

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
--------------	---------------------	---------	-----------------------------------	--------	---------

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer la priorización de las fallas, interrupciones o reducción de la calidad de servicios de TI, registrados a través del catálogo de servicios de TI y parametrizados en el "Gestor de Servicios de TI", con fin de cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

2. ALCANCE

La gestión de incidentes cubre cualquier evento o error que pueda interrumpir un servicio del catálogo de servicios de la Dirección de Tecnología. El proceso inicia con la identificación de la solicitud por parte del usuario radicando un caso en el "Gestor de Servicios de TI" y finaliza con la solución y el cierre del caso.

3. DEFINICIONES

- **ANS:** Sigla para Acuerdo de nivel de servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement.
- **Categorización:** Hace parte de la clasificación de una solicitud. Se asigna una categoría que puede estar a su vez subdividida en más niveles y que referencian el servicio afectado.
- **Categorías Catálogo de Servicios:** Matriz de escalamiento establecida en la base de conocimiento del "Gestor de Servicios de TI".
- **Especialistas Nivel 1** (Mesa de Servicios - MDS): Grupo de personas que se encarga de recibir todas las solicitudes de los usuarios para la prestación del servicio y de gestionar incidentes de menor complejidad.
- **Especialistas Nivel 2** Grupo de personas que se encarga de gestionar incidentes de mayor complejidad. Si no es posible resolver la incidencia en Mesa de Servicios Nivel 1, la mesa de servicios procede a escalar el caso a los especialistas de nivel 2.
- **Especialistas Nivel 3:** Proveedores del servicio/producto que se encargan de gestionar incidentes de complejidad especializada cuando no es solucionada por los especialistas de nivel 2.
- **Gestor de incidentes:** Es el rol encargado de velar porque los incidentes tecnológicos presentados tengan el debido tratamiento y seguimiento hasta el cierre definitivo.
- **Gestor de Servicios de TI:** Aplicación de tecnología utilizada para el registro de incidentes de servicio.
- **Incidente:** Evento que genera indisponibilidad parcial o total o que genera degradación en uno o más servicios.
- **Incidente Mayor:** Es aquel que genera una interrupción significativa a la operación del negocio.
- **Investigación y Diagnóstico:** Es el análisis realizado por todos los grupos de soporte involucrados en el manejo de incidentes. Los grupos de soporte corresponden a la Mesa de Servicios, soporte aplicaciones, grupo de datos, grupo de infraestructura, telecomunicaciones y seguridad de la información.
- **Ítem de configuración:** Es cualquier componente de servicio que se haya definido como activo dentro del proceso de activos y configuración y que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TI.
- **Servicio:** Un medio de entregar valor a los clientes facilitando resultados que los mismos quieren lograr.
- **Solución:** Todas las actividades genéricas que se realizan junto con el usuario para asegurar que el incidente ha sido resuelto totalmente. La solución de un incidente es documentada en el "Gestor de Servicios de TI".
- **TI:** Tecnologías de la Información.

