1. OBJETIVO:

Establecer las directrices y actividades para la recepción, atención y solución a los requerimientos tecnológicos y la gestión de incidentes en RTVC, relacionados con Hardware o Software, garantizando la continuidad, calidad y seguridad de los servicios de Tecnología e Información mediante la identificación, clasificación, priorización, registro, atención, escalamiento y cierre oportuno de los casos generados por los usuarios de las diferentes áreas a través de la Mesa de Servicios.

2. ALCANCE:

Este proceso aplica a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores de las áreas de los diferentes procesos que reporten requerimientos y utilicen los Servicios de Tecnología. Inicia con la recepción de la solicitud, creación del ticket o caso y finaliza con la validación de la gestión y el cierre del ticket en en la herramienta de gestión de la mesa de servicio., de la siguiente manera:

Inicio: cuando un usuario reporta un requerimiento o incidente por medio de la Mesa de Servicios (herramienta de gestión, correo institucional o llamada telefónica).

Cobertura: incluye atención de Nivel 1 (Mesa de Servicios), Nivel 2 (especialistas de infraestructura y sistemas de información) y Nivel 3 (proveedores externos).

Fin: cuando el caso es solucionado, validado con el usuario y cerrado en la herramienta de gestión.

3. DEFINICIONES: Indicar en el cuadro relacionado, los términos usados dentro del documento del proceso de nivel II, con el fin de tener un lenguaje claro.

Termino	Definición
Solicitud de Servicio	Petición estándar, como instalación o solución de software o acceso a recursos (Hardware).
Caso	Registro generado en la herramienta de gestión de servicios para documentar, controlar y realizar seguimiento a un requerimiento o incidente reportado por un usuario.
Mesa de Servicios	Herramienta de soporte para contacto entre los usuarios y el área de TI. Su función es registrar, clasificar, priorizar, escalar y dar seguimiento y cierre a los casos reportados.
Niveles de Servicio	Son niveles de atención al usuario: Nivel 1: Mesa de Servicios. Atiende requerimientos básicos e incidentes simples en primer contacto. Nivel 2: Especialistas de infraestructura o sistemas de información. Atienden casos que requieren análisis y soporte avanzado. Nivel 3: Proveedores externos o fabricantes, encargados de resolver casos especializados o que requieren intervención de soporte contratado.

Termino	Definición
Ticket o caso	Número de servicios consecutivo generado por la herramienta de gestión para registrar y dar trazabilidad a un requerimiento o incidente.
Requerimiento	Solicitud formal realizada por un usuario para recibir un servicio de TI estándar para obtener soporte o atención técnica. Ejemplos: creación de cuentas de usuario, instalación de software autorizado, entrega de equipos.
Incidente	Interrupción no planificada o reducción en la calidad de un servicio de TI. Ejemplos: caída de correo institucional, falla de red, daño de equipo, error en un sistema de información.
Problema	Causa raíz de uno o varios incidentes recurrentes que afectan la continuidad o calidad de los servicios de Tecnología de la Información.
SLA (Service Level Agreement / ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio):	Compromiso definido por la entidad para establecer los tiempos máximos de respuesta y solución de incidentes y requerimientos tecnológicos, de acuerdo con la categoría, prioridad, impacto y urgencia del servicio. |

4. CONDICIONES GENERALES:

-Todos los requerimientos e incidentes deben registrarse en la herramienta de gestión de mesa de servicios; si se reciben por correo electrónico, celular o de forma presencial, la Mesa de Servicios es responsable de ingresarlos al sistema.

-No se gestionará ninguna solicitud que no esté registrada en la herramienta oficial.

-La Mesa de Servicios debe realizar la clasificación inicial de la solicitud como requerimiento o incidente, asignando prioridad según impacto y urgencia.

-La atención de casos se realizará bajo el escalamiento por niveles (1, 2 y 3), garantizando trazabilidad.

-El cierre de tickets solo se realizará cuando:
- La solución esté validada con el usuario.
- Se haya documentado en la herramienta la causa, acciones y evidencia de solución.
- Se realice la calificación del servicio.

- Los tiempos de atención y solución de incidentes y requerimientos deberán cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) definidos por la entidad según la categoría del servicio, tipo de solicitud, impacto y urgencia establecidos en la herramienta de gestión de mesa de servicios.
- Los SLA podrán variar dependiendo de:
  - Tipo de servicio.
  - Categoría tecnológica.
  - Prioridad del incidente o requerimiento.
  - Nivel de escalamiento requerido.

Dependencia de proveedores externos.

