o nuevo desarrollo)**

La categoría también permite reportar todas las incidencias que se encuentren en la revisión del proceso de calidad de los documentos, realizados al interior del proyecto SUIT y que hayan sido establecidos para su revisión.

• *Pasos para las pruebas a documentos*

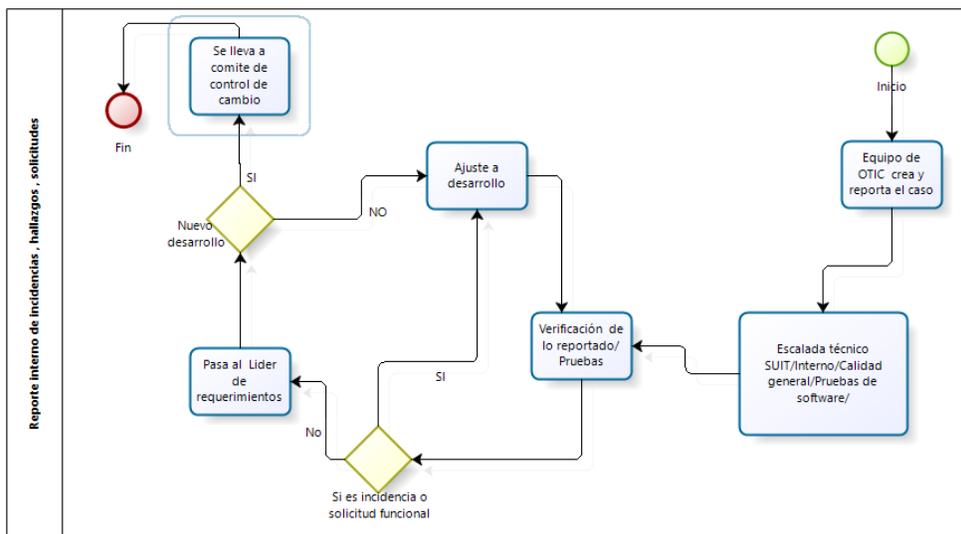
- El líder de requerimientos dispone el archivo en: \\yaksa, en la ruta y carpetas dispuesta para este fin. Este indicará cual es la ruta específica.
- El líder o analista de pruebas descarga el archivo, saca una copia de trabajo y sobre el mismo documento, con la herramienta de comentarios y revisiones de Word, describe sobre los ítems específicos las observaciones o correcciones que se deben hacer sobre este documento o prototipo.
- Una vez se terminó la revisión por parte del analista de pruebas, se devuelve al líder de requerimientos el caso de proactivanet indicándole la ruta del documento en donde quedó hecha la revisión.
- Cuando el líder de requerimientos recibe, realiza las correcciones pertinentes y se inicia el proceso de desarrollo. Este ciclo puede ser reiterativo hasta que el documento este sin hallazgos en cuanto a ortografía, redacción y articulación entre prototipo y casos de uso. Luego se inicia el desarrollo.

- Cuando el documento está revisado y corregido el analista de pruebas, deja la última versión en la raíz de la carpeta destinada. Sólo con el nombre inicial y reemplazando con el que se dio inicio a la revisión.
- Se debe avisar a través del correo que ya se encuentra reemplazado y dispuesto para ser utilizado.

- **Pruebas de software**

La categoría permite reportar todas las incidencias encontradas en las diferentes pruebas de calidad que se le realice al aplicativo SUIT y que son resultado del ciclo de desarrollo o mantenimiento del servicio, es decir incidencias de ajustes, controles de cambio o nuevos requerimientos de desarrollo al sistema.

Mapa



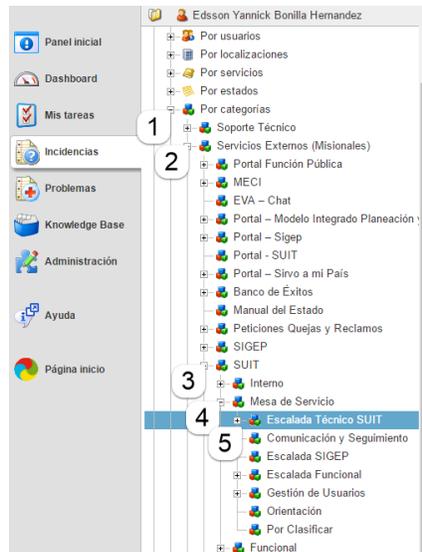
Pasos:

- El líder pruebas o el analista de pruebas crea el caso a través de la herramienta de PROACTIVANET en la categoría “Por categorías/Servicios Externos (Misionales)/Suit/Interno/Calidad General/Pruebas de Software”.
- El caso es asignado internamente al analista, quién corrobora si existe o no un error, o si se debe re categorizar.
- Si es positivo el resultado, se asigna a desarrollo para que realice el ajuste o de solución. Si se tratase de un nuevo requerimiento se le da a conocer al líder de requerimiento, esté valida si es un nuevo desarrollo o una mejora continua, en caso de ser nuevo desarrollo se debe llevar a un comité de control de cambios y en caso contrario es asignado a un analista de desarrollo.

- d) Una vez solucionado, el analista de desarrollo devuelve al caso al analista de pruebas y este verifica y documenta que la solución este correcta. Si es positivo se procederá a cerrar la incidencia, en caso contrario se debe devolver a quien desarrollo la solución repitiendo este ciclo hasta que la solución quede aprobada.

- **Mesa de servicio (Escalada técnico SUIT)**

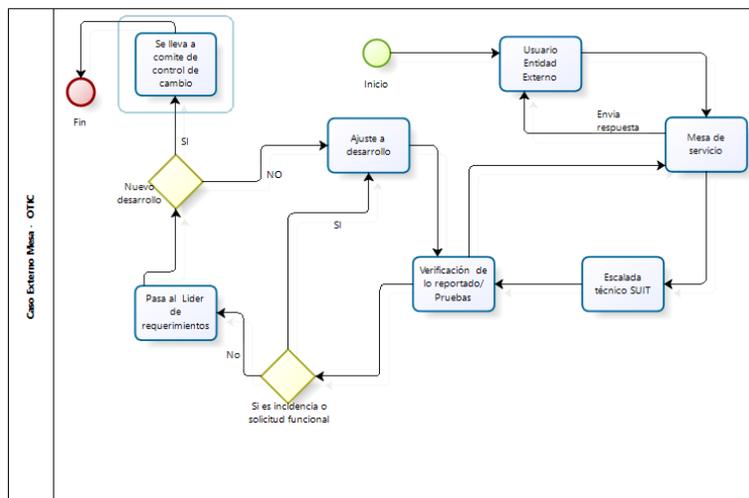
Categoría utilizada para el reporte de incidencias técnicas del sistema SUIT.



El proceso dependiendo del origen está dividido en:

- **Externo:** Petición o reporte de incidencia es recibida directamente desde una entidad o un ciudadano.

Mapa



Roles que intervienen

- Agente de Mesa de Servicio SUIT
- Líder Funcional SUIT
- Líder de Requerimientos SUIT
- Líder de pruebas SUIT
- Analista de prueba SUIT
- Analista de desarrollo SUIT

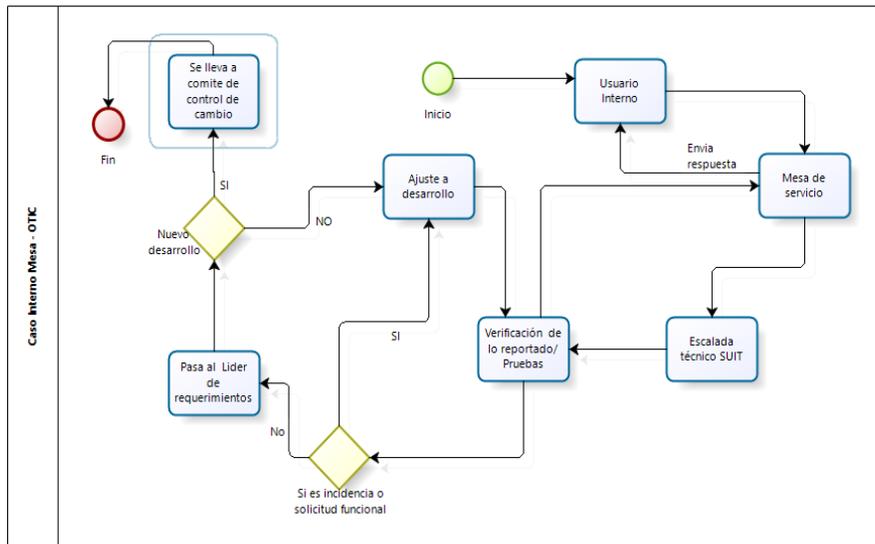
Pasos:

- a) El usuario reporta el caso a través de la mesa de servicio.
 - b) La mesa de servicio una vez comprobado que es una incidencia técnica, la categoriza y escala al grupo técnico SUIT, documentando en la sección de investigación, en el ítem de acciones, los datos mínimos requeridos para el análisis de la incidencia por parte del grupo técnico, los cuales son: identificación del trámite, nombre del trámite y entidad, usuario, rol, ambiente en caso de ser incidencia interna.
 - c) El caso es asignado internamente al analista de pruebas y notificado al líder funcional, quién corrobora si existe o no una incidencia, o si se debe reasignar a la categoría funcional.
 - d) Si es una incidencia el resultado, se asigna a desarrollo para que realice el ajuste o de solución. Si se tratase de un nuevo requerimiento o control de cambios se le da a conocer al líder de requerimiento, valida si es un nuevo desarrollo o control de cambios, en caso de ser nuevo desarrollo o un control de cambios se debe llevar a un comité de control de cambios y se asigna al usuario funcional; en caso de que sea una solicitud control de cambio sencillo, es asignado a un analista de desarrollo.
 - e) Una vez solucionado, el analista de desarrollo devuelve al caso al analista de pruebas y este da respuesta formal y documentada a la mesa de servicio.
 - f) La mesa de servicio resuelve el caso con lenguaje ciudadano apoyándose en la solución técnica dada.
- **Interno:** Petición o reporte de incidencia es recibida de un usuario interno de la función pública.

Roles que intervienen

- Agente de Mesa de Servicio SUIT
- Líder Funcional SUIT
- Líder de pruebas SUIT
- analista de prueba SUIT
- Analista de desarrollo SUIT

Mapa



Pasos:

- El usuario interno reporta el caso a través de la mesa de servicio – el servicio denominado “Servicios Externos (Misionales)” a través de alguna de las plantillas dispuestas
- La mesa de servicio categoriza y escala al grupo técnico SUIT.
- El caso es asignado internamente al analista, quién corrobora si existe o no una incidencia, o si se debe reasignar a la categoría funcional.
- Si se evidencia la incidencia, se asigna a desarrollo para que realice el ajuste o de solución. Si se tratase de un nuevo requerimiento o control de cambios se le da a conocer al líder de requerimiento, éste valida si es un nuevo desarrollo o control de cambios, en caso de ser nuevo desarrollo o un control de cambios complejo se debe llevar a un comité de control de cambios y asignarlo al usuario funcional y en caso contrario – incidencia o control de cambios sencillo- es asignado a un analista de desarrollo.
- Una vez solucionado, el analista de desarrollo devuelve el caso al analista de pruebas y este da respuesta formal y documentada a través de acciones en la pestaña de investigación de la incidencia/petición a la mesa de servicio.
- La mesa de servicio resuelve el caso con lenguaje claro apoyándose en la solución técnica dada.

• Funcional

Categoría de uso interno utilizada por el usuario interno que tenga asociado el rol de Líder funcional para generar solicitudes de requerimientos funcionales (nuevos desarrollos o solicitudes de control de cambios complejas) del servicio SUIT. Agregar cuales son ejemplos de solicitudes operacionales.

Roles que intervienen

- Líder Funcional SUIT
- Líder de Requerimientos SUIT
- Analista de Requerimientos SUIT