4. CONDICIONES GENERALES

- Cuando se presente un incidente masivo o de indisponibilidad parcial, se genera un caso "padre" al cual se le asocian los casos adicionales que se presenten de la misma tipología, como "hijos"
- Dependiendo de la tipificación del caso en el Catálogo de Servicios de TI se tiene configurados los SLA de atención y solución definida en la base de conocimiento del "Gestor de Servicios de TI".
- La Mesa de Servicios solo atenderá los incidentes registrados por los cuatro canales de atención establecidos (correo electrónico, telefónico, presencial y portal autoservicio), de manera que se registren los incidentes de servicio de forma ordenada. Así mismo, el personal técnico puede comunicar o registrar incidentes, que signifiquen interrupción de algún servicio.
- La asignación de cualquier incidente o requerimiento de diferentes aplicaciones, en la que tenga incidencia la Dirección de Tecnología, de acuerdo con el componente tecnológico, será atendido por medio del presente procedimiento, teniendo en cuenta los ANS establecidos para atención de los casos radicados en el "Gestor de Servicios de TI".
- La prioridad del agente telefónico de Mesa de Servicios es el registro y asignación de los casos teniendo en cuenta para esto la matriz de escalamiento, y cuando sea posible, la solución de los mismos. Este documento está disponible en el módulo de la base de conocimientos que dispone el "Gestor de Servicios de TI".
- Todos los incidentes serán registrados en el "Gestor de Servicios de TI" para garantizar los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), referenciados en el catálogo de servicios.
- Todos los servicios tecnológicos del catálogo de servicios de la Dirección de Tecnología, tiene un impacto definido de cara a la organización. Este documento se encuentra disponible en el módulo de la base de conocimientos que dispone el "Gestor de Servicios de TI".
- Todos los incidentes tendrán un estado y serán categorizados y tipificados para su análisis y prevención a futuro. Para más detalle ver el documento de Catálogo de Servicios y el documento de "Categorías Catálogo de Servicios" en el módulo de la base de conocimiento que dispone el "Gestor de Servicios de TI".
- Todo incidente que no pueda ser atendido en mesa de servicios, contará con un diagnóstico básico por este grupo de soporte para ser escalado al siguiente grupo resolutor: "Especialistas de nivel 2" de acuerdo con la especialidad. Para más detalle ver el documento de "Categorías Catálogo de Servicios" ubicado en el módulo de la base de conocimiento que dispone el "Gestor de Servicios de TI".
- Todo incidente creado en el "Gestor de Servicios de TI", y en estado "solucionado" por los grupos de nivel 1,2 o 3, es validado en conjunto con el usuario, mediante las notificaciones creadas en el caso. Una vez confirmada la solución brindada por parte del usuario, automáticamente se remite la encuesta de satisfacción del servicio, este incidente podrá reabrirse mediante la encuesta, máximo hasta tres (3) días posteriores en que haya pasado a estado "solucionado" y el usuario no esté de acuerdo con la solución brindada por el especialista. Posterior a estos tres (3) días automáticamente el "Gestor de Servicios de TI" cierra el caso, estado "cerrado" y el caso no podrá reabrirse.
- Todo incidente permanece en estado "suspendido" cuando se requiera validación por parte del usuario funcional, coordinadores de la Dirección de Tecnología o se dependa de un proveedor externo, lo cual se notifica automáticamente a través del "Gestor de Servicios de TI", por correo electrónico al creador del caso. Si la respuesta depende del usuario funcional, tendrá máximo tres (3) días hábiles para brindar respuesta a lo solicitado por el especialista.
- Todo incidente que requiera para su solución realizar la ejecución de un script en los sistemas de información sobre los ambientes productivos, deberá tener una tarea creada y asignada al especialista de base de datos (DBA), junto con la aprobación del líder de soporte de aplicaciones.
- Toda gestión sobre los casos (escalamiento, análisis, pruebas, solución) se detalla y notifica mediante correo electrónico completamente por el responsable del caso en el "Gestor de Servicios de TI", con el ánimo de que el usuario tenga claridad en lo realizado.
- Cuando se crea el caso en el "Gestor de Servicios de TI", el usuario es notificado mediante correo electrónico con el número de solicitud generado. De esta manera, el usuario que requiera información del estado de su caso puede consultarlo en el "Gestor de Servicios de TI".
- Cualquier incidente que esté afectando la operación por no disponer de una solución inmediata en el grupo de "Especialistas de nivel 2", es escalado al Coordinador del Grupo de Sistemas de Información o de Infraestructura, según aplique.
- La prioridad de un caso solo podrá ser cambiada realizando la documentación clara en la solicitud, que indique el motivo por el cual le amerita cambiarla. Esta política tendrá un reporte el cual será generado por la herramienta, que permita tener visibilidad de todas las solicitudes a las que se les cambia la prioridad, una vez la Mesa de Servicios realiza el proceso de escalamiento.
- En dado caso que el "Gestor de Servicios de TI" no se encuentre disponible para la radicación de incidentes, el registro y control de casos deberá realizarse de manera manual por la Mesa de Servicios por el tiempo que sea necesario, mientras se reestablece la operación de dicho sistema, para posteriormente realizar la debida radicación de los casos en el "Gestor de Servicios de TI".

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver adjunto)

5.2. ACTIVIDADES

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
--------------	---------------------	---------	-----------------------------------	--------	---------

Usuario Funcional (colaborador) / Procesos ICETEX

5.2.1. Identifica un incidente.

¿El usuario puede reportar presencialmente el incidente en la Mesa de Servicios?

