

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 1 de 27

1. OBJETIVOS

Restablecer el funcionamiento normal del servicio lo más rápidamente posible y minimizar el impacto negativo en las operaciones, asegurando así los mejores niveles de calidad, servicio y disponibilidad.

2. GLOSARIO

TIC: Tecnologías de la información y la comunicación.

INCIDENTE: Cualquier afectación del servicio.

MÁNTUM: Sistema de información, herramienta para gestión de solicitudes.

SOPORTE REMOTO: Soporte dado a través de teléfono o algún medio tecnológico. Soporte no presencial.

ANALISTA: funcionario que analiza información propia de su cargo.

FUNCIONARIO: Empleado.

TICKET: Número radicado con el que se identifica una solicitud en **OsTICKET**.

PERSONAL TÉCNICO CAPACITADO: Persona especialista en la solución de una afectación particular.

CONTRATO DE ALQUILER: contrato establecido por la compañía, en el que se pactan algunos acuerdos para el uso del elemento dado en arriendo.

SOLICITUD DE SERVICIO: Ticket generado para la atención de un requerimiento.

ANS: Acuerdo de Niveles de Servicios.

ERP: Software de almacenamiento de información contable y de nómina.

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	---	--

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 2 de 27

3. ALCANCE

Ante la llegada de un incidente reportado a través del correo de suporte@onlineacom.co, se realizará un análisis del caso y posterior contacto al funcionario afectado para buscar una solución por medio de soporte remoto o presencial, en caso de que el analista y funcionario afectado estén ubicados en la misma sede. Si esta acción no es exitosa, se considera el envío del dispositivo afectado o visita del personal técnico capacitado.

La disponibilidad del servicio impactado para todas las actividades y dispositivos incluidos en la gestión, será afectada desde el momento en que se escala la solicitud a través del correo suporte@onlineacom.co **OsTicket**.

El área de TIC desarrollará las actividades necesarias, con el fin de restablecer las condiciones normales de operación y dar solución a los incidentes sobre las inconsistencias reportadas.

Para la atención de incidentes del área TIC, se dispondrá de horario continuo, de lunes a viernes, de 7: 00am a 05:00pm y sábados de 8am a 11am.

4. RESPONSABLES

Coordinador de TIC apoyado por el equipo de trabajo. En casos específicos, intervendrá la Dirección general de la compañía, como jefe inmediato de los funcionarios del área de TIC.

5. PROCEDIMIENTO.

La aplicación OsTicket es un sistema automatizado de soporte al usuario final, el cual es fácil de usar, así mismo integra discretamente todos los tickets creados vía email o por formulario web dentro de una interface web simple, la cual se encuentra organizada para que sea fácil de administrar y archivar

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
---	---	--

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 3 de 27

fácilmente todas las solicitudes de soporte, en ambos casos, los usuarios al abrir una solicitud recibirán notificaciones por **e-mail** de auto respuesta.

La implementación del sistema de tickets OsTicket tiene como objetivo llevar un control detallado de todos los requerimientos e incidencias que se presentan en los servicios tecnológicos de **LÍNEA COMUNICACIONES S.A.S.** Con el objetivo de brindar un mejor servicio a los usuarios, el sistema cuenta con mesa de ayuda la cual permite recibir el requerimiento / incidencia y reducir los tiempos de respuesta del área de TI y atenderlos de forma oportuna.

Dentro de las carteristas más importantes podemos mencionar las siguientes:

Auto respuesta: Envía un mensaje de creación de ticket al usuario y al área de TI responsable de atender el requerimiento.

Servicio Multiplataforma: Debido que el sistema puede ser utilizado desde cualquier navegador, usted podrá acceder desde cualquier navegador y desde cualquier dispositivo que cuente con un navegador (Tablet, Laptop, Desktop, Celular, etc.).

Seguimiento de ticket: El sistema permite dar seguimiento al ticket, asimismo permite agregar notas de seguimiento.

Notas Internas: Permite actualización de solicitudes con relación a información relevante para dar solución al ticket.

Historial de ticket: Permite documentar cada una de las solicitudes e incidencias, asimismo crear indicadores los cuales permiten medir la atención al usuario.

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	---	--

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 4 de 27

Acceso al sistema

Como primer paso, es necesario ingresar al hipervínculo que se muestra a continuación copiando el hipervínculo e ingresando a su navegador habitual y pegándolo en la barra de navegación de su navegador o simplemente dando doble clic al mismo:

<https://www.oplineacom.co/soportelineacom/index.php>

Al ingresar, usted podrá visualizar la pantalla de ingreso al sistema como se muestra a continuación:



