1. OBJETIVO:

Garantizar que los incidentes registrados en la aplicación mesa de servicio sean resueltos de la forma más rápida posible, evitando la disminución de la calidad del servicio prestado por la Coordinación de T.I. y garantizando los acuerdos de niveles de servicios SLA.

2. ALCANCE:

Este proceso aplica para los colaboradores de RTVC desde que reportan un incidente a los servicios tecnológicos prestados por la Coordinación de T.I., se categoriza el caso y se da la solución o el restablecimiento del servicio.

3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Termino	Definición
Acuerdo de Nivel de Servicio – ANS	Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TI y un cliente. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios de TI o varios clientes.
Cambio	Consiste en añadir, modificar o eliminar cualquier cosa que pudiera tener un efecto en los servicios de TI. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en los servicios de TI y otros elementos de configuración.
Causa raíz	Es la causa subyacente u original de un incidente o problema.
Cliente	Es un término genérico que significa un cliente, el negocio o un cliente del negocio. Por ejemplo, el gerente de clientes puede ser utilizado como un sinónimo para el gerente de relaciones del negocio. El término también se utiliza para decir: Un(a) computador(a) que es utilizado(a) por un usuario - por ejemplo, un(a) PC, un(a) computador(a) de mano o una estación de trabajo la porción de una aplicación cliente-servidor con la cual el usuario interactúa directamente - por ejemplo, un cliente de correo electrónico.
Control	Es un medio para gestionar un riesgo, asegurar que se alcance un objetivo de negocio o que se siga un proceso. Ejemplos de control incluyen las políticas, procedimientos, roles, RAID, cerraduras en puertas etc. A veces a un control se le llama contramedida o salvaguarda. Control también significa gestionar la utilización o el comportamiento de un elemento de configuración, sistema o servicio de TI.
Contratistas designados como ejecutores de la mesa de servicios	Estos contratistas hacen referencia a: Apoyo para la administración de la infraestructura. Apoyo para la administración como profesional infraestructura nube de -RTVC- Analista y Administrador Senior de redes e Infraestructura. Apoyo para el aseguramiento de la infraestructura tecnológica de plataformas convergentes y de nube. Soporte a las plataformas tecnológicas convergentes.

Termino	Definición
	Apoyo para la administración, análisis y soporte técnico de T.I. para garantizar la disponibilidad, continuidad y fiabilidad de los servicios de Streaming y base de datos. Soporte técnico para la infraestructura tecnológica de convergencia en las áreas usuarias. Soporte, administrativo y gestión funcional y técnico del sistema financiero ERP, SEVEN y KACTUS. Apoyo a las actividades de soporte técnico para la Coordinación de Tecnologías de la Información. Apoyar las actividades de seguridad de la información y seguridad digital que se requieran por el área de Gestión de Tecnologías de la Información.
Diagnóstico	Es una etapa en el ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito del diagnóstico es identificar una solución temporal para un incidente o la causa raíz de un problema.
Disponibilidad	Habilidad de un Elemento de Configuración o de un Servicio TI para realizar las Funciones acordadas cuando se requiere. La disponibilidad la determinan la certeza, mantenibilidad, servicio, rendimiento, y seguridad. Normalmente la Disponibilidad se calcula en porcentajes. Este cálculo se basa normalmente en el tiempo acordado para el Servicio y el tiempo de parada. Es una buena práctica calcular la Disponibilidad usando métricas de las salidas del Negocio respecto del Servicio TI.
Escalamiento funcional	Es la transferencia de un incidente, problema o cambio a un equipo técnico con un mayor nivel de conocimientos especializados para ayudar en el escalamiento.
Escalamiento jerárquico	Es informar o involucrar a niveles más altos de la gerencia para ayudar en un escalamiento.
Impacto	Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Incidente	Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente - por ejemplo, la falla en un disco de un conjunto de discos espejos.
Infraestructura de TI	Comprende el hardware, software, redes, instalaciones etc. requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorear, controlar o soportar los Servicios de TI. El término Infraestructura de TI incluye todas las Tecnologías de la Información, pero no las personas, Procesos y documentación asociados.
Mesa de Servicio	Es el único punto de contacto entre el proveedor de servicios y los usuarios. Es el encargado de manejar los incidentes y las solicitudes de servicio, y también maneja la comunicación con los usuarios
Petición de Cambio - (Request for Change- RFC)	Es una propuesta formal para hacer un cambio. Incluye los detalles del cambio propuesto, y puede ser registrado en papel o electrónicamente. A menudo, el término es mal utilizado para referirse a un registro de cambio, o al propio cambio.

Termino	Definición
Prioridad	Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio. La prioridad está basada en el impacto y la urgencia, y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones. Por ejemplo, el acuerdo de niveles de servicio puede afirmar que incidentes de Prioridad 2 deben ser resueltos dentro de las próximas 12 horas.
Problema	Es una causa de uno o más incidentes. Usualmente no se conoce la causa al momento de crear el registro del problema, y el proceso de gestión de problemas es responsable de la investigación posterior.
Proveedor de servicios	Es una organización u organismo que proporciona los servicios solicitados por el cliente, internos o externos.
Recursos de TI	Un término genérico que incluye la infraestructura de TI, personas, dinero o cualquier cosa que pueda ayudar a entregar un servicio de TI. Los recursos son considerados como activos de una organización
Recovery o recuperación	Es devolver a un elemento de configuración (CI's) o un servicio de TI a un estado de funcionamiento. A menudo, la recuperación de un servicio de TI incluye la recuperación de datos a un estado consistente conocido. Después de la recuperación, puede ser necesario ejecutar otros pasos antes de poner el servicio de TI a disposición de los usuarios (restauración).
Responsable de Primer nivel de servicio	Responsable de atender los incidentes en primera instancia, y escalar al segundo nivel en caso que el incidente registrado no sea solucionado y requiera de una atención más especializada para su solución. Realiza la validación con el usuario respecto a la solución del incidente registrado y solicita la creación de un nuevo incidente (si aplica).
Responsable de segundo nivel de servicio	Brinda solución de los incidentes que no pueden ser resueltos por el primer nivel de soporte. En caso de no encontrar la solución al incidente registrado, este asesor puede escalar a Gestión de Problemas o al proveedor. Los asesores de segundo nivel de servicios están conformados por grupos de especialistas.
Servicio	Conjunto de actividades realizadas por la entidad para satisfacer las exigencias de sus clientes y/o ciudadanos entregando resultados planificados.
Solución temporal o work-around	Es reducir o eliminar el impacto de un incidente o problema, en caso de que aún no esté disponible una solución completa - por ejemplo, reinicializando un elemento de configuración que ha fallado. Las soluciones temporales de problemas están documentadas en los registros de errores conocidos. Las soluciones temporales para los incidentes que no tienen registros de problemas asociados se documentan en el registro de incidentes.
Tecnología de información (TI)	Es el uso de la tecnología para el almacenamiento, la comunicación o el procesamiento de la información. Típicamente, la tecnología incluye computadores(as), telecomunicaciones, aplicaciones y otro software. La información puede incluir datos del negocio, voz, imágenes, vídeo, etc. A menudo, la tecnología de la información se utiliza para apoyar los procesos de negocio a través de servicios de TI

Termino	Definición
Urgencia	Es una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un incidente, problema o cambio tenga un impacto significativo en el negocio. Por ejemplo, un incidente de alto impacto puede tener una baja urgencia si el impacto no afectará el negocio sino hasta el final del año fiscal. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
Ventana de cambios	Es un espacio de tiempo regular acordado durante el cual pueden implementarse cambios o liberaciones con un mínimo de impacto en los servicios. Las ventanas de cambios suelen estar documentadas en los acuerdos de niveles de servicio.
Sistema de gestión	Es el marco de políticas, procesos, funciones, normas, directrices y herramientas que aseguran que una organización o parte de una organización puede alcanzar sus objetivos. Este término también se utiliza con un alcance más pequeño para dar soporte a un proceso o actividad específica -

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:

La descripción del procedimiento se encuentra en la siguiente URL

https://s3.amazonaws.com/rtvc-assets-sistemasenalcolombia.gov.co/planeacion-2022/gestionIncidentesInternos/index.html#list

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
1	Se crea el documento debido a la actualización de su codificación, pasando de I-P-7 a TI-P- 005. En consecuencia, el código I-P-7 se elimina y se registra como obsoleto en el Listado Maestro de Documentos, debido a que presentaba una codificación que no correspondía a los lineamientos establecidos para la identificación y control documental del Sistema Integrado de Gestión (Guía de Administración de Información Documentada SIG.)	Coordinación de Planeación	5/10/2026