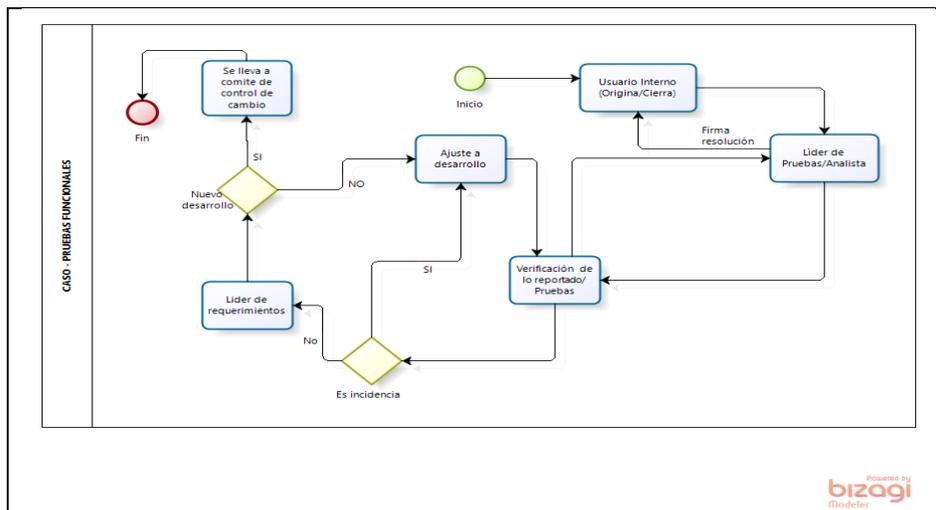
Pasos:

- a) El usuario interno (líder funcional) reporta el requerimiento a través de la herramienta mesa de servicio, informando a los agentes de la mesa de servicios.
- b) Una vez se registra ProactivaNet escala automáticamente el requerimiento al líder de requerimientos de la OTIC y lo notifica a través de un correo electrónico.
- c) El líder de requerimientos exporta y lleva el requerimiento a la matriz de control de cambio con el fin de llevar trazabilidad de cambios pendientes por analizar y priorizar para futuros salidas a producción, teniendo en cuenta el plan de trabajo establecido y acordado con el dueño del servicio SUIT para la vigencia. El coordinador del Grupo de servicios de información y el líder funcional acuerdan y priorizan el desarrollo a través del Comité de Control de cambios establecido para autorizar la implementación de cambios al Servicio.
- d) Una vez surte todo el proceso de desarrollo, el líder de requerimientos firma el caso pasándolo al área funcional para la ejecución de las respectivas pruebas funcionales en el ambiente respectivo.

Externo

Petición o reporte de incidencia es recibida directamente por mesa de servicio desde una entidad o un ciudadano.

Mapa



Roles que intervienen

- Mesa de Servicio
- Líder Funcional SUIT
- Líder de Pruebas
- Líder de Requerimientos SUIT
- Analista de Requerimientos SUIT

Pasos:

- a) El usuario externo reporta el requerimiento a través de la herramienta mesa de servicio.
- b) La petición o incidencia es analizada por un agente de mesa de servicio y en caso de corresponder a una mejora funcional, ésta es asignada al líder funcional dueño del servicio SUIT previa reclasificación a tipo de solicitud "requerimiento". En caso de corresponder a una incidencia la petición es asignada al líder de pruebas del nivel técnico, documentando en la sección de investigación, en el ítem de acciones, los datos mínimos requeridos para el análisis de la incidencia por parte del grupo técnico, los cuales son: identificación del trámite, nombre del trámite y entidad, usuario, rol, ambiente en caso de ser incidencia interna.
- c) La incidencia es analizada por el Líder de pruebas, y en caso de confirmarse que se trata de una solicitud de tipo "requerimiento", éste reasigna el caso al líder de requerimientos y reclasifica la solicitud como de tipo "requerimiento", cambio el estado a "En validación".
- d) El líder de requerimientos analiza y prioriza el desarrollo de acuerdo a su complejidad. En caso de tratarse de un requerimiento de cambio de tipo sencillo o urgente, este es enviado a desarrollo en alcance a los acuerdos de servicio interno referenciados en la terminología.
- e) Continuando con el flujo, en caso de tratarse de un requerimiento de cambio de tipo complejo, el mismo líder de requerimientos exporta y lleva el requerimiento a la matriz de control de cambio con el fin de llevar trazabilidad de cambios pendientes por analizar y priorizar para futuras salidas a producción, teniendo en cuenta el plan de trabajo establecido y acordado con el dueño del servicio SUIT para la vigencia. El coordinador del Grupo de servicios de información y el líder funcional acuerdan y priorizan el desarrollo a través del Comité de Control de cambios establecido para autorizar la implementación de cambios al Servicio.
- f) Una vez surte todo el proceso de desarrollo, el líder de requerimientos firma el caso pasándolo al área funcional para la ejecución de las respectivas pruebas funcionales en el ambiente respectivo.