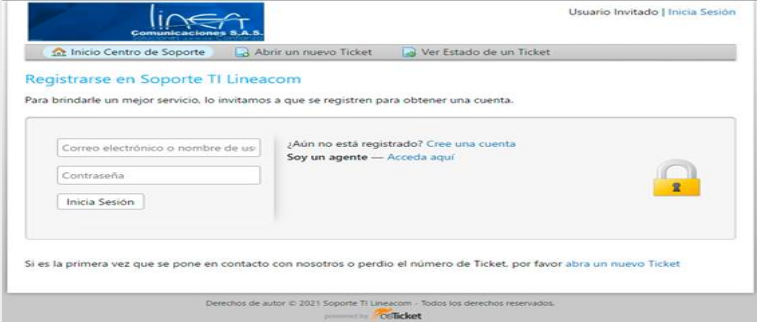
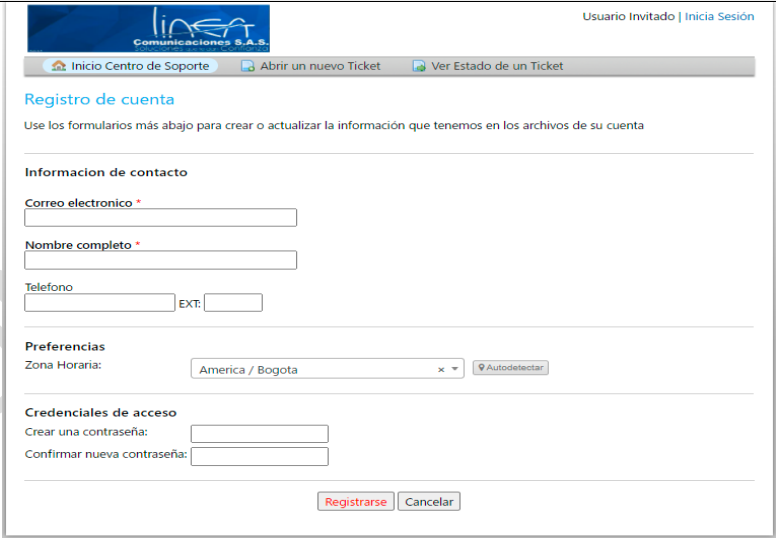
Seguidamente, proceda a crear una cuenta de usuario en el sistema de tickets.

Crear una cuenta de usuario

Para crear una cuenta de usuario deberá seguir los pasos siguientes;

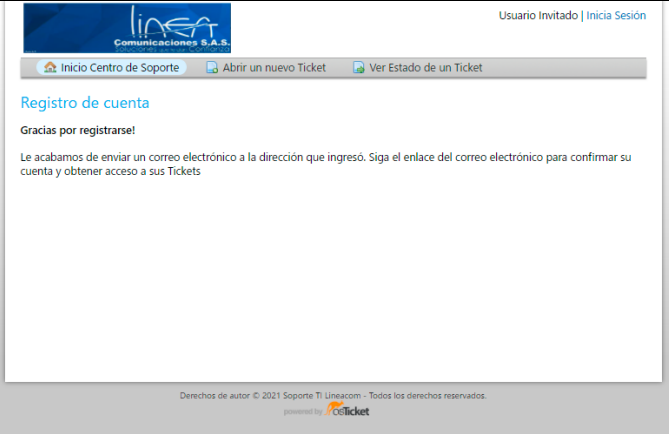
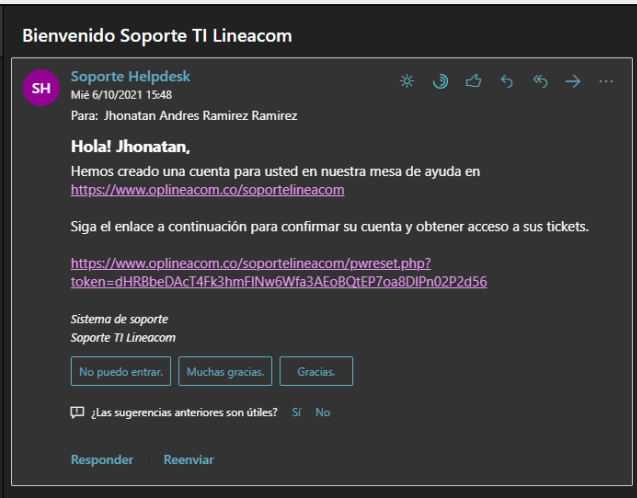
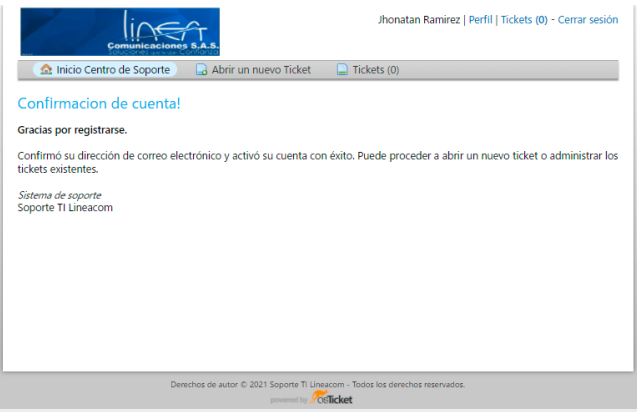
Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
---	---	--

 linea Comunicaciones S.A.S. Soluciones que te dan Confianza	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 5 de 27

PASO	ACCIÓN	REGISTRO
Paso 1	Dar clic en inicio de sesión y posteriormente dar clic en "Cree una cuenta"	
Paso 2	Llene todos los campos que le sean solicitados y de clic en "Registrarse". Nota: En el campo de correo electrónico deberá ingresar su cuenta corporativa. @LINEACOM	

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	---	--

 linea Comunicaciones S.A.S. Soluciones que te dan Confianza	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 6 de 27

Paso 3	Ingrese al buzón de su correo electrónico para confirmar la creación de su cuenta y realice los pasos que se encuentran allí.	
	Nota: si el correo de confirmación de cuenta no llega a su buzón principal, deberá revisar la carpeta SPAM.	
Paso 4:	En este paso, su cuenta esta lista para utilizar el sistema de tickets.	

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	---	--

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 7 de 27

Utilizar el sistema

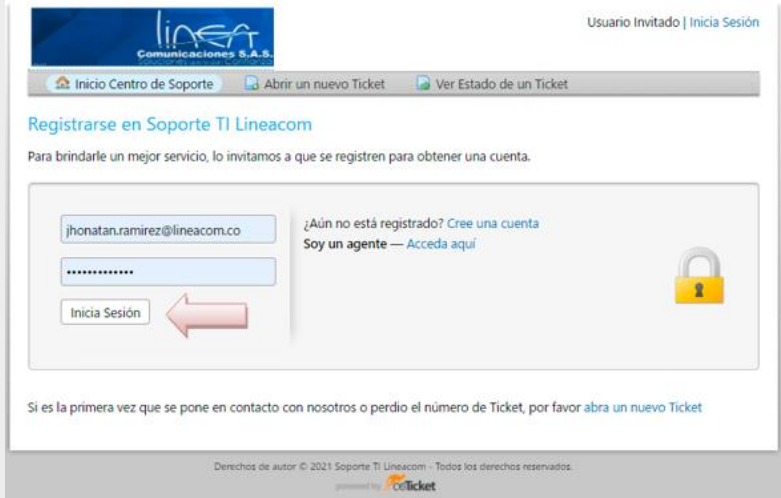
Ingresar al Sistema de Tickets

Para ingresar al sistema de tickets, realice los pasos siguientes:

PASO	ACCIÓN	REGISTRO
Paso 1:	Ingrese al hipervínculo	https://www.oplineacom.co/soportelineacom/index.php
Paso 2:	De clic en "Iniciar Sesión"	

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	--	---

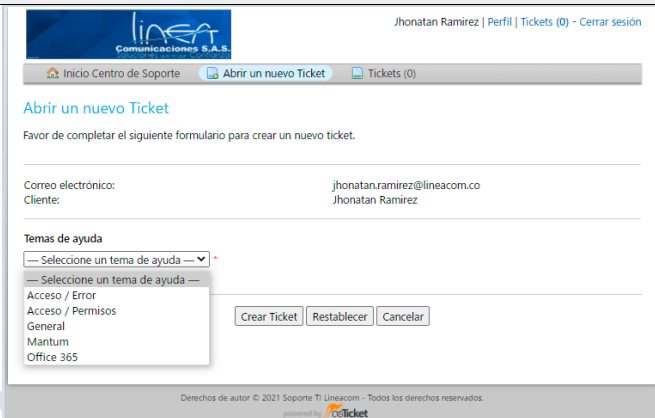
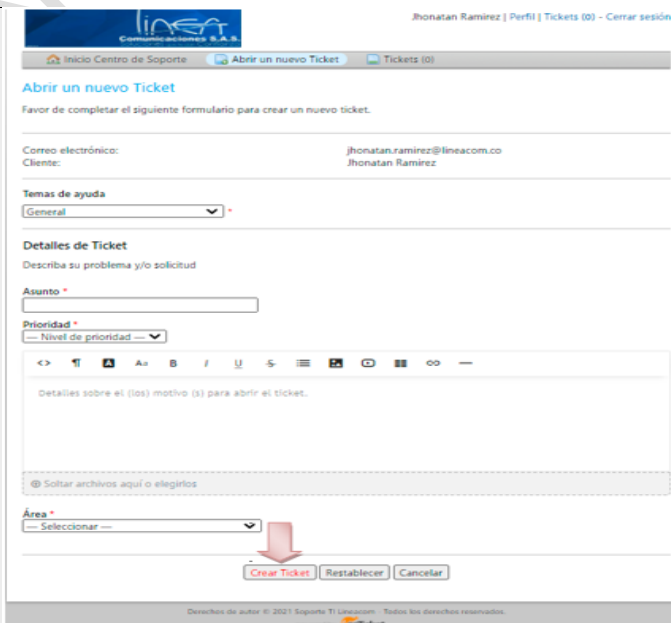
	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 8 de 27

Paso 3:	Ingrese su correo electrónico y contraseña. Seguidamente de clic en “Iniciar Sesión”.	
----------------	--	--

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	---	--

 linea Comunicaciones S.A.S. Soluciones que te dan Confianza	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 9 de 27

Crear un nuevo ticket

PASO	ACCIÓN	REGISTRO
Paso 1:	Realizar los pasos de inicio de sesión.	
Paso 2:	En la sección de "Temas de Ayuda", elija el servicio tecnológico a requerir, automáticamente será redirigido	
Paso 3	Llenar toda la información solicitada del formulario y dar clic en "Crear Ticket"	

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	---	--

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 10 de 27

Suministre la información necesaria para el detalle del requerimiento se indica a continuación:

Asunto: Indicar el asunto del requerimiento de forma clara y resumida.

Prioridad: Indique si su ticket de prioridad: Alta, Media, o Baja acorde a lo definido por el área.

Nota: El agente encargado del requerimiento podrá reclasificar el nivel de prioridad según la criticidad del servicio al que este asociado el requerimiento.

Cuerpo del Requerimiento: Escriba de forma explícita su requerimiento, así mismo puede adjuntar documentos si el caso lo requiriera.

Área: Elija el área y/o proyecto o proceso al que usted pertenece

El sistema mostrará la pantalla del contenido del ticket creado satisfactoriamente.

Crear un nuevo ticket vía correo electrónico

Otra opción para la creación del ticket es vía correo electrónico a la cuenta sosporte@onlineacom.co

Asunto: Indicar el asunto del requerimiento de forma clara y resumida.

Cuerpo del Requerimiento: Escriba de forma explícita su requerimiento, así mismo puede adjuntar documentos si el caso lo requiriera.

Área: Elija el área o proyecto a la que usted pertenece

Posteriormente recibirá un correo notificando la creación ticket con su respectivo número de caso.

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
---	---	--

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 11 de 27

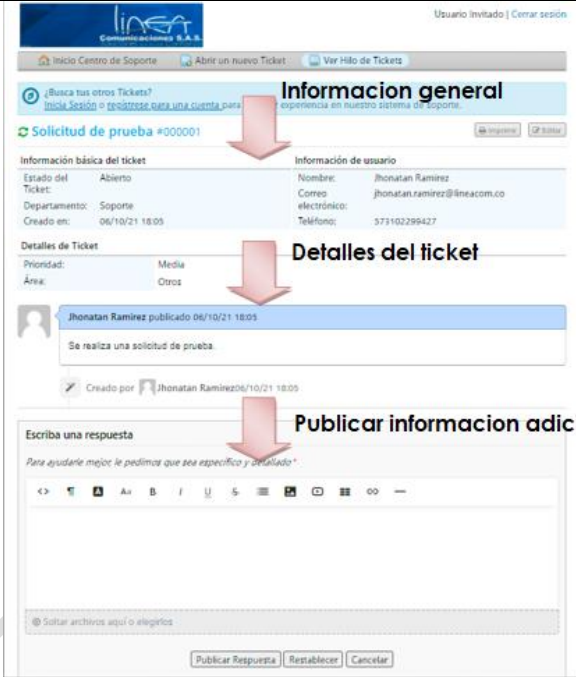
Ver estado del ticket

Para visualizar el estado un ticket, realice los pasos siguientes:

PASO	ACCIÓN	REGISTRO
Paso 1	Ingresa al portal de usuario. https://www.oplineacom.co/soportelineacom/index.php, posteriormente dar clic en "ver estado de ticket"	
Paso 2:	Ingresa correo electrónico registrado, el número de ticket que se generó y por último dar clic en "ver ticket"	

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	---	--

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 12 de 27

Paso 3:	Acceda a la información de su ticket generado y visualice las respuestas por parte del agente, en el caso necesario podría continuar agregando observaciones registrándolas en el campo de respuesta y dando clic en "publicar respuesta" esto ayuda al agente encargado para agilizar de manera rápida la solución de su solicitud. NOTA: El sistema de tickets permite la carga de archivos de cualquier tipo, tomando en cuenta que los archivos no deberán medir más de 5MB en espacio de almacenamiento.	
---------	--	---

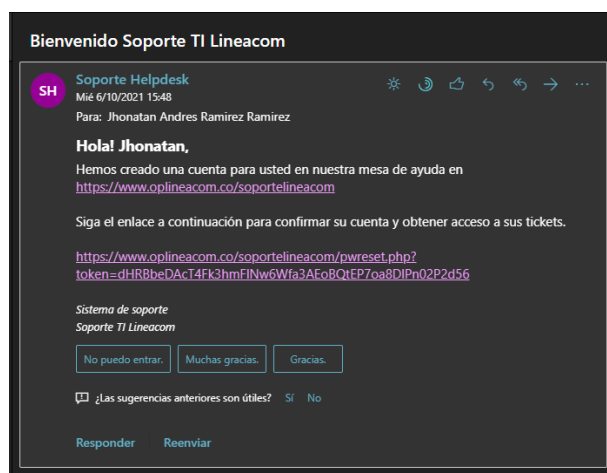
Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	--	---

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 13 de 27

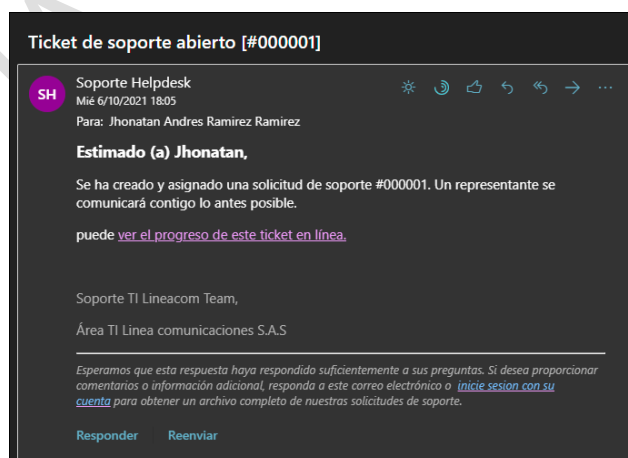
Notificación por correo

El sistema de tickets cuenta con diversos tipos de notificaciones según el estado / mensajes agregados al ticket. A continuación, se muestran los tipos de mensajes que podría recibir:

Notificación de Creación y Confirmación de Registro de Cuenta



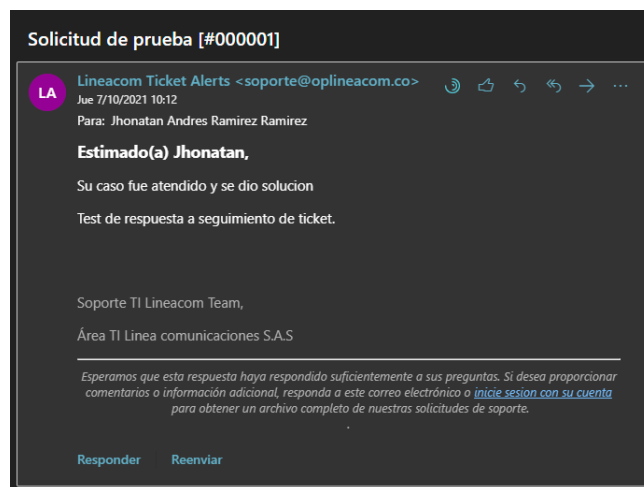
Notificación de Creación de Ticket



Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	---	--

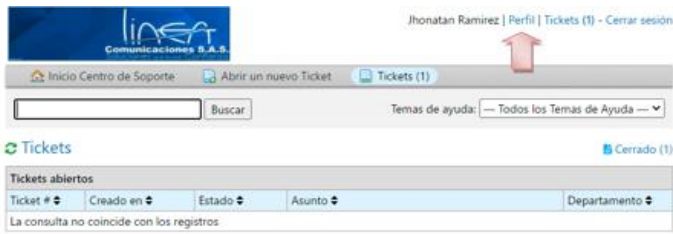
	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 14 de 27

Notificación de Seguimiento de Ticket



Administración del perfil de usuario

Actualización de datos de usuario

PASO	ACCIÓN	REGISTRO
Paso 1:	Realice los pasos indicados en la sección Utilizar el Sistema - > Ingresar a Sistema de Tickets	
Paso 2:	Seleccionar la opción "Perfil" que se muestra en la sección superior derecha de la página.	

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	---	--

 linea Comunicaciones S.A.S. Soluciones que te dan Confianza	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 15 de 27

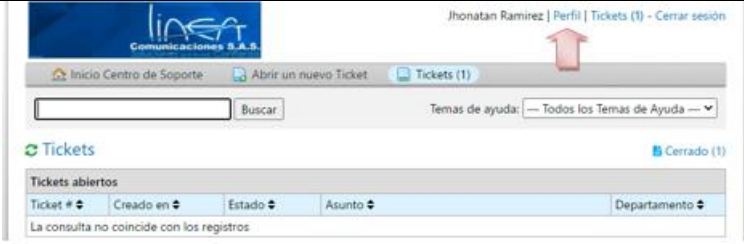
Paso 3:	El sistema de tickets desplegará toda la información relacionada con el usuario. Actualice la información que necesite y de clic en el botón “Actualizar”. La información quedará actualizada automáticamente en el sistema de tickets.	
----------------	---	---

Cambio de contraseña

PASO	ACCIÓN	REGISTRO
Paso 1:	Realice los pasos indicados en la sección Utilizar el Sistema - > Ingresar a Sistema de Tickets	

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	--	---

 linea Comunicaciones S.A.S. Soluciones que te dan Confianza	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 16 de 27

Paso 2:	Seleccionar la opción "Perfil" que se muestra en la sección superior derecha de la página.	
Paso 3:	El sistema de tickets desplegará toda la información relacionada con el usuario.	

Proceda a colocar en la sección de "Contraseña Actual", la contraseña con la que ha ingresado al sistema. Seguidamente, colocar en la sección de "Nueva Contraseña" la nueva contraseña a utilizar, asimismo en la sección "Confirmar Nueva Contraseña" coloque nuevamente la nueva contraseña a utilizar y de clic en el botón "Actualizar".

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
---	---	--

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 17 de 27

6. CICLO DE VIDA DEL INCIDENTE

Una vez el funcionario reporta un incidente a través de una solicitud de servicio identificada con un número radicado de **OsTicket**, el área de TI realizará seguimiento durante todo el proceso que se describe a continuación:

Se tiene 30 minutos desde el momento en que el incidente radicado llega al área de TI para que sea validado. En este momento se da por entendido que empezó la gestión sobre el incidente

La gestión de un incidente a través de **OsTicket**, tiene varios estados mencionados en la tabla a continuación:

ESTADO	DESCRIPCIÓN
Creada	La solicitud del funcionario fue creada en el sistema
Validada	el área de diagnóstico y posible solución, recibe y acepta la solicitud
Programada	El personal capacitado del área de TI, programa la fecha y hora para atender la actividad.
Pendiente	El área de TI necesitó escalar la solicitud y se encuentra en espera de una respuesta. Sin embargo, el área de sistemas continúa realizando seguimiento al ticket.
Ejecutada	El área de diagnóstico y posible solución, verifica que la solicitud fue culminada satisfactoriamente y procede a realizar el cierre de la misma
Recibida a satisfacción	El funcionario que radicó la solicitud, verifica la correcta ejecución y recibió a satisfacción la respuesta o solución de la falla

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	--	---

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 18 de 27

Evaluada	Proceso análogo al "Recibida a satisfacción" El funcionario que radicó la solicitud, califica la atención recibida.
-----------------	---

7. CLASIFICACIÓN Y NIVELES DE SERVICIO DE UN INCIDENTE

Las solicitudes del área TI, se clasifican según su impacto y urgencia:

El impacto de un incidente está determinado por la forma como este afecta los procesos de la empresa o por la cantidad de usuarios afectados.

La urgencia depende del tiempo máximo que el usuario o cliente pueda esperar para la resolución de un incidente, sin que la operación de su área sufra consecuencias importantes.

Dado lo anterior, se definen los siguientes niveles de servicio:

NIVELES DE SERVICIO		
PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN
ALTA	- Incidentes que tienen un impacto elevado sobre el negocio de la empresa o el servicio a los clientes. - Fallas que impidan el funcionamiento de los sistemas de información de la compañía. - Suspensión de las labores de toda un área o proyecto por causas relacionadas con TIC. - Fallas en los principales dispositivos o servicios de la empresa, que afecte de manera masiva a los funcionarios (servidores, correo electrónico, conexión a Internet, impresora corporativa, otros)	2 horas

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	--	---

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 19 de 27

MEDIA	- Incidentes que tienen un impacto significativo o el potencial para causar un impacto elevado sobre el negocio de la empresa o el servicio a los clientes. - Fallas de hardware o software en estaciones de trabajo - Vulnerabilidades detectadas que aún no han causado un daño a las actividades del negocio.	1 día
BAJA	Incidentes que no tienen el potencial para causar un impacto significativo sobre el negocio de la empresa o el servicio a los clientes, pero que generan reprocesos en la ejecución de las labores.	3 días

De no tenerse pronta solución a un ticket, la documentación en OsTicket del incidente debe ser actualizada, máximo cada 3 días.

Adicionalmente para las zonas remotas (Diferentes a Medellín) se tendrá un tiempo de atención por encima de 2 horas adicionales.

8. TIPIFICACION

SERVICIO	MEDIO SOLICITUD	DESCRIPCIÓN	CRITICIDAD	TIEMPO DE SOLUCIÓN
CAÍDA TOTAL EN LA RED WIFI	Viva Voz	Caída total del servicio de internet de manera inalámbrica, sin navegación, sin correo etc.	Alta	2 horas
CAÍDA TOTAL EN LA RED CABLEADA	Viva Voz	Caída total del servicio de internet de manera inalámbrica, sin	Alta	2 horas

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	--	---

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 20 de 27

		navegación, sin correo etc.		
FALLA EN SERVIDOR	Solicitud Servicio OsTicket	Caída, sin acceso, saturación, o cualquier problema netamente en el servidor	Alta	2 horas
REGISTRO MAC	Solicitud Servicio OsTicket	Solicitar la creación de un nuevo usuario. Se ha generado un formulario de Google, a través del cual el jefe directo de cada usuario, debe solicitar la creación del usuario.	Alta	2 horas
RETIRO DE PERSONAL	Solicitud Servicio OsTicket	Solicitar apoyo para la gestión de algún soporte relacionado con Mantum .	Alta	2 horas
CONTROL DE ACCESOS	Solicitud Servicio OsTicket	Para solicitar que sean modificados los permisos de usuario actuales.	Media	4 horas
INTERMITENCIA EN LA RED CABLEADA	Solicitud Servicio OsTicket	Problemas en la conexión a internet por la red cableada	Media	6 horas

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	--	---

 Comunicaciones S.A.S. Soluciones que te dan Confianza	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 21 de 27

INTERMITENCIA EN LA RED WIFI	Solicitud Servicio OsTicket	Problemas en la conexión a internet por la red wifi	Media	6 horas
CREDENCIALES	Solicitud Servicio OsTicket	Solicitud para restablecer, cambiar o generar credenciales de acceso a cualquier plataforma.	Media	6 horas
REGISTRO BIOMÉTRICO	Solicitud Servicio OsTicket	Registro, eliminación de información de usuario en los medios Biométricos de la compañía.	Media	6 horas
INFORME BIOMÉTRICO	Solicitud Servicio OsTicket	Informe Biométrico de acceso de alguna sede en especial	Media	6 horas
PERMISOS DE NAVEGACIÓN	Solicitud Servicio OsTicket	Solicitud para habilitar navegación en páginas restringidas por la compañía a través del área de sistemas.	Media	6 horas
VPN	Solicitud Servicio OsTicket	Para dejar un registro sobre las caídas del sistema Mantum.	Media	6 horas

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	--	---

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 22 de 27

IMPRESORA		Solicitud Servicio OsTicket	Atasco de Papel, toner sin tinta, etc.	Media	6 horas
LENTITUD DE EQUIPOS		Solicitud Servicio OsTicket	Bloqueo constante de programas, tales como Excel, y navegadores.	Media	6 horas
PERMISOS MANTUM	EN	Solicitud Servicio OsTicket	Modificación de ámbitos, cambio de contraseña, y asignación de ámbito nuevo	Media	6 horas
CAMBIO CONTRASEÑA MOODLE	DE	Solicitud Servicio OsTicket	Restablecer Contraseña, plataforma educativa	Media	6 horas
ACTIVACIÓN LICENCIAS CORPORATIVAS	DE	Solicitud Servicio OsTicket	Activación de Paquete Office, Antivirus, Sistema Operativo Windows, entre otros APP Corporativos.	Media	6 horas
MANTENIMIENTO GENERAL DE EQUIPOS		Solicitud Servicio OsTicket	Formateo, Mantenimiento correctivo y preventivo, adecuación de Software	Media	6 horas
AMPLIACION BUZON	DE	Solicitud Servicio OsTicket	Solicitar la atención de un servicio, ya sea un cambio de correo, teléfono, dirección,	Baja	8 horas

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	--	---

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 23 de 27

		salarios, entre otros		
SOFTLAND - ERP	Solicitud Servicio OsTicket	Para solicitar que sean modificados los permisos de usuario actuales.	Baja	8 horas
MODIFICAR DATOS PERSONALES Y CONTRACTUALES	Solicitud Servicio OsTicket	Solicitar la atención de un servicio, ya sea un cambio de correo, teléfono, dirección, salarios, entre otros	N/A	8 horas
CREACIÓN USUARIOS¹	Formulario Google	Solicitar la creación de un nuevo usuario. Se ha generado un formulario de Google, a través del cual el jefe directo de cada usuario, debe solicitar la creación del usuario.	N/A	La creación de cuentas de usuario se realiza todos los días entre las 7am a 9am, con lo que haya solicitado del día anterior
MODIFICAR PERMISOS USUARIO	Solicitud Servicio OsTicket	Para solicitar que sean modificados los permisos de usuario actuales.	N/A	4 horas
CAÍDA MÁNTUM²	Correo Electrónico OsTicket	Para dejar un registro sobre las caídas del sistema Mantum.	Alta	1 hora. Para brindar un

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	--	---

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 24 de 27

				diagnóstico, solución
				temporal o definitiva
SOPORTE TÉCNICO	Solicitud Servicio OsTicket	Solicitar apoyo para la gestión de algún soporte relacionado con Mantum.	Alta	2 horas
			Media	3 horas
			Baja	4 horas
NUEVO DESARROLLO	Solicitud Servicio OsTicket	Para la solicitud de un nuevo desarrollo, previamente aprobado por la gerencia.	N/A	72 horas
				Para toma de requerimientos con el proveedor
OTRO	Solicitud Servicio OsTicket	Cualquier servicio diferente a los que se encuentran en el listado.	N/A	96 horas

9. ESCALAMIENTOS

En caso de que el área de TI no tenga la capacidad para resolver en primera instancia un incidente, deberá recurrir a un especialista o algún superior que pueda tomar decisiones que escapen de su responsabilidad. A este proceso se le denomina escalar un incidente.

Básicamente hay dos formas de escalar incidentes:

- **Funcional:** Para atender el incidente, se requiere el apoyo de un especialista de más alto nivel o proveedor del servicio
- **Jerárquico:** Se acude a un superior de mayor autoridad, para tomar decisiones que escapen de las atribuciones del área de sistemas, por

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	--	---

	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 25 de 27

ejemplo, asignar más recursos para la atención de un incidente específico.

En caso de que el ticket se encuentre escalado a otras áreas o proveedores, se sumarán los tiempos tomados por los otros entes a los tiempos de atención del área de sistemas, sin afectar los niveles de servicio del área.

10. INDICADORES DE MEDICIÓN

- **Efectividad:** Solicitudes recibidas/Solicitudes ejecutadas exitosamente.
- **Cumplimiento de niveles de servicios y satisfacción del cliente:** Solicitudes recibidas/Solicitudes atendidas dentro de los tiempos pactados.

11. ENTREGABLES

Semanalmente se envía el informe de gestión de incidentes a la gerencia general, para seguimiento y control, donde se mide el estado actual de los indicadores.

Además, con periodicidad mensual se socializará en el comité de calidad, el estado de los niveles de servicios pactados del mes inmediatamente anterior

Indicadores e informes: OsTicket permite generar diferentes informes e indicadores, directamente en el sistema o exportables a Excel.

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
---	---	--

GESTIÓN DE INCIDENTES TIC

PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

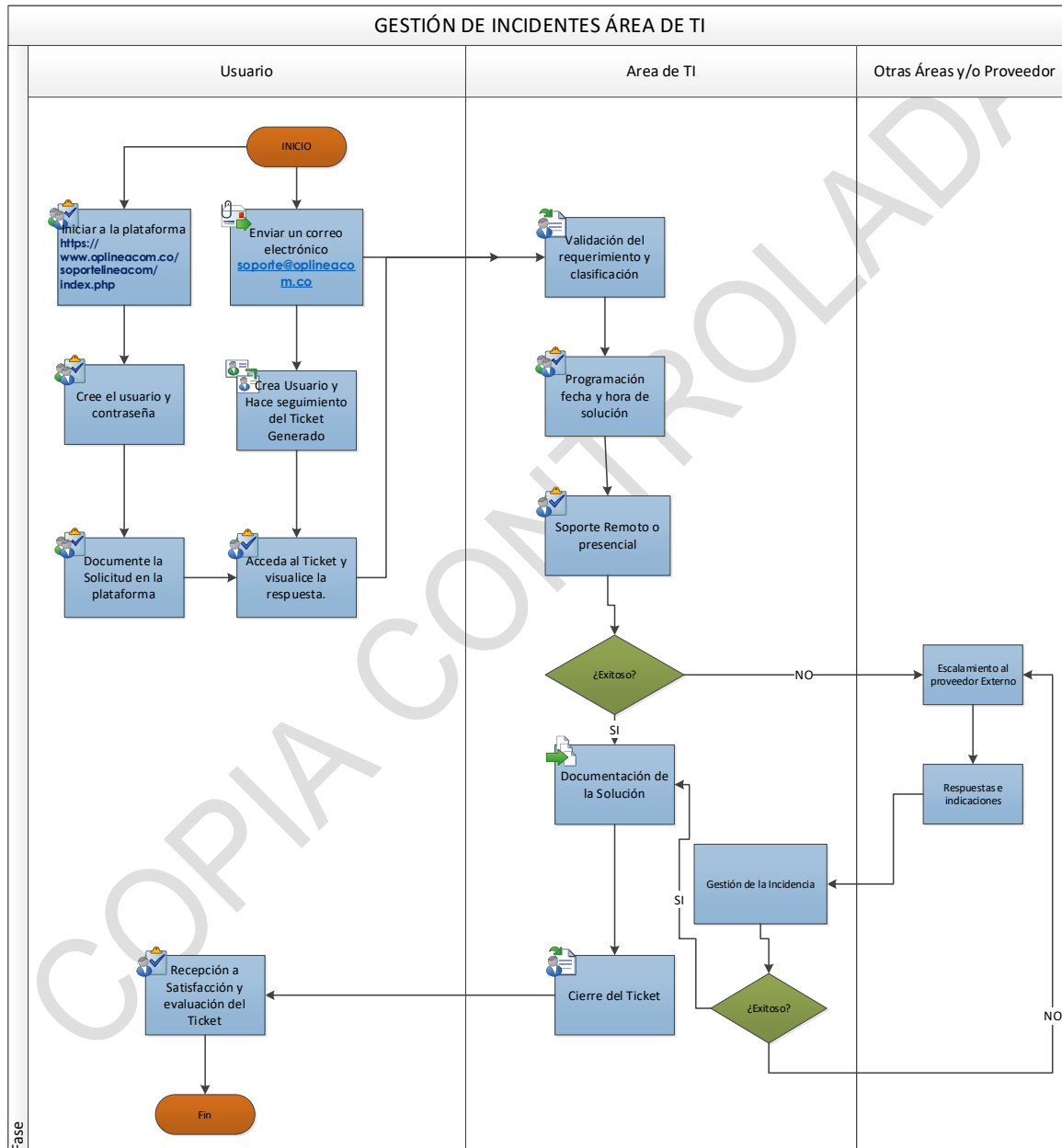
Código:
GTC-003-P

Versión:
0,3

Fecha:
7 de octubre de
2021

Página
26 de 27

12. FLUJOGRAMA



Elaborado:
Coordinador de TIC
Jhonatan Andres Ramirez
Ramirez

Revisado:
Coordinador de Sistemas integrados de
Gestión.
Natalia Lopez Marin

Aprobado
Coordinador de Sistemas integrados de Gestión.
Natalia Lopez Marin

 linet Comunicaciones S.A.S. Soluciones que te dan Confianza	GESTIÓN DE INCIDENTES TIC	PROCEDIMIENTO	
		COPIA CONTROLADA	
		Código: GTC-003-P	Versión: 0,3
		Fecha: 7 de octubre de 2021	Página 27 de 27

13.DOCUMENTOS:

- **GTC-003-P V 0,3 GESTIÓN DE INCIDENTES TIC**

COPIA CONTROLADA

Elaborado: Coordinador de TIC Jhonatan Andres Ramirez Ramirez	Revisado: Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin	Aprobado Coordinador de Sistemas integrados de Gestión. Natalia Lopez Marin
--	---	--