- La Mesa de Servicios debe generar reportes semanales y mensuales de casos atendidos, escalados, resueltos y pendientes.

-Los usuarios deben responder la encuesta de satisfacción al cierre de cada ticket para medir la calidad del servicio.

4.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Los tiempos de atención y solución de incidentes y requerimientos tecnológicos son administrados mediante la configuración de SLA definidos en la herramienta de gestión de mesa de servicios.

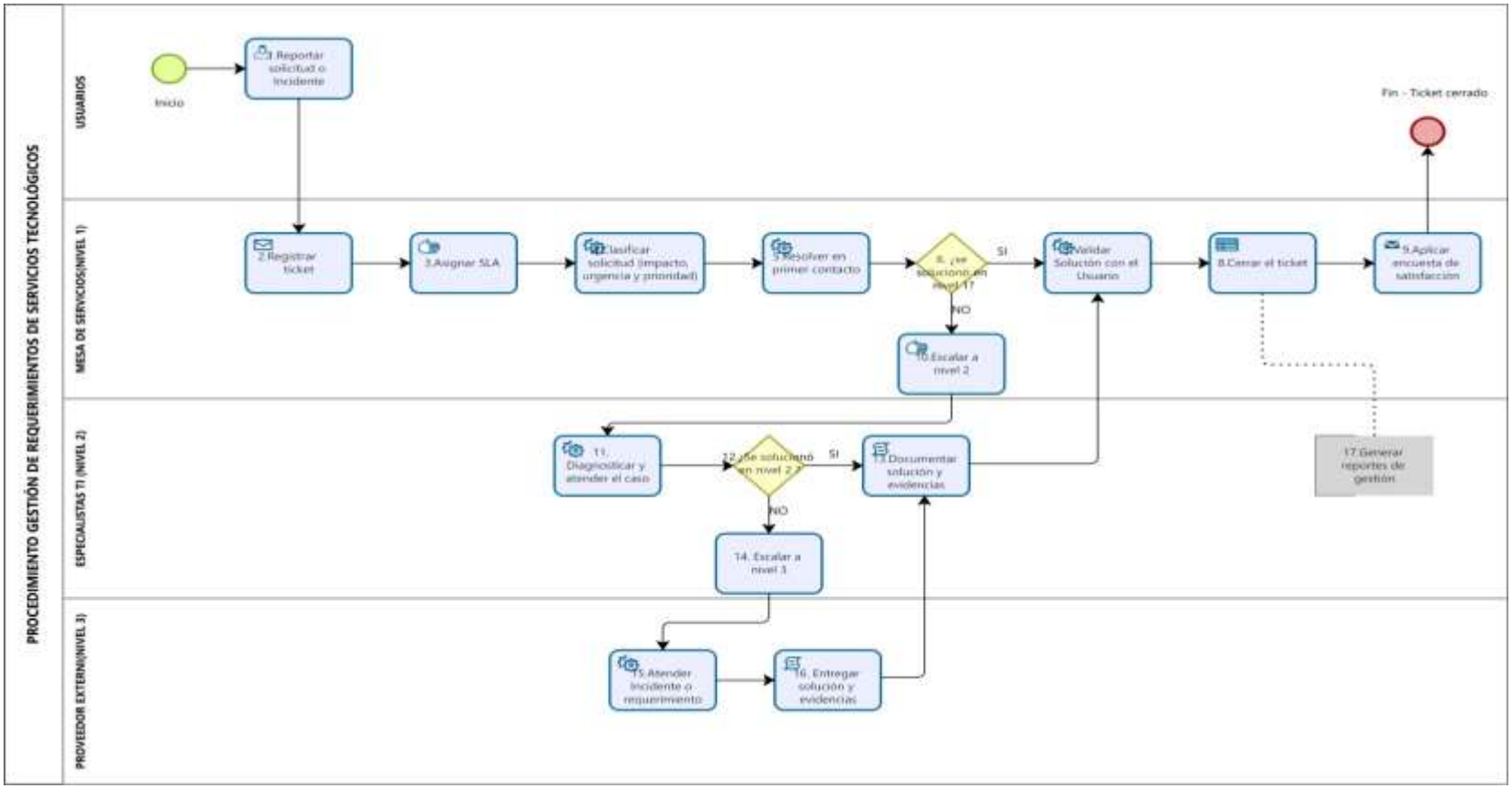
Los tiempos configurados permiten realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos de atención y garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos.