Pruebas Funcionales

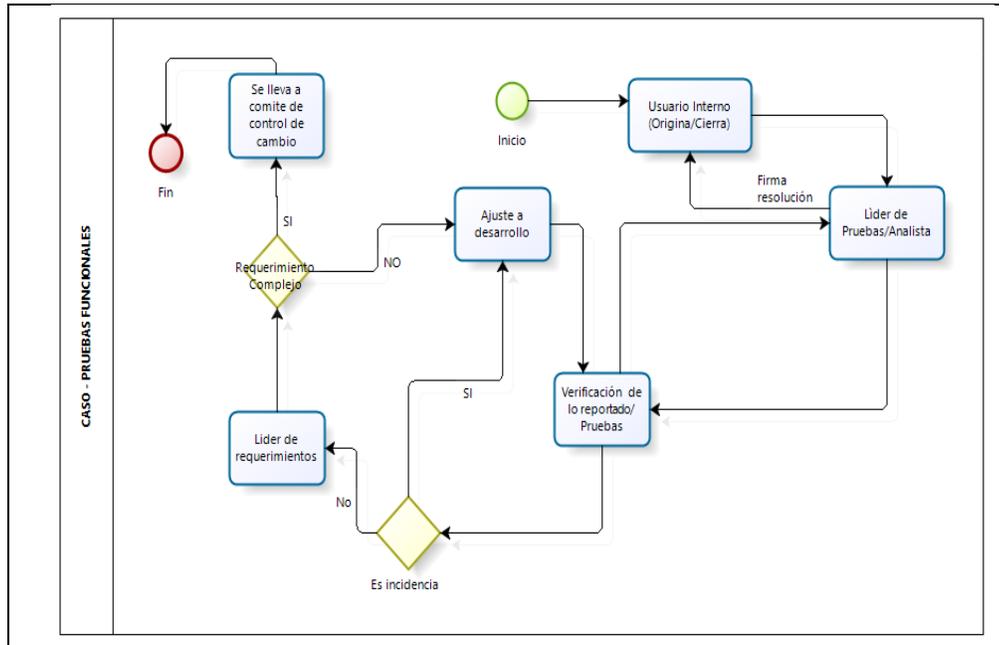
Reporte de incidencias derivadas de la ejecución de pruebas funcionales realizadas en el ambiente de capacitación en alcance a un requerimiento de desarrollo (nuevo o solicitud de control de cambio complejo –mejora-) provenientes del líder funcional o usuario interno de la función pública.

Roles que intervienen

- ✓ Líder Funcional SUIT

- ✓ Líder de pruebas SUIIT
- ✓ Analista de prueba SUIIT
- ✓ Analista de desarrollo SUIIT
- ✓ Líder de requerimientos SUIIT

Mapa



Pasos:

- a) El usuario interno –Líder funcional-, registra y asigna el incidente al líder de pruebas SUIIT con lo cual también se envía una notificación vía correo electrónico al mismo.
- b) El líder de pruebas SUIIT analiza, revisa y replica el evento con base en la información suministrada por el líder funcional. En caso de confirmarse la incidencia en la funcionalidad solicitada se procederá a la reasignación del incidente al analista de desarrollo para la explicación y corrección del desarrollo. En caso de no existir incidencia, por tratarse de una funcionalidad u operación que no se solicitó en el requerimiento definido detalladamente, el líder de pruebas SUIIT deberá categorizar de incidente a requerimiento y asignarlo al líder de requerimientos SUIIT para que ingrese al flujo de trabajo de la categoría “Funcional”.
- c) Una vez corregida la desviación, el analista de desarrollo asigna el incidente al Líder de pruebas o analista de pruebas para la ejecución de las respectivas pruebas de calidad internas.
- d) Superadas las pruebas, el analista de pruebas da respuesta formal y documentada a través de acciones en la pestaña de investigación de la incidencia, cambia el estado a “En validación” y firma el caso y lo asigna al líder funcional que reportó las incidencias.

REFERENCIAS

Presidencia de la República. (2016). Lineamientos de administración de niveles de servicio. Recuperado de <http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/L-TI-05-Administracion-Niveles-Servicio.pdf>

Función Pública. (2017). Sistema Gestión Integrado. Sistema de la Calidad. Recuperado de \\yaksa\restauración_calidad\2. procesos