- Si no lo puede reportar presencialmente, continúa con la actividad 5.2.2.
- Si puede reportar el incidente de forma presencial, continúa con la actividad 5.2.3

5.2.2. Radica el incidente a través de los canales establecidos por la Dirección de Tecnología. Los canales disponibles son:

- Portal de Autoservicio: <http://mesadeservicios.icetex.gov.co/usdkv8/>, con usuario y contraseña de dominio podrá acceder. Continúa con 5.2.3.
- Telefónicamente a la línea de Mesa de Servicios: 7777, el celular designado en horario hábil para la operación normal del día y un número celular en horario no hábil únicamente para casos que afecten de manera crítica a la organización o personal VIP. Continúa en la actividad 5.2.2.
- Correo: soporte@icetex.gov.co. Continúa en la actividad 5.2.2.

Agentes y Técnicos de Soporte (Nivel 1) / Mesa de servicios - Dirección de Tecnología

5.2.3. Registra en el "Gestor de Servicios de TI" la solicitud del usuario para iniciar con el proceso de soporte.

5.2.4. Identifica el incidente y lo categoriza con el servicio afectado.

5.2.5. Prioriza el incidente de acuerdo con el impacto contra la urgencia. Si se trata de un incidente mayor tendrá dentro de la matriz de impacto contra la urgencia una clasificación de prioridad "Crítica". En caso de usuarios priorizados, deberá asignarse la prioridad respectiva.

5.2.6. Investiga y diagnostica el incidente.

¿Es un incidente recurrente y tiene solución conocida?

- Si es un incidente recurrente y tiene solución conocida, vaya a la actividad 5.2.7.
- Si no es un incidente recurrente o no tiene solución conocida, vaya a la actividad 5.2.17.

5.2.7. Soluciona el incidente. Documenta y notifica al usuario mediante el "Gestor de Servicios de TI" para validar la solución brindada. Continúa en actividad 5.2.10.

Usuario Funcional (colaborador) / Procesos ICETEX

5.2.8. Realiza validación de la solución recibida.

¿Valida la solución brindada por la Mesa de Servicios en los siguientes 3 días hábiles?

- Si valida la solución en los tres (3) días hábiles siguientes y está de acuerdo, continúe con la actividad 5.2.9.
- Si valida la solución en los tres (3) días hábiles siguientes y no está de acuerdo con la misma, continúe con la actividad 5.2.15.
- Si no valida la solución en los tres (3) días hábiles siguientes, continúe con la actividad 5.2.16.

5.2.9. Documenta el caso a través de una nota indicando estar de acuerdo con la solución brindada.

Agentes y Técnicos de Soporte / Mesa de servicios - Dirección de Tecnología

5.2.10. Documenta y deja en estado "Solucionado" el incidente. Fin del procedimiento.

Usuario Funcional (colaborador) / Procesos ICETEX

5.2.11. Recibe notificación por correo electrónico para realizar la evaluación del servicio recibido por medio de la encuesta de satisfacción, una vez el caso pasa a estado solucionado.

¿Respondió encuesta en los siguientes 3 días hábiles al paso del incidente a estado solucionado?

- Si respondió la encuesta y se encuentra satisfecho con la solución brindada, vaya a la actividad 5.2.12.
- Si respondió la encuesta y no se encuentra satisfecho con la solución, vaya a la actividad 5.2.13.
- Si no respondió la encuesta de satisfacción máximo al tercer día hábil después de haber pasado el incidente a estado "solucionado", vaya a la actividad 5.2.14.

5.2.12. El incidente pasará a estado cerrado automáticamente con la razón "Se ha validado con el usuario" Fin del procedimiento.

5.2.13. El incidente pasará a estado reabierto.

- Si fue resuelto por la Mesa de servicios, se devuelve a la actividad 5.2.6.
- Si fue solucionado por un especialista de nivel dos, va a la actividad 5.2.19.

5.2.14. El incidente pasará a estado cerrado automáticamente con la razón "Por tiempo excedido de los 3 días que el usuario evalúe la encuesta de servicio". Fin del procedimiento.

5.2.15. Documenta mediante una nota el caso indicando no estar de acuerdo con la solución suministrada. La nota llegará a través del "Gestor de Servicios de TI" para validar nuevamente el caso.

- Si la solución fue brindada por la Mesa de Servicios, va a la actividad 5.2.6.
- Si la solución fue brindada por un especialista de Nivel 2, continúa con la actividad 5.2.19

Agentes y Técnicos de Soporte / Mesa de servicios - Dirección de Tecnología

5.2.16. Documenta el incidente y lo deja en estado solucionado con la razón "sin retroalimentación de usuario". Vuelve a la actividad 5.2.11.