Tipo	Prioridad	Tiempo normal	Tiempo máximo
Incidente Alto	Alta	3 horas	6 horas
Incidente Medio	Media	36 horas	72 horas
Incidente Bajo	Baja	48 horas	96 horas
Requerimiento Alto	Alta	102 horas	204 horas

Los tiempos específicos por categoría y modelo de servicio se encuentran parametrizados en la herramienta de gestión de servicios tecnológicos.

Clasificación de Prioridad
La prioridad de atención será determinada por la Mesa de Servicios teniendo en cuenta:
Impacto del incidente o requerimiento.
Urgencia de atención.
Afectación al servicio.
Cantidad de usuarios impactados.

5. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:



#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
1	**Reportar solicitud**	Inicio El usuario reporta un requerimiento o incidente a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicios. Si lo hace por correo electrónico, teléfono o presencial, el líder de la Mesa de Servicios debe registrarlo en la herramienta.	Usuario / Mesa de Servicios	Solicitud mediante correo electrónico / ticket
2	**Registrar ticket**	La Mesa de Servicios ingresa la solicitud al sistema, generando un número de ticket para trazabilidad.	Mesa de Servicios	Ticket
3	**Asignar SLA**	La herramienta asigna automáticamente el SLA correspondiente según la categoría, prioridad, impacto y urgencia del caso.	Herramienta de gestión mesa de servicios	ticket
4	**Clasificar la solicitud**	Punto de control (P.C) Se determina si la solicitud corresponde a un requerimiento o incidente, realizando la clasificación según categoría del servicio, impacto, urgencia y nivel de afectación, con el fin de asignar la prioridad y el SLA correspondiente en la herramienta de gestión.	Mesa de Servicios (Nivel 1)	Clasificación ticket
5	**Resolver en primer contacto**	La Mesa de Servicios consulta la base de conocimiento y aplica solución inmediata si es posible.	Mesa de Servicios (Nivel 1)	Base de conocimiento
6	**Validar solución**	Se consulta con el usuario si la solución fue efectiva. - Si sí → pasar a actividad 12 (cierre). - Si no → escalar a Nivel 2.	Mesa de Servicios / Usuario	Ticket /respuesta usuario
7	**Escalar a Nivel 2**	P.C El ticket se asigna a especialistas de Infraestructura o Sistemas de Información, según la categoría.	Mesa de Servicios	Nueva asignación del ticket
8	**Diagnosticar y atender en Nivel 2**	Se realiza análisis técnico y acciones avanzadas de solución. - Si se resuelve → pasar a actividad 10. - Si no → escalar a Nivel 3.	Especialistas Nivel 2	Gestión de ticket
9	**Escalar a Nivel 3**	El ticket se asigna a proveedor externo para soporte especializado.	Especialistas Nivel 2 / Líder de área	contrato proveedor
10	**Atender en Nivel 3**	El proveedor aplica la solución, entrega evidencias y comunica avances a la entidad.	Proveedor	Reporte proveedor / Gestión de ticket

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
11	**Documentar solución**	El responsable de la atención (Nivel 2 o 3) registra en la herramienta la causa raíz, acciones realizadas y solución aplicada.	Especialistas Nivel 2 / 3	Resgistro de evidencias de la solución en ticket
12	**Validar con el usuario**	La Mesa de Servicios confirma con el usuario que el requerimiento o incidente fue solucionado.	Mesa de Servicios / Usuario	
13	**Cerrar ticket**	Se realiza el cierre en la herramienta, quedando disponible la encuesta de satisfacción para el usuario.	Mesa de Servicios	Cierre de ticket / encuesta de satisfacción
14	**Generar reportes**	Se consolidan reportes semanales y mensuales de tickets atendidos, tiempos de respuesta, SLA y satisfacción.	Líder de Mesa de Servicios	Reporte
Fin.				

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
1	Creación de documento	Coordinación Gestión de Tecnologías de la Información	09/06/26
	Se realiza nuevamente el cargue del documento, de acuerdo con la parametrización de SUITE VISIÓN, se ajusta el control de cambios, se ajusta logo dando cumplimiento a los lineamientos del manual de marca. V2 y la Guía de Administración de Información Documentada SIG.	Coordinación de Planeación	5/10/2026

7. ANEXOS (Cuando aplique)

Categorías SLAs Modelos

8. ELABORÓ, REVISÓ, APROBÓ

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombres y Apellidos	Brenda Lizeth Carranza Molina	Luis Miguel López Rodriguez	Nohora Piedad Mora Parada
Cargo/Rol	Contratista de TI (Procesos)	Contratista de TI (mesa de servicios)	Coordinadora Tecnologías de la Información

"Las copias impresas de este documento se consideran no controladas. Para verificar la versión vigente consulte el Sistema Integrado de Gestión."