Agentes y Técnicos de Soporte / Mesa de servicios - Dirección de Tecnología

5.2.17. Documenta el incidente con el análisis de nivel 1 de Mesa de servicios.

5.2.18. Realiza el escalamiento del incidente al especialista de Nivel 2, según corresponda, de acuerdo con "Categorías del Catálogo de Servicios".

Especialista Nivel 2 / Dirección de Tecnología

5.2.19. Investiga y diagnostica el incidente

¿Puede brindar solución?

- Si puede solucionarlo, continúa con la actividad 5.2.20.
- En caso de no poder solucionarlo, continúa con la actividad 5.2.22.

5.2.20. Soluciona el incidente.

5.2.21. Documenta y pasa a estado: "Suspendido", razón "Pendiente validación de usuario" en el incidente para notificación al usuario mediante correo por medio del "Gestor de Servicios de TI" y poder confirmar la solución brindada. Vuelve a la actividad

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
---------------------	---------------------	----------------	-----------------------------------	---------------	---------

5.2.8.

5.2.22. Documenta el incidente con el análisis de nivel 2.

5.2.23. Reporta el incidente al Grupo que corresponda de la Dirección de Tecnología del servicio afectado para que sea revisado y tenga una viabilidad técnica. En caso necesario, escala al contacto de soporte del proveedor de servicio de Nivel 3, según los canales de atención y escalamiento establecido con cada proveedor.

Grupo de la Dirección de Tecnología– Contacto de soporte / Dirección de Tecnología – Proveedor de servicio (Nivel 3)

5.2.24. Investiga y diagnostica el incidente.

- Si realiza validaciones, resuelve el incidente, y tiene acceso al "Gestor de Servicios de TI", va a la actividad 5.2.25.
- Si realiza validaciones, resuelve el incidente y no tiene acceso, pasa a la actividad 5.2.26.
- Si realiza validaciones y no resuelve el incidente, notifica al especialista que realizó el escalamiento. Vuelve a la actividad 5.2.19.

5.2.25. Documenta el caso, dejándolo en estado "Solucionado". Regresa a la actividad 5.2.21.

5.2.26. Notifica mediante correo electrónico al especialista de Nivel 2 que realizó el escalamiento, cuál fue la solución del incidente. Devuelve a la actividad 5.2.21.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLES
Soluciona el incidente (Mesa de Servicios y Especialistas de Nivel 2 o 3)	Validar tiempos de atención y solución de incidentes de servicio a través del "Gestor de Servicios de TI"	Revisión del Informe mensual de cumplimiento de ANS en la atención y solución de incidentes (Correo o visto bueno)	Coordinador de Infraestructura / Dirección de Tecnología

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Catálogo de Servicios TI	N/A
Matriz de Escalamiento	N/A

COPIA CONTROLADA

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
---------------------	---------------------	----------------	-----------------------------------	---------------	---------

Anexos:

[A7-1-13 Gestión de Incidentes TI V4.pdf](#)

Editado por Adriana Esperanza Aranguren Prieto, ago 08 2025 10:40 a.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

Se modifica el alcance del procedimiento, se incluyen y ajustan definiciones, se organizan y complementan las actividades.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-08-27	4	Se modifica el alcance del procedimiento, se incluyen y ajustan definiciones, se organizan y complementan las actividades.
2022-05-25	3	<ul style="list-style-type: none"> Se adiciona en el alcance la línea celular para el reporte de casos En las condiciones generales se adiciona la línea celular para la atención de solicitudes Se ajustan las actividades del procedimiento
2019-11-14	2	<p>Se actualiza el procedimiento de acuerdo a la solicitud en Inprocess. Cambia el nombre a Gestión de Incidentes, el procedimiento cambia la gestión para la ejecución del procedimiento, por ende se actualiza el procedimiento en los puntos de:</p> <ol style="list-style-type: none"> OBJETIVO: Cambio del objetivo de acuerdo con la implementación de gestor de servicios ALCANCE: Cambia el alcance DEFINICIONES: Cambian las definiciones de acuerdo con el Gestor de servicios CONDICIONES GENERALES: Las condiciones generales cambian de acuerdo con el Gestor de servicios, establecer los tiempos de escalamiento de solicitudes ACTIVIDADES: Se ajustan las actividades de acuerdo con la herramienta Gestor de servicios, se adicionan actividades 5.2.10 a 5.2.26
2015-07-22	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA