

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

1. OBJETIVO

Gestionar la Arquitectura de Tecnología del IDEAM, garantizando la articulación entre la infraestructura tecnológica, las plataformas, los servicios tecnológicos y los lineamientos técnicos definidos, con el propósito de soportar la operación misional, fortalecer la seguridad de la información.

2. ALCANCE

Comprende la gestión de la mesa de servicios, incidentes, requerimientos, eventos, cambios, problemas, monitoreo, mantenimiento y capacidad de la infraestructura y servicios tecnológicos del IDEAM, con el fin de garantizar la continuidad, disponibilidad y operación de la plataforma tecnológica institucional.

3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** Documento formal que define los niveles de servicio, tiempos de atención, responsabilidades y compromisos acordados entre el proveedor del servicio de TI y los usuarios o áreas receptoras del servicio, incluyendo criterios de utilidad, garantía y calidad en la prestación del servicio.
- **Amenaza de Seguridad de la Información:** Surgen a partir de la existencia de vulnerabilidades, es decir, que una amenaza sólo puede existir si existe una vulnerabilidad que pueda ser aprovechada, e independientemente de que se comprometa o no la seguridad de un sistema de información.
- **CAB - Comité Asesor de Cambios (Change Advisory Board):** Órgano de evaluación que analiza, prioriza y aprueba cambios normales, considerando riesgo, impacto, valor y alineación institucional.
- **Especialista Nivel 1:** Brinda atención inicial, identifica la causa del incidente y gestiona su solución o escalamiento.
- **Especialista Nivel 2:** Profesionales con alto nivel de conocimiento técnico y especialización en áreas como soporte avanzado, redes, sistemas, bases de datos y plataformas tecnológicas específicas, responsables del diagnóstico y solución de incidentes complejos, análisis de causa raíz y apoyo técnico a los niveles inferiores.
- **Especialista Nivel 3:** Atiende incidentes especializados que requieren soporte externo por parte de fabricantes, proveedores o terceros especializados.

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

- **eCAB - Comité de Cambios de Emergencia (Emergency Change Advisory Board):** Subcomité convocado para evaluar y autorizar cambios urgentes que deben ejecutarse de forma inmediata debido a afectaciones críticas en servicios.
- **Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información:** Procesos para detectar, informar, evaluar, responder, tratar, y aprender de los incidentes de seguridad de la información.
- **Gestor de Cambios:** Responsable de coordinar el proceso de habilitación del cambio, garantizar la trazabilidad, realizar seguimiento, preparar la documentación, convocar al CAB/eCAB y verificar el cierre del cambio.
- **Incidente:** Afectan el funcionamiento normal de un servicio tecnológico, generando interrupciones o disminución en la calidad del servicio prestado.
- **Incidente de Seguridad:** Es la ocurrencia de uno o varios eventos que atentan contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información y que violan la Política de Seguridad de la Información de la organización, en el caso de que disponga de ella.
- **Problema:** Es la causa identificada o potencial de uno o varios incidentes que afectan el funcionamiento normal de los servicios tecnológicos, y cuyo análisis busca prevenir su recurrencia o minimizar su impacto.
- **Requerimiento:** Solicitud de un usuario para pedir información, apoyo, acceso a un recurso o una acción, que no corresponde a una falla del servicio y hace parte de actividades normales y rutinarias.
- **Rollback o Plan de Reversión:** Conjunto de acciones destinadas a retornar al estado previo a la implementación del cambio cuando este no logra los resultados esperados o genera fallas.
- **Usuario:** Persona que utiliza los servicios tecnológicos y sistemas de información de la entidad para el desarrollo de sus actividades y/o funciones.
- **Ventana de Mantenimiento:** Espacio de tiempo autorizado en el que puede ejecutarse un cambio sin afectar la operación crítica de la organización.

4. SIGLAS

- **ANS:** Acuerdos de Niveles de Servicios.
- **BPMN:** Modelado y Notación de Procesos de Negocio (Business Process Model and Notation).
- **GAESI:** Grupo de Arquitectura Empresarial y Seguridad de la Información.
- **GTC:** Grupo de Tecnología y Comunicaciones.
- **GSI:** Grupo de Sistemas de Información.

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

- **IDEAM:** Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales.
- **ITIL:** Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (Information Technology Infrastructure Library).
- **TI:** Tecnologías de la Información.

5. NORMATIVA

El presente documento se desarrolla en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Normograma Institucional del IDEAM, el cual compila las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas aplicables a la gestión de las tecnologías de la información, la seguridad digital y la gestión de servicios de TI en la entidad.

6. LIDER DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento será liderado por el Grupo de Tecnología y Comunicaciones de la Oficina de Informática.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Mesa de Servicios

Las solicitudes de soporte tecnológico realizadas por usuarios internos deben registrarse a través de los canales oficiales definidos por la entidad.

- Herramienta de mesa de servicio de TI
- Correo: mesadeservicio@ideam.gov.co
- Teléfono: 6013527160 extensión 4444
- Microsoft Teams: [mesadeservicio@ideam.gov.co](https://teams.microsoft.com/join/mesadeservicio@ideam.gov.co)
- WhatsApp línea corporativa: 3208412349
- Presencial

Los horarios de atención, canales de servicio, condiciones de prestación y Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se encuentran definidos en la Guía - Acuerdo de niveles de servicios y catálogo de servicios de TI.

Administración de Usuarios y Accesos

La creación, modificación, bloqueo o eliminación de usuarios en los sistemas de información institucionales deberá realizarse conforme a la Guía solicitud para creación y cierre de servidores públicos, garantizando la aplicación de controles

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

de seguridad, la segregación de funciones y la autorización previa del responsable funcional del sistema.

Back Up

No se permitirá el almacenamiento ni respaldo de información personal, archivos no institucionales o contenido no relacionado con el cumplimiento de las funciones de la entidad.

La Oficina de informática deberá garantizar mecanismos de respaldo, almacenamiento, monitoreo y recuperación de la información institucional conforme a las capacidades tecnológicas disponibles.

Se deberán realizar pruebas periódicas de restauración con el fin de validar la integridad, disponibilidad y recuperación de la información respaldada.

La retención de las copias de respaldo deberá definirse conforme a la criticidad de la información, necesidades operativas y lineamientos de la Guía Técnica de Gestión de Backups

Gestión de Cambios

- Evaluación de seguridad
Los cambios que involucren seguridad, infraestructura crítica, acceso privilegiado o datos sensibles deberán contar con evaluación del CISO o responsable de seguridad.
- Política de operación
 - Cambios estándar
Los cambios estándar son actividades repetitivas, documentadas, preaprobadas y de bajo riesgo, por lo cual no requieren aprobación individual del CAB. Su ejecución podrá ser manual o automatizada, siempre que el procedimiento esté validado y documentado.
Los cambios no contemplados en el catálogo de cambios estándar deberán presentarse ante el CAB.
 - Comité Asesor de Cambios
El CAB y el eCAB son las instancias encargadas de evaluar, priorizar y apoyar la toma de decisiones relacionadas con la habilitación del cambio, considerando el riesgo, impacto, urgencia y alineación estratégica institucional.
 - Programación, ejecución y aprobación de cambios
Todo cambio deberá contar con aprobación previa del CAB o eCAB antes de su programación y ejecución. La implementación deberá realizarse

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

únicamente dentro de la ventana de mantenimiento autorizada, garantizando la disponibilidad del personal y proveedores requeridos cuando el cambio sea de alto impacto.

Los cambios con riesgo significativo deberán contar con plan de reversión validado y ejecutable. La aprobación de cambios normales se realizará por mayoría de votos de los miembros con voz y voto del CAB, mientras que los cambios de emergencia deberán ser aprobados por el eCAB conforme a los criterios establecidos institucionalmente.

○ Funciones del CAB/eCAB

El CAB y eCAB son responsables de revisar, evaluar, priorizar y aprobar los cambios tecnológicos, verificando riesgos, impacto, seguridad, continuidad operativa, planes de implementación, pruebas y rollback, así como la alineación con la arquitectura y lineamientos institucionales.

El CAB analizará y aprobará los cambios normales, incluyendo la validación de ventanas de mantenimiento y documentación postimplementación. El eCAB actuará de manera inmediata frente a incidentes críticos o cambios urgentes que requieran restaurar la continuidad del servicio o mitigar riesgos relevantes.

Rol	Responsabilidades en CAB	Responsabilidades en eCAB	Tipo de participación
Jefe Oficina de Informática	• Presidir el CAB. • Garantizar alineación institucional. • Priorizar y aprobar cambios normales. • Ejercer voto dirimente. • Asegurar cumplimiento del procedimiento y disponibilidad de recursos. • Analizar los resultados de los indicadores (KPI) del procedimiento. • Definir, aprobar y priorizar acciones correctivas, preventivas o de mejora con base en los resultados obtenidos de los indicadores (KPI).	• Autorizar cambios de emergencia. • Tomar decisiones inmediatas ante afectaciones críticas. • Coordinar regularización posterior en el CAB.	Voz y voto dirimente
CISO	• Evaluar riesgos de seguridad. • Definir controles requeridos.	• Analizar riesgos inmediatos de seguridad. • Aprobar o negar	Voz y voto

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	• Conceptuar impacto en confidencialidad, disponibilidad e integridad. • Asesorar sobre cumplimiento de políticas internas.	cambios críticos por vulnerabilidades. • Definir controles compensatorios urgentes.	
Coordinador GTC	• Evaluar impacto del cambio sobre infraestructura. • Validar disponibilidad, capacidad y desempeño. • Revisar planes de implementación y reversión. • Coordinar ventanas de mantenimiento.	• Ejecutar o coordinar acciones urgentes de infraestructura. • Asegurar continuidad operativa en emergencias.	Voz y voto
Coordinador GSI	• Evaluar impacto funcional y técnico en sistemas. • Validar pruebas y resultados antes de producción. • Revisar planes de implementación y rollback. • Supervisar estabilidad postcambio.	• Atender afectaciones críticas en aplicaciones. • Validar funcionalidad posterior a cambios de emergencia	Voz y voto
Coordinador GAESI	• Verificar alineación del cambio con la arquitectura empresarial y tecnológica. • Validar cumplimiento de principios, estándares y lineamientos institucionales. • Identificar riesgos de arquitectura o deuda técnica. • Recomendar ajustes o condicionamientos técnicos.	• Apoyar decisiones de emergencia cuando impliquen impacto arquitectural o de estándares. • Conceptuar rápidamente desviaciones técnicas relevantes.	Voz y voto
Gestor de Cambios	• Coordinar todo el proceso de habilitación del cambio. • Verificar requisitos del RFC. • Registrar decisiones y gestionar trazabilidad. • Solicitar piezas	• Apoyar activación y documentación del eCAB. • Asegurar que el cambio de emergencia sea	Voz sin voto

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

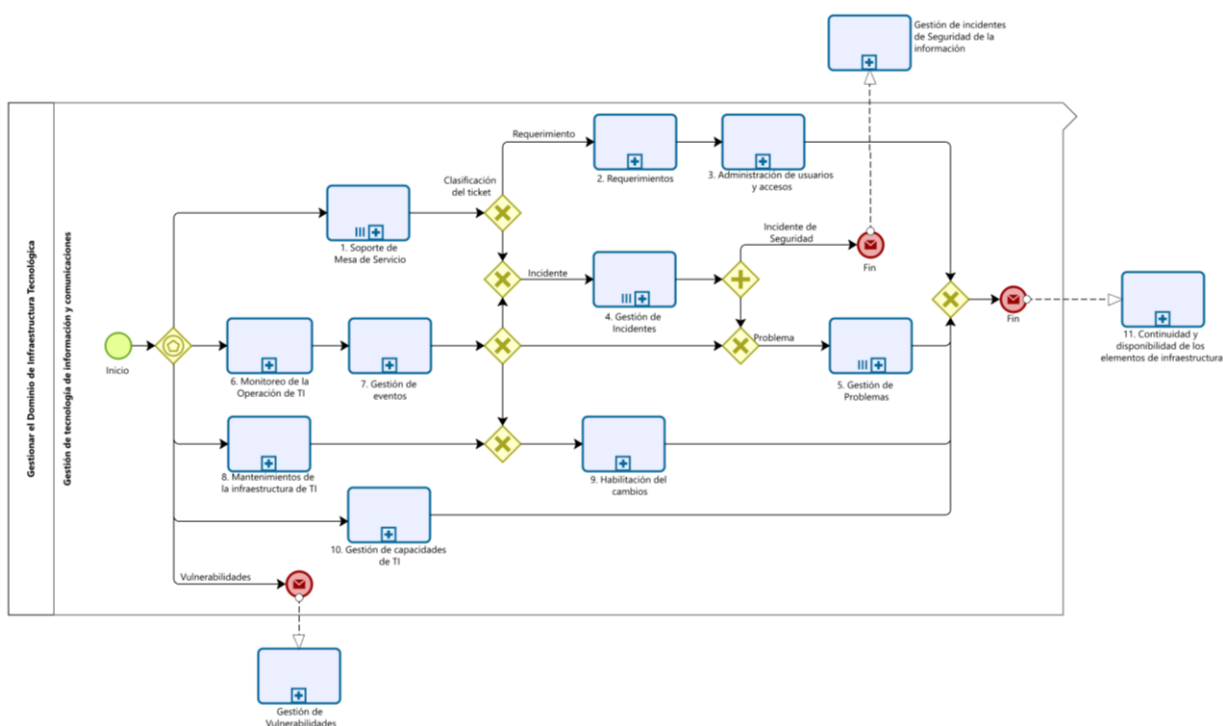
	informativas a Comunicaciones. • Realizar seguimiento al cierre.	formalizado después en el CAB.	
Secretario Técnico	• Convocar al CAB/eCAB. • Verificar requisitos del RFC. • Elaborar, custodiar y gestionar actas. • Validar quórum. • Registrar decisiones y votaciones. • Garantizar trazabilidad documental. • Realizar seguimiento al cierre. • Consolidar, calcular y mantener actualizados los indicadores (KPI) del procedimiento.	• Registrar decisiones del eCAB. • Documentar justificación de la emergencia. • Asegurar formalización posterior.	Voz sin voto
Coordinador del Componente Afectado (solo eCAB)	No aplica	• Apoyar diagnóstico urgente. • Validar impacto inmediato. • Recomendar la acción técnica requerida.	Voz y voto (solo en eCAB)
Invitados técnicos/ Proveedores	• Aportar soporte técnico especializado. • Aclarar dudas técnicas.	• Ejecutar o apoyar la ejecución del cambio de emergencia bajo instrucción del eCAB.	Voz sin voto

Registro y tiempos de solicitud de cambios

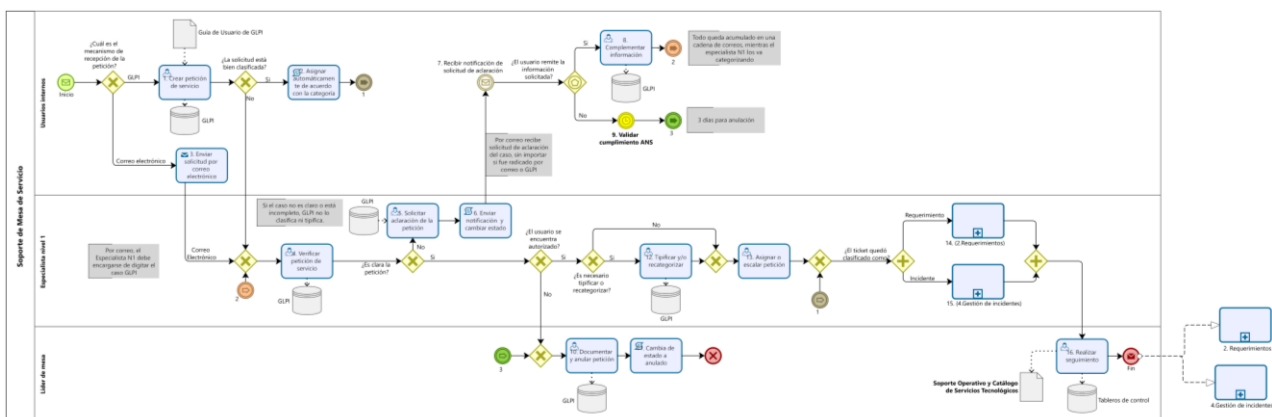
Toda solicitud de habilitación del cambio deberá registrarse en la Mesa de Servicios mediante el RFC oficial vigente, incluyendo como mínimo descripción, justificación, impacto, riesgos, plan de implementación, plan de reversión, evidencias de pruebas y demás soportes requeridos según el tipo de cambio.

Los cambios normales deberán radicarse **con mínimo 24 horas** de anticipación a la sesión del CAB. Los cambios estándar y automatizados deberán registrarse para control y trazabilidad. Y los cambios de emergencia podrán documentarse posterior a su ejecución cuando la situación lo requiera.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



8.1. Soporte de Mesa de Servicio



	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

Actividad	Descripción	Responsable
1. Crear petición de servicio	PHVA: Planear Registrar la solicitud de servicio en la herramienta GLPI, diligenciando la información requerida para su correcta clasificación inicial, conforme a lo establecido en la Guía de Usuario de GLPI ¿La solicitud está bien clasificada? Si: Continúa con la actividad 2 "Asignar automáticamente de acuerdo con la categoría" No: Continúa con la actividad 4 "Verificar petición de servicio". Registro: Ticket creado en GLPI	Usuarios Internos
2. Asignar automáticamente de acuerdo con la categoría	PHVA: Hacer El sistema asigna automáticamente el caso al especialista Correspondiente según la categoría definida en la herramienta. Registro: Ticket o caso asignado automáticamente en GLPI	Tarea Automática
3. Enviar solicitud por correo electrónico	PHVA: Hacer El usuario remite la solicitud de servicio mediante correo electrónico institucional o canal autorizado, conforme a lo establecido en la Guía de Usuario de GLPI Registro: Ticket o caso creado en GLPI	Usuarios Internos
4. Verificar petición de servicio	PHVA: Hacer Validar que la solicitud sea clara, esté correctamente clasificada y que el usuario se encuentre autorizado para realizar la petición	Especialista Nivel 1

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	¿Es clara la petición? No: Continúa con la actividad 5 “Solicitar aclaración de la petición” Si: Continúa con la siguiente pregunta. ¿El usuario se encuentra autorizado? No: Continúa con la actividad 10 “Documentar y anular petición” Si: Continúa con la siguiente pregunta. ¿Es necesario tipificar o recategorizar? Si: Continúa con la actividad 12 “Tipificar y/o recategorizar” No: Continúa con la actividad 13 “Asignar o escalar petición” Registro: Ticket o caso revisado en GLPI	
5. Solicitar aclaración de la petición	PHVA: Hacer Cuando la solicitud no sea clara o no contenga los datos necesarios para su atención deberá solicitar al usuario información adicional Registro: N/A	Especialista Nivel 1
6. Enviar notificación y cambiar estado	PHVA: Hacer El sistema envía una notificación al usuario solicitando la aclaración Registro: Ticket suspendido en GLPI	Tarea Automática
7. Recibir notificación de solicitud de aclaración	PHVA: Hacer El usuario recibe la notificación enviada por la mesa de servicios solicitando información adicional para continuar con la atención del caso. ¿El usuario remite la información solicitada?	Usuarios Internos

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	Si: Continúa con la actividad 8 "Complementar información" No: Continúa con la actividad 9 "Acuerdos de Nivel de Servicios". Registro: N/A	
8. Complementar información	PHVA: Hacer El usuario complementa la información requerida para continuar con la gestión de la solicitud. Registro: Ticket actualizado en GLPI	Usuarios Internos
9. Validar cumplimiento ANS	PHVA: Hacer Se verifica el cumplimiento de los tiempos de atención definidos en los ANS conforme a la prioridad y clasificación del ticket registrado. Registro: Control de tiempos del ticket en GLPI	Usuarios Internos
10. Documentar y anular petición	PHVA: Hacer Registrar la justificación de anulación del ticket cuando el usuario no se encuentre autorizado o la solicitud no corresponda a la mesa de servicio. Registro: Ticket documentado y anulado en GLPI	Líder de Mesa
11. Cambia de estado a anulado	PHVA: Hacer El sistema actualiza el estado del ticket a anulado una vez registrada la decisión. Registro: Estado del ticket actualizado en GLPI	Tarea automática

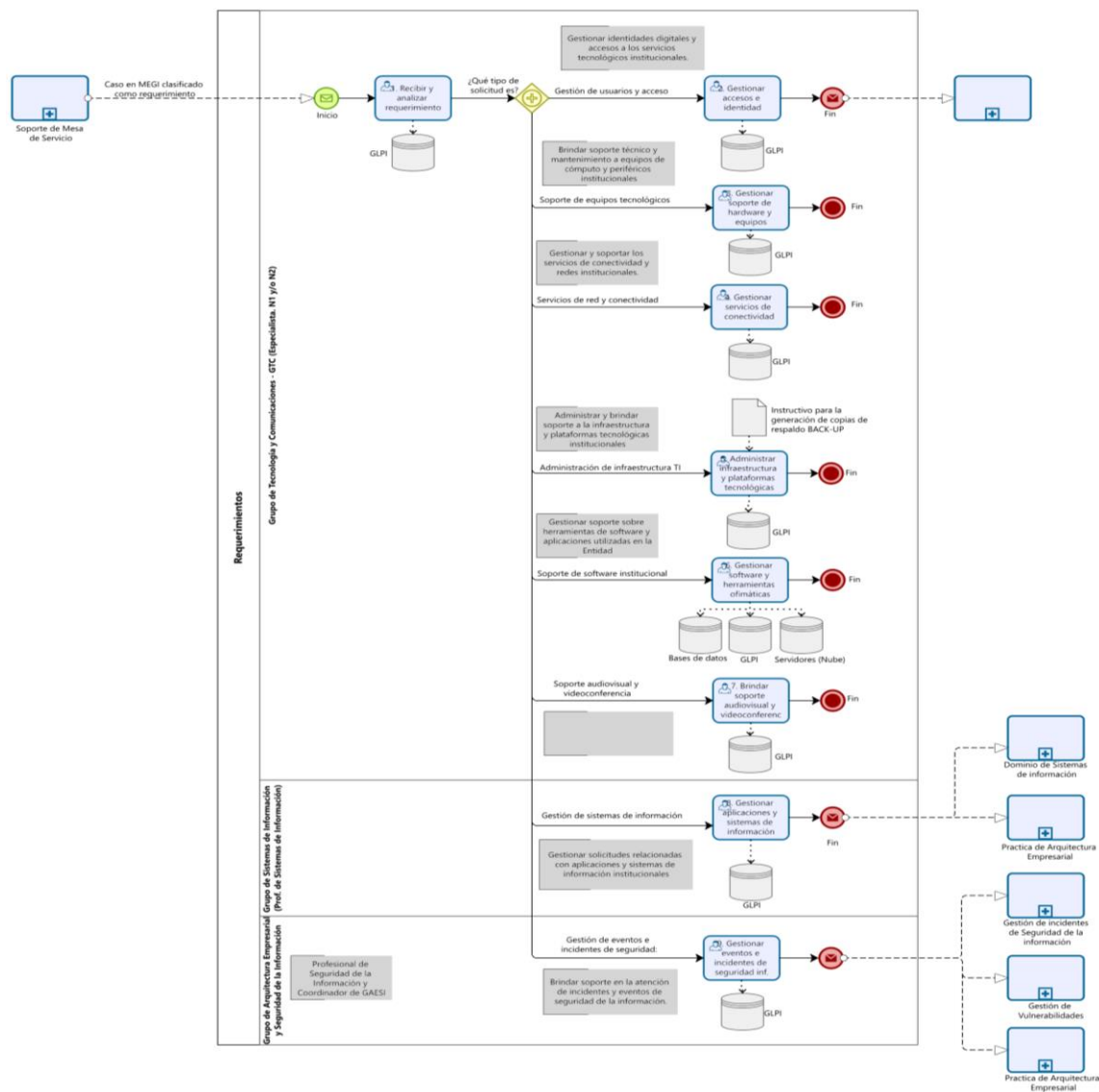
	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

12. Tipificar y/o recategorizar	PHVA: Hacer Ajustar la clasificación del ticket cuando la categoría inicial no corresponda al tipo de solicitud. Registro: Ticket recategorizado en GLPI	Especialista Nivel 1
13. Asignar o escalar petición	PHVA: Hacer Asignar o escalar el ticket al especialista correspondiente de acuerdo con la categoría, prioridad y nivel de soporte requerido. Registro: Ticket asignado o escalado en GLPI	Especialista Nivel 1
14. Requerimientos	PHVA: Hacer Atender las solicitudes de servicio relacionadas con requerimientos de los usuarios. Registro: Ticket gestionado en GLPI	Especialista Nivel 1, 2 y 3
15. Gestión de incidentes	PHVA: Hacer Atender incidentes reportados por los usuarios para restablecer la operación del servicio afectado. Registro: Ticket de incidente gestionado en GLPI	Especialista Nivel 1, 2 y 3
16. Realizar seguimiento	PHVA: Verificar Monitorear el estado y trazabilidad de los tickets, verificando el cumplimiento de los ANS y la correcta atención de los casos registrados en la mesa de servicios.	Líder de Mesa

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	Registro: Reportes de seguimiento en GLPI / tablero de control Fin de la etapa, continua con la etapa de Requerimientos	
--	--	--

8.2. Requerimientos



Actividad	Descripción	Responsable
1. Recibir y analizar requerimiento	PHVA: Planear Se recibe, revisa y clasifica el requerimiento o incidente reportado por el usuario para identificar el tipo de atención requerida conforme al catálogo de servicios institucional. ¿Qué tipo de solicitud es?	Grupo GTC (Especialista Nivel 1 y/o Nivel 2)



Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica

Código: GTI-P008
Versión: 01
Fecha: 07/07/2026

	Gestión de usuarios y acceso: Continúa con la actividad 2 "Gestionar accesos e identidad". Soporte de equipos tecnológicos: Continúa con la actividad 3 "Gestionar soporte de hardware y equipos". Servicios de red y conectividad: Continúa con la actividad 4 "Gestionar servicios de conectividad". Administración de infraestructura TI: Continúa con la actividad 5 "Administrar infraestructura y plataformas tecnológicas". Soporte de software institucional: Continúa con la actividad 6 "Gestionar software y herramientas ofimáticas". Soporte audiovisual y videoconferencia: Continúa con la actividad 7 "Brindar soporte audiovisual y videoconferencia". Gestión de sistemas de información: Continúa con la actividad 8 "Gestionar aplicaciones y sistemas de información". Gestión de eventos e incidentes de seguridad: Continúa con la actividad 9 "Gestión de Eventos e incidentes de Seguridad de la Información". Registro: Ticket o caso registrado en GLPI	
2. Gestionar accesos e identidad	PHVA: Hacer Gestionar la creación, modificación, inactivación y desbloqueo de cuentas de usuario, así como la asignación de accesos, roles y permisos sobre los sistemas de información y servicios tecnológicos institucionales. Registro: Usuarios y accesos en GLPI	Grupo GTC (Especialista Nivel 1 y/o Nivel 2)
3. Gestionar soporte de	PHVA: Hacer	Grupo GTC (Especialista

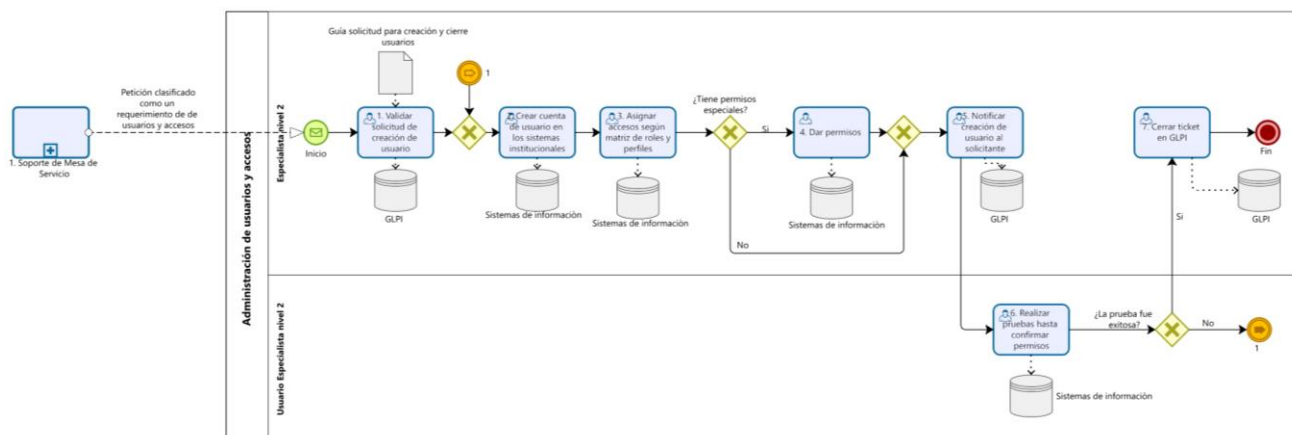
	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

hardware y equipos	Realizar instalación, configuración, mantenimiento, diagnóstico de fallas y gestión de garantías de equipos de cómputo y periféricos institucionales. Registro: Soporte técnico registrado en GLPI	Nivel 1 y/o Nivel 2)
4. Gestionar servicios de conectividad	PHVA: Hacer Gestionar incidentes y requerimientos relacionados con conectividad, red cableada, Wifi, acceso a Internet y configuración de servicios de red institucionales. Registro: Tickets o casos registrados y gestionados por el Grupo GTC (Especialista Nivel 1 y/o Nivel 2).	Grupo GTC (Especialista Nivel 1 y/o Nivel 2)
5. Administrar infraestructura y plataformas tecnológicas	PHVA: Hacer Administrar y brindar soporte a servidores, máquinas virtuales, almacenamiento, copias de respaldo, restauración de información y bases de datos institucionales. Registro: Gestión de infraestructura registrada en GLPI	Grupo GTC (Especialista Nivel 1 y/o Nivel 2)
6. Gestionar software y herramientas ofimáticas	PHVA: Hacer Gestionar la instalación, configuración, actualización y soporte de software y herramientas ofimáticas utilizadas por los usuarios institucionales. Registro: Gestión de software registrada en GLPI	Grupo GTC (Especialista Nivel 1 y/o Nivel 2)
7. Brindar soporte audiovisual y videoconferencia	PHVA: Hacer	Grupo GTC (Especialista

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	Configurar y brindar acompañamiento técnico sobre equipos audiovisuales, herramientas de videoconferencia y sistemas de proyección para reuniones y eventos institucionales. Registro: Soporte audiovisual registrado	Nivel 1 y/o Nivel 2)
8. Gestionar aplicaciones y sistemas de información	PHVA: Hacer Gestionar requerimientos, incidentes, despliegues y solicitudes relacionadas con los sistemas de información y aplicaciones institucionales. Registro: Gestión de aplicaciones registrada	Grupo GSI (Prof. de Sistemas de Información)
9. Gestionar eventos e incidentes de seguridad de la información	PHVA: Hacer Gestionar eventos, incidentes y requerimientos relacionados con seguridad de la información y ciberseguridad institucional. Registro: Gestión de incidentes o eventos de seguridad registrados	Grupo GAESI

8.3. Administración de Usuarios y Accesos



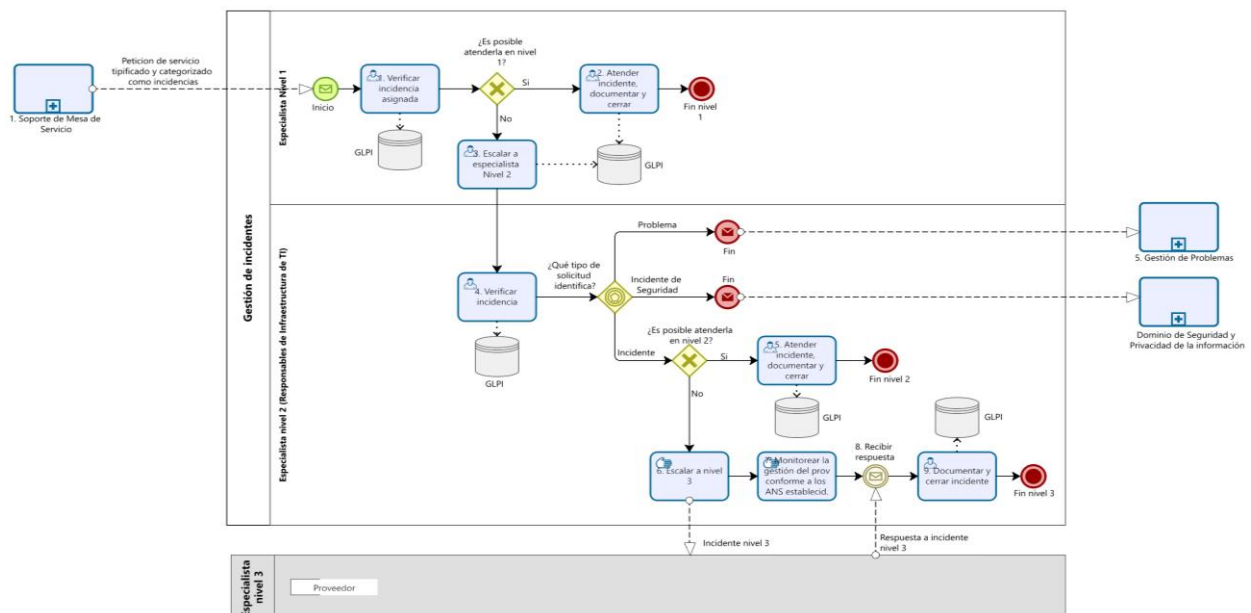
Actividad	Descripción	Responsable
1. Validar solicitud de creación de usuario	PHVA: Planear Verificar que la solicitud de creación de usuario se encuentre debidamente diligenciada y autorizada, conforme a lo establecido en la Guía de Usuario de GLPI, validando los datos del usuario y los accesos requeridos. Registro: Ticket revisado en GLPI	Especialista Nivel 2
2. Crear cuenta de usuario en los sistemas institucionales	PHVA: Hacer Crear la cuenta de usuario en los sistemas institucionales y servicios tecnológicos correspondientes, de acuerdo con la solicitud aprobada. Registro: Usuario creado en Directorio Activo	Especialista Nivel 2
3. Asignar accesos según matriz de roles y perfiles	PHVA: Hacer Asignar los accesos al usuario conforme a la matriz de roles y perfiles definida por la entidad. Cuando se requieran	Especialista Nivel 2

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	permisos especiales, deberá gestionarse la autorización correspondiente antes de su asignación. ¿Tiene permisos especiales? Si: Continúa con la actividad 4 "Dar permisos" No: Continuar con la actividad 5 "Notificar creación de usuario al solicitante" Registro: Accesos registrados en GLPI	
4. Dar permisos	PHVA: Hacer Configurar los permisos adicionales autorizados para el usuario en los sistemas institucionales, conforme a la solicitud aprobada. Registro: Permisos asignados en sistema	Especialista Nivel 2
5. Notificar creación de usuario al solicitante	PHVA: Hacer Informar al usuario y/o solicitante sobre la creación de la cuenta y los accesos habilitados mediante correo electrónico o notificación generada desde GLPI. Registro: Notificación enviada / Ticket actualizado	Especialista Nivel 2
6. Realizar pruebas hasta confirmar permisos	PHVA: Verificar Validar el correcto funcionamiento de la cuenta y los accesos asignados, verificando que el usuario pueda acceder a los servicios autorizados conforme a la solicitud aprobada. ¿La prueba fue exitosa? Si: Continúa con la actividad 7 "Cerrar ticket en GLPI"	Usuario, Especialista Nivel 2

	No: Continuar con la actividad 2 "Crear cuenta de usuario en los sistemas institucionales" Registro: Validación registrada en GLPI	
7. Cerrar ticket en GLPI	PHVA: Actuar Registrar la solución del caso y proceder al cierre del ticket en la herramienta GLPI una vez confirmada la correcta creación del usuario y sus accesos. Registro: Ticket cerrado en GLPI Fin de la etapa.	Especialista Nivel 2

8.4. Gestión de Incidentes



Actividad	Descripción	Responsable
-----------	-------------	-------------

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

1. Verificar incidencia asignada	PHVA: Planear Revisar el incidente asignado en la herramienta GLPI, validando la información registrada, categoría, prioridad e impacto para determinar si puede ser atendido en el nivel 1 de soporte. ¿Es posible atenderla en nivel 1? Si: Continúa con la actividad 2" Atender incidente, documentar y cerrar". No: Continúa con la actividad 3 "Escarlar a especialista Nivel 2". Registro: Ticket revisado en GLPI	Especialista Nivel 1
2. Atender incidente, documentar y cerrar	PHVA: Hacer Resolver el incidente, registrar las acciones ejecutadas y documentar la solución implementada en GLPI antes del cierre del ticket. Registro: Ticket documentado y cerrado en GLPI Fin de la etapa, nivel 1.	Especialista Nivel 1
3. Escalar a especialista Nivel 2	PHVA: Hacer Escarlar el incidente al especialista de nivel 2 cuando la complejidad técnica o el alcance del caso superen la capacidad de atención del nivel 1, adjuntando el diagnóstico inicial realizado. Registro: Ticket escalado en GLPI	Especialista Nivel 1
4. Verificar incidencia	PHVA: Planear Analizar el incidente escalado para determinar su viabilidad de atención en nivel 2, revisando configuraciones, infraestructura y componentes	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)

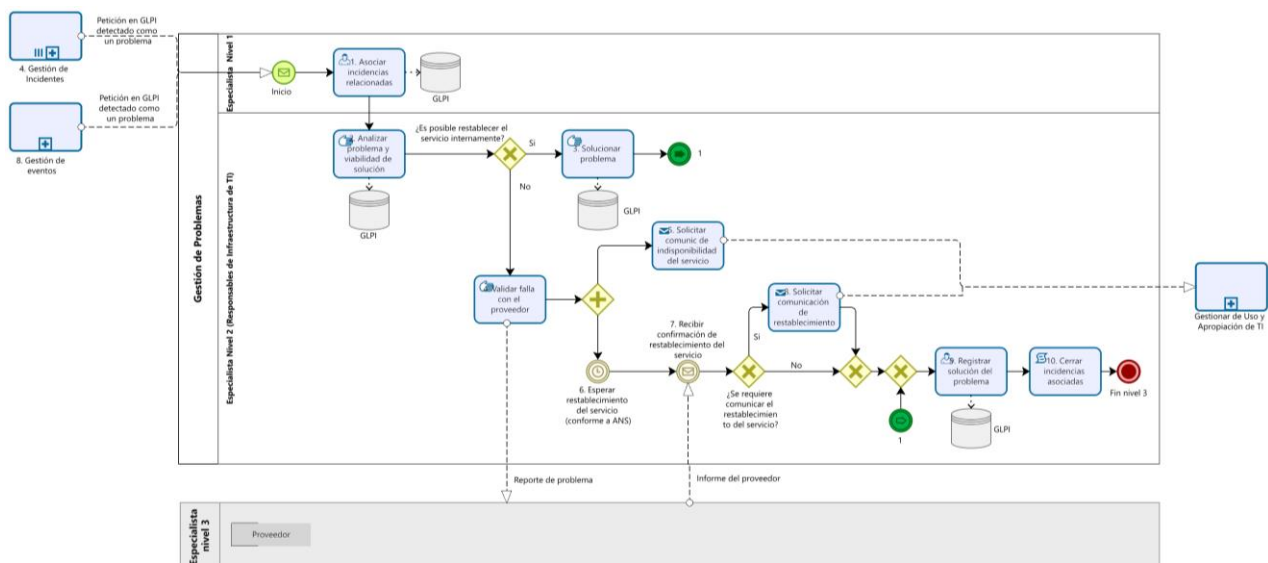
	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	tecnológicos relacionados con el servicio afectado. ¿Qué tipo de caso se identifica? Problema: Continúa con la etapa de Gestión de Problemas del procedimiento. Incidente de Seguridad: Continúa conforme al procedimiento de gestión de incidentes de seguridad y privacidad de la información. Incidente: Continúa con la validación de atención en nivel 2. ¿Es posible atenderlo en nivel 2? Sí: Continúa con la actividad 5 "Atender incidente, documentar y cerrar". No: Continúa con la actividad 6 "Escarlar a nivel 3". Registro: Ticket revisado en GLPI	
5. Atender incidente, documentar y cerrar	PHVA: Hacer Diagnosticar y resolver el incidente desde el nivel 2 cuando esté relacionado con infraestructura tecnológica, redes, servidores o servicios asociados, registrando las acciones realizadas y la solución implementada. Registro: Ticket documentado y cerrado en GLPI	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)
6. Escalar a nivel 3	PHVA: Hacer Escarlar el incidente al proveedor o soporte especializado de nivel 3 cuando se requiera intervención externa o conocimiento técnico especializado. Registro: Comunicación al proveedor	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

7. Monitorear la gestión del proveedor conforme a los ANS establecidos	PHVA: Verificar Realizar seguimiento al incidente escalado, verificando el cumplimiento de los tiempos y condiciones establecidos en los ANS definidos con el proveedor. Registro: Registro de seguimiento en GLPI	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)
8. Recibir respuesta	PHVA: Verificar Recibir y validar la respuesta o solución proporcionada por el proveedor o especialista de nivel 3, confirmando la resolución del incidente. Registro: Respuesta del proveedor registrada en GLPI	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)
9. Documentar y cerrar incidente	PHVA: Actuar Registrar la solución final aplicada, actualizar el estado del incidente y proceder al cierre del ticket en la herramienta GLPI. Registro: Ticket documentado y cerrado en GLPI	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)

8.5. Gestión de Problemas



Actividad	Descripción	Responsable
1. Asociar incidencias relacionadas	PHVA: Planear Identificar y asociar las incidencias registradas en la herramienta GLPI que presentan relación con un mismo problema, con el fin de consolidar su análisis y gestión. Registro: Incidencias asociadas en GLPI	Especialista Nivel 1
2. Analizar problema y viabilidad de solución	PHVA: Planear Analizar la causa del problema identificado y evaluar si es posible restablecer el servicio mediante acciones internas del equipo de soporte. ¿Es posible restablecer el servicio internamente? Si: Continúa con la actividad 3 "Solucionar problema". No: Continúa con la actividad 4 "Validar falla con el proveedor".	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	Registro: Análisis registrado en GLPI	
3. Solucionar problema	PHVA: Hacer Implementar las acciones técnicas necesarias para solucionar el problema y restablecer el servicio afectado cuando pueda ser gestionado internamente por el equipo de soporte. Registro: Ticket documentado y cerrado en GLPI	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)
4. Validar falla con el proveedor	PHVA: Hacer Escalar y validar con el proveedor tecnológico la causa de la falla cuando el problema no pueda ser resuelto internamente. Registro: Comunicación al proveedor	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)
5. Solicitar comunicación de indisponibilidad del servicio	PHVA: Hacer Solicitar la elaboración de una pieza comunicativa para informar a los usuarios sobre la afectación del servicio, cuando el incidente tenga impacto institucional. La actividad 5 y 6 se realizan paralelamente. Registro: Comunicación al Grupo de Comunicaciones	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)
6. Esperar restablecimiento del servicio (conforme a ANS)	PHVA: Verificar Realizar seguimiento al restablecimiento del servicio afectado, verificando el cumplimiento de los tiempos definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)

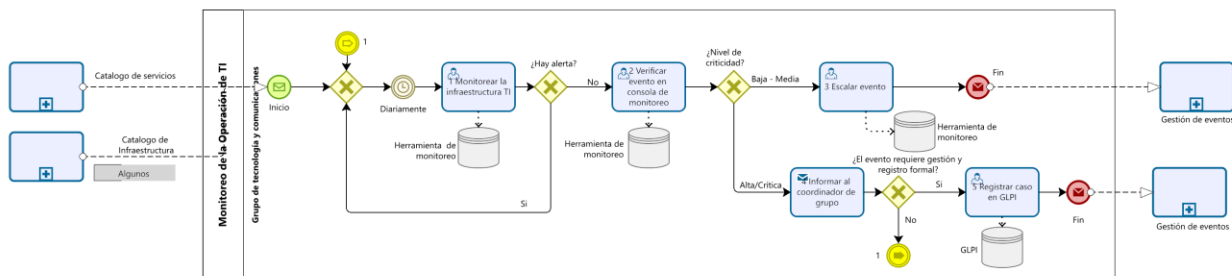
	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	La actividad 5 y 6 se realizan paralelamente. Registro: Registro de seguimiento en GLPI	
7. Recibir confirmación de restablecimiento del servicio	PHVA: Verificar Confirmar con el proveedor o responsable técnico que el servicio ha sido restablecido y verificar su correcto funcionamiento. ¿Se requiere comunicar el restablecimiento del servicio? Si: Continúa con la actividad 8 "Solicitar pieza comunicativa" No: Continúa con la actividad 9 "Registrar solución del problema". Registro: Confirmación registrada en GLPI	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)
8. Solicitar comunicación de restablecimiento	PHVA: Actuar Solicitar la elaboración y difusión de la pieza comunicativa que informe a los usuarios sobre el restablecimiento del servicio. Registro: Comunicación al Grupo de Comunicaciones	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)
9. Registrar solución del problema	PHVA: Actuar Documentar la causa raíz del problema, la solución implementada, las acciones correctivas aplicadas y las lecciones aprendidas derivadas de la atención del caso. Registro: Problema documentado en GLPI	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

10. Cerrar incidencias asociadas	PHVA: Actuar Cerrar las incidencias asociadas al problema una vez confirmada la solución y documentado el restablecimiento del servicio. Registro: Incidencias cerradas en GLPI Fin de la etapa.	Especialista Nivel 2 (responsables de infraestructura de TI)
---	--	---

8.6. Monitoreo de la Operación de TI



Actividad	Descripción	Responsable
1. Monitorear la infraestructura TI	PHVA: Hacer Se realiza el monitoreo permanente de la infraestructura tecnológica mediante herramientas de supervisión para identificar alertas, fallas, indisponibilidades o degradación de servicios. ¿Hay alerta? Sí: Continúa con la actividad 2 "Analizar alerta - evento". No: Continúa con la actividad 1 "Monitorear la infraestructura TI". Registro: Consola de monitoreo / Alertas generadas	Grupo GTC

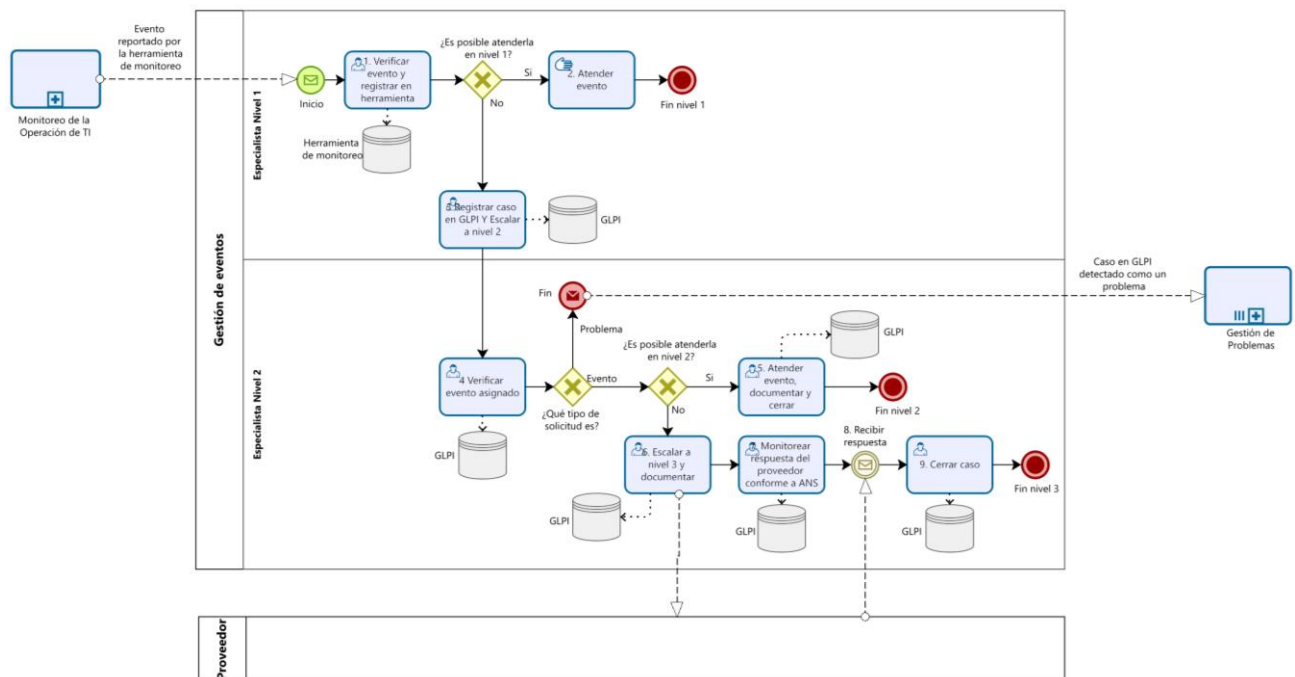
	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

2. Verificar evento en consola de monitoreo	PHVA: Verificar Se analiza la alerta o evento detectado para identificar su origen, impacto, criticidad y posible afectación sobre los servicios tecnológicos institucionales. ¿Nivel de criticidad? Baja/Media: Continúa con la actividad 3 "Escalar evento". Alta/Critica: Continúa con la actividad 4 "Informar al coordinador de grupo". Registro: Alerta visualizada en consola de monitoreo	Grupo GTC
3. Escalar evento	PHVA: Actuar El evento es escalado al responsable correspondiente para su atención y tratamiento oportuno, de acuerdo con el componente tecnológico afectado. Fin de la etapa. Continúa con la atención y gestión del evento. Registro: Evento escalado / Correo electrónico	Grupo GTC
4. Informar al coordinador de grupo	PHVA: Actuar Se informa al coordinador del grupo sobre el evento identificado, indicando el impacto, criticidad y posibles afectaciones sobre los servicios tecnológicos, con el fin de realizar mesa de trabajo para analizar el evento presentado y determinar si corresponde a un falso positivo o a un evento real que requiera gestión. ¿El evento requiere gestión y registro formal? Sí: Continúa con la actividad 5 "Registrar caso en GLPI".	Grupo GTC

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	No: Continúa con la actividad 1 "Monitorear la infraestructura TI". Registro: Realizar mesa de trabajo para análisis del evento presentado	
5. Registrar caso en GLPI	PHVA: Hacer Registrar el evento o incidente identificado en GLPI para garantizar el seguimiento, control y trazabilidad de la atención realizada. Fin de la etapa. Continúa con la etapa de Gestión de Eventos. Registro: Caso registrado en GLPI	Grupo GTC

8.7. Gestión de Eventos



	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

Actividad	Descripción	Responsable
1. Verificar evento y registrar en herramienta	PHVA: Hacer Se verifica el evento reportado y se registra en la herramienta de gestión de servicios para garantizar la trazabilidad y atención del caso ¿Es posible atenderla en nivel 1? Si: Continúa con la actividad 2 "Atender evento" No: Continúa con la actividad 3 "Verificar evento asignado" Registro: Caso registrado en GLPI	Especialista Nivel 1
2. Atender evento	PHVA: Hacer Se realiza la atención del evento de acuerdo con el nivel de soporte, alcance y conocimiento técnico, documentando las acciones ejecutadas en la herramienta de gestión de servicios. Registro: Actualización del caso en GLPI	Especialista Nivel 1
3. Registrar caso en GLPI Y Escalar a nivel 2	PHVA: Actuar Registrar el evento en la herramienta GLPI y escalarlo al especialista de nivel 2 cuando el alcance o complejidad técnica supere la capacidad de atención del nivel 1, adjuntando el diagnóstico inicial realizado. Registro: Caso registrado y escalado en GLPI	Especialista Nivel 1
4. Verificar evento asignado	PHVA: Verificar Se analiza y valida técnicamente el evento escalado para determinar su impacto, causa y nivel de afectación en	Especialista Nivel 2

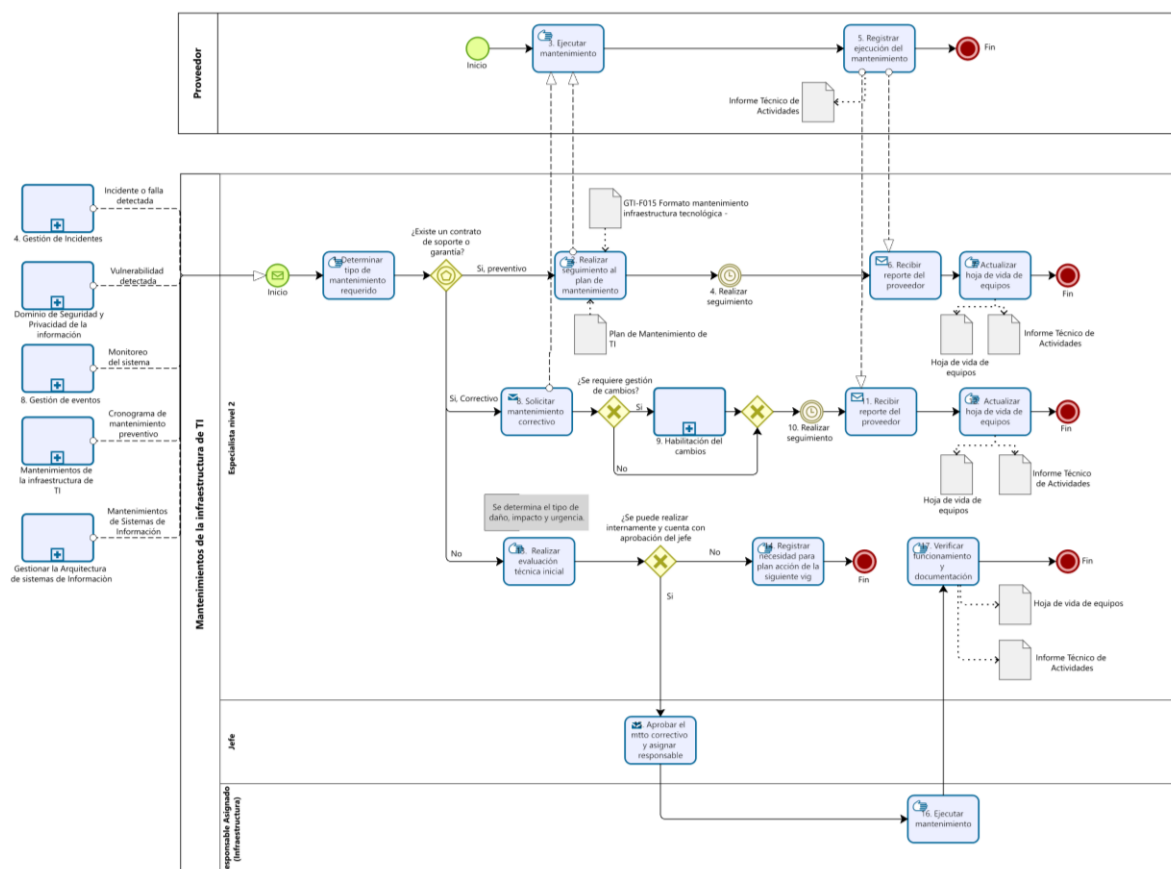
	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	los servicios tecnológicos institucionales. Registro: Evento analizado en GLPI	
5. Atender evento, documentar y cerrar	PHVA: Hacer Se ejecutan las actividades de solución del evento, documentando las acciones realizadas y efectuando el cierre del caso una vez validada la atención. Registro: Caso documentado y cerrado en GLPI	Especialista Nivel 2
6. Escalar a nivel 3 y documentar	PHVA: Actuar En caso de requerirse soporte especializado, el evento es escalado a nivel 3 o proveedor externo, dejando trazabilidad de la gestión realizada. Registro: Escalamiento registrado en GLPI	Especialista Nivel 2
7. Monitorear respuesta del proveedor conforme a ANS	PHVA: Verificar Se realiza seguimiento a los tiempos y respuesta del proveedor conforme a los acuerdos de niveles de servicio establecidos. Registro: Seguimiento proveedor en GLPI	Especialista Nivel 2
8. Recibir respuesta	PHVA: Hacer Se recibe y valida la respuesta técnica emitida por el proveedor o nivel especializado para continuar con la gestión del evento. Registro: Respuesta proveedor registrada	Especialista Nivel 2

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

9. Cerrar caso	PHVA: Actuar Se realiza el cierre formal del caso verificando la solución del evento y el restablecimiento del servicio afectado. Registro: Caso cerrado en GLPI Fin de la etapa.	Especialista Nivel 2

8.8. Mantenimientos de la Infraestructura de TI



Actividad	Descripción	Responsable
1. Determinar tipo de mantenimiento requerido	PHVA: Planear Identificar si el mantenimiento requerido corresponde a preventivo o correctivo, verificando la existencia de contrato de soporte, garantía o cobertura vigente. ¿Existe contrato de soporte o garantía? Sí, Preventivo: Continúa con la actividad 2 "Realizar seguimiento al plan de mantenimiento". Sí, Correctivo: Continúa con la actividad 8 "Solicitar mantenimiento correctivo".	Especialista Nivel 2

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	No: Continúa con la actividad 13 "Realizar evaluación técnica inicial". Registro: Validación de garantía o contrato	
2. Realizar seguimiento al plan de mantenimiento	PHVA: Hacer Realizar seguimiento al cronograma y ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo definidas para la infraestructura tecnológica. Registro: GTI-F015 Formato mantenimiento infraestructura tecnológica	Especialista Nivel 2
3. Ejecutar mantenimiento	PHVA: Hacer Ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo conforme a las condiciones contractuales establecidas. Registro: N/A	Proveedor
4. Realizar seguimiento	PHVA: Verificar Verificar el cumplimiento de las actividades ejecutadas y validar el estado operativo de los equipos intervenidos. Registro: Evidencia del mantenimiento ejecutado	Especialista Nivel 2
5. Registrar ejecución del mantenimiento	PHVA: Hacer Documentar las actividades ejecutadas, hallazgos técnicos y recomendaciones derivadas del mantenimiento realizado.	Proveedor

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	Registro: Informe técnico de actividades	
6. Recibir reporte del proveedor	PHVA: Verificar Revisar y validar el informe técnico entregado por el proveedor conforme a las actividades ejecutadas. Registro: Informe validado	Especialista Nivel 2
7. Actualizar hoja de vida de equipos	PHVA: Actuar Actualizar la hoja de vida de los equipos intervenidos con la información y soportes derivados del mantenimiento realizado. Registro: Hoja de vida de equipos – Actualizada (Si aplica) Fin de la etapa.	Especialista Nivel 2
8. Solicitar mantenimiento correctivo	PHVA: Planear Gestionar la solicitud de mantenimiento correctivo del equipo o componente afectado. ¿Se requiere gestión de cambios? Sí: Continúa con la etapa 9 "Habilitación del cambio". No: Continúa con la actividad 10 "Realizar seguimiento". Registro: Solicitud de mantenimiento correctivo por correo electrónico	Especialista Nivel 2
9. Habilitación del cambio	PHVA: Hacer Gestionar la aprobación y habilitación del cambio requerido para ejecutar el mantenimiento correctivo sobre la infraestructura tecnológica.	Especialista Nivel 2

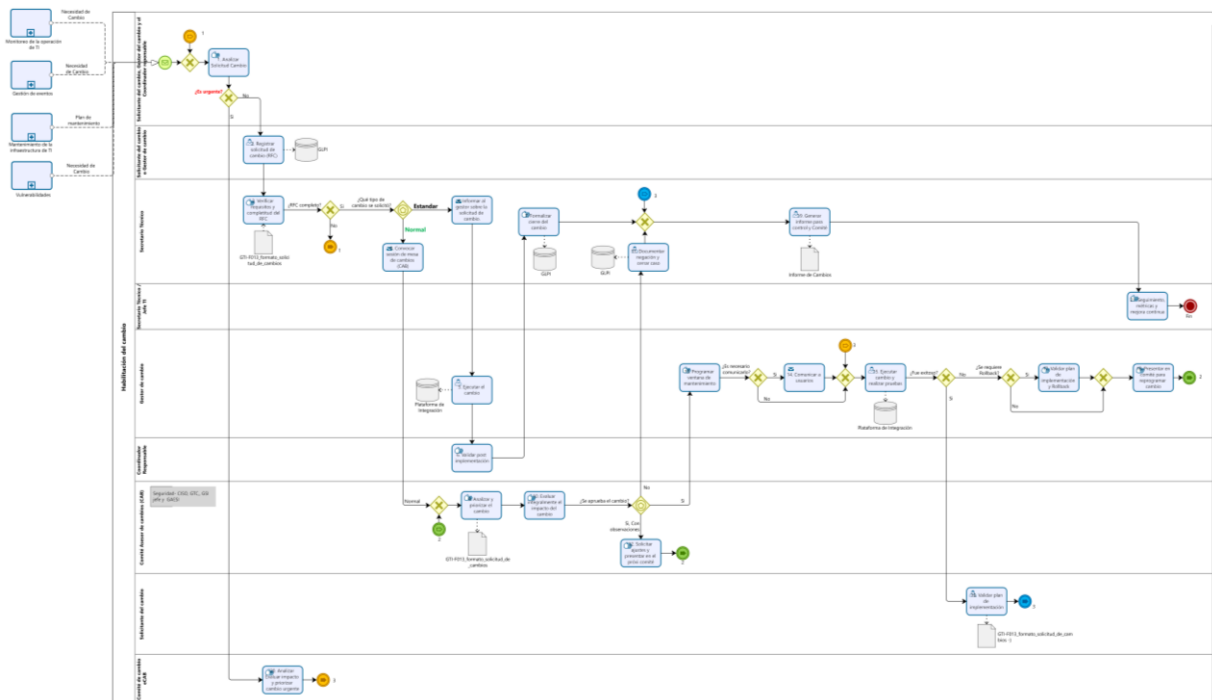
	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	Registro: RFC / Registro de cambio	
10. Realizar seguimiento	PHVA: Hacer Realizar seguimiento a la ejecución del mantenimiento correctivo y verificar el avance de las actividades realizadas. Registro: Seguimiento registrado	Especialista Nivel 2
11. Recibir reporte del proveedor	PHVA: Verificar Validar el reporte técnico y las actividades ejecutadas durante el mantenimiento correctivo realizado. Registro: Informe técnico recibido	Especialista Nivel 2
12. Actualizar hoja de vida de equipos	PHVA: Actuar Actualizar la hoja de vida del equipo con la información técnica, mantenimientos realizados y soportes asociados. Registro: Hoja de vida de equipos – Actualizada (Si aplica) Fin de la etapa.	Especialista Nivel 2
13. Registrar necesidad para plan de acción de la siguiente vigencia	PHVA: Actuar Evaluar técnicamente el equipo o componente afectado para determinar la viabilidad de atención interna y necesidad de recursos adicionales. ¿Se puede realizar internamente y cuenta con aprobación del jefe? Sí: Continúa con la actividad 15 "Aprobar el mantenimiento correctivo y asignar responsable". No: Continúa con la actividad 14 "Registrar necesidad para plan de acción de la siguiente vigencia".	Especialista Nivel 2

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	Registro: Diagnóstico técnico	
14. Registrar necesidad para plan acción de la siguiente vigencia	PHVA: Actuar Registrar la necesidad identificada para su inclusión en el plan de acción o proceso de adquisición de la siguiente vigencia. Registro: Necesidad reportada	Especialista Nivel 2
15. Aprobar el mantenimiento correctivo y asignar responsable	PHVA: Hacer Aprobar la ejecución del mantenimiento correctivo y asignar el responsable técnico para su atención. Registro: Aprobación vía correo electrónico	Jefe Oficina de Informática
16. Ejecutar mantenimiento	PHVA: Hacer Ejecutar las actividades técnicas requeridas para restablecer el funcionamiento del equipo o componente afectado. Registro: Evidencia de mantenimiento	Responsable asignado (infraestructura)
17. Verificar funcionamiento y documentación	PHVA: Verificar Validar el correcto funcionamiento del equipo intervenido y actualizar la documentación técnica correspondiente. Registro: Hoja de vida de equipos - Informe técnico de actividades Fin de la etapa.	Especialista Nivel 2

8.9. Habilitación del Cambio



Actividad	Descripción	Responsable
1. Analizar Solicitud Cambio	PHVA: Planear Se analiza la solicitud de cambio para identificar su urgencia, impacto, riesgo y tipo de cambio requerido conforme a los lineamientos definidos para habilitación del cambio. ¿Es urgente? Sí: Continúa con la actividad 20 "Analizar, evaluar impacto y priorizar cambio urgente". No: Continúa con la actividad 2 "Registrar solicitud de cambio (RFC)"	Solicitante del cambio Gestor del cambio Coordinador responsable
2. Registrar solicitud de cambio (RFC)	Se registra formalmente la solicitud de cambio en la Mesa de Servicios, adjuntando la información y soportes requeridos para garantizar la trazabilidad del proceso.	Solicitante del cambio o Gestor de cambio

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	Para cambios urgentes o de emergencia, la convocatoria podrá realizarse mediante llamada telefónica u otro mecanismo de comunicación inmediata. Posteriormente, el cambio deberá registrarse en GLPI en el menor tiempo posible para garantizar la trazabilidad y control del proceso.	
3. Verificar requisitos y completitud del RFC	Se valida que el RFC contenga la información mínima requerida conforme al procedimiento de habilitación del cambio. Para cambios de emergencia, la revisión de la solicitud y sus soportes se realizará durante la sesión o mesa de trabajo convocada para su atención. ¿RFC completa? No: Continúa con la actividad 1 "Analizar Solicitud Cambio". Sí: Continúa con la siguiente pregunta. ¿Qué tipo de cambio se solicitó? Estándar: Continúa con la actividad 4 "Informar al gestor sobre la solicitud de cambio". Normal: Continúa con la actividad 8 "Convocar sesión de mesa de cambios (CAB)". Registro: Solicitud inicial de cambio	Secretario técnico
4. Informar al gestor sobre la solicitud de cambio	PHVA: Hacer Se informa al gestor del cambio sobre la recepción y validación del RFC para continuar con la ejecución del cambio estándar, el cual no requiere aprobación ni presentación ante el CAB. Registro: Correo electrónico	Secretario técnico
5. Ejecutar el cambio	PHVA: Hacer	Gestor de cambio

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	Se ejecuta el cambio aprobado conforme a la ventana de mantenimiento autorizada y al plan de implementación definido. Registro: Evidencia ejecución del cambio	
6. Validar post implementación	Se verifica la estabilidad, disponibilidad y correcto funcionamiento del servicio posterior a la implementación del cambio. Registro: Correo electrónico con Informe de validación	Coordinador responsable
7. Formalizar cierre del cambio	Se realiza el cierre formal del cambio en la herramienta de gestión, registrando el resultado de la implementación, validaciones realizadas y estado final del cambio. Nota: Pase a la actividad 19 "Generar informe para control y Comité" y actividades posteriores del procedimiento. Registro: Registro de cierre del cambio	Secretario técnico
8. Convocar sesión de mesa de cambios (CAB)	PHVA: Planear Se convoca la sesión del Comité Asesor de Cambios para evaluación, priorización y toma de decisiones sobre los cambios normales. Registro: Convocatoria CAB	Secretario técnico
9. Analizar y priorizar el cambio	PHVA: Verificar El CAB analiza el impacto, riesgo, urgencia y valor del cambio para definir su prioridad y viabilidad de implementación.	Comité Asesor de Cambios (CAB)

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	Registro: Acta CAB	
10. Evaluar integralmente el impacto del cambio	PHVA: Verificar Se evalúan los impactos funcionales, tecnológicos, operativos y de seguridad asociados al cambio solicitado para determinar su aprobación o rechazo. ¿Se aprueba el cambio? Sí: Continúa con la actividad 13 "Programar ventana de mantenimiento". Sí, con observaciones: Continúa con la actividad 12 "Solicitar ajustes y presentar en el próximo comité". No: Continúa con la actividad 11 "Documentar negación y cerrar caso". Registro: Acta de evaluación	Comité Asesor de Cambios (CAB)
11. Documentar negación y cerrar caso	PHVA: Actuar Se documentan las razones de la negación del cambio y se realiza el cierre formal del caso en la herramienta de gestión Nota: Pase a la actividad 19 "Generar informe para control y Comité" y actividades posteriores del procedimiento. Registro: Registro de cierre	Secretario técnico
12. Solicitar ajustes y presentar en el próximo comité	PHVA: Hacer Se solicita ajustar la documentación o condiciones del cambio conforme a las observaciones realizadas por el CAB para su presentación en el próximo comité. Nota: El solicitante o responsable del	Comité Asesor de Cambios (CAB)

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	cambio deberá atender y ajustar las observaciones realizadas por el CAB hasta un máximo de dos (2) revisiones antes de definir su aprobación, rechazo o cierre. Registro: RFC ajustada	
13. Programar ventana de mantenimiento	PHVA: Hacer Se define y programa la ventana de mantenimiento autorizada para ejecutar el cambio minimizando afectaciones al servicio ¿Es necesario comunicarlo? Si: Continúa con la actividad 14 "Comunicar a usuarios" No: Continúa con la actividad 15 "Ejecuta el cambio y hacer pruebas". Registro: Cronograma de mantenimiento	Gestor de cambio
14. Comunicar a usuarios	PHVA: Hacer Se informa oportunamente a los usuarios y partes interesadas sobre afectaciones, indisponibilidades o actividades asociadas al cambio programado. Registro: Comunicado oficial	Gestor de cambio
15. Ejecutar cambio y realizar pruebas	PHVA: Hacer Se implementa el cambio y se ejecutan pruebas técnicas y funcionales para validar su correcto funcionamiento. ¿Fue exitoso? Si: Continúa con la actividad 16 "Validar plan de implementación" No: Continúa con la siguiente pregunta	Gestor de cambio

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	¿Se requiere Rollback? Si: Continúa con la actividad 17 "Validar plan de implementación y Rollback" No: Continúa con la actividad 18 "Presentar en comité para reprogramar cambio". Registro: Evidencias de pruebas	
16. Validar plan de implementación	PHVA: Verificar Se verifica que el cambio implementado cumpla con los criterios técnicos, funcionales y operativos definidos en el plan de implementación. Posteriormente, el cambio será presentado en la siguiente sesión del CAB para informar su ejecución, validación y cierre correspondiente. Nota: Pase a la actividad 19 "Generar informe para control y Comité" y actividades posteriores del procedimiento. Registro: Informe validación post implementación	Solicitante del cambio
17. Validar plan de implementación y Rollback	PHVA: Actuar Se valida la ejecución del rollback o reversión del cambio cuando la implementación no cumple los resultados esperados o afecta la operación. Posteriormente, el cambio será presentado ante el CAB para definir acciones de corrección, reprogramación o cierre. El cambio podrá presentarse máximo en dos (2) oportunidades antes	Gestor de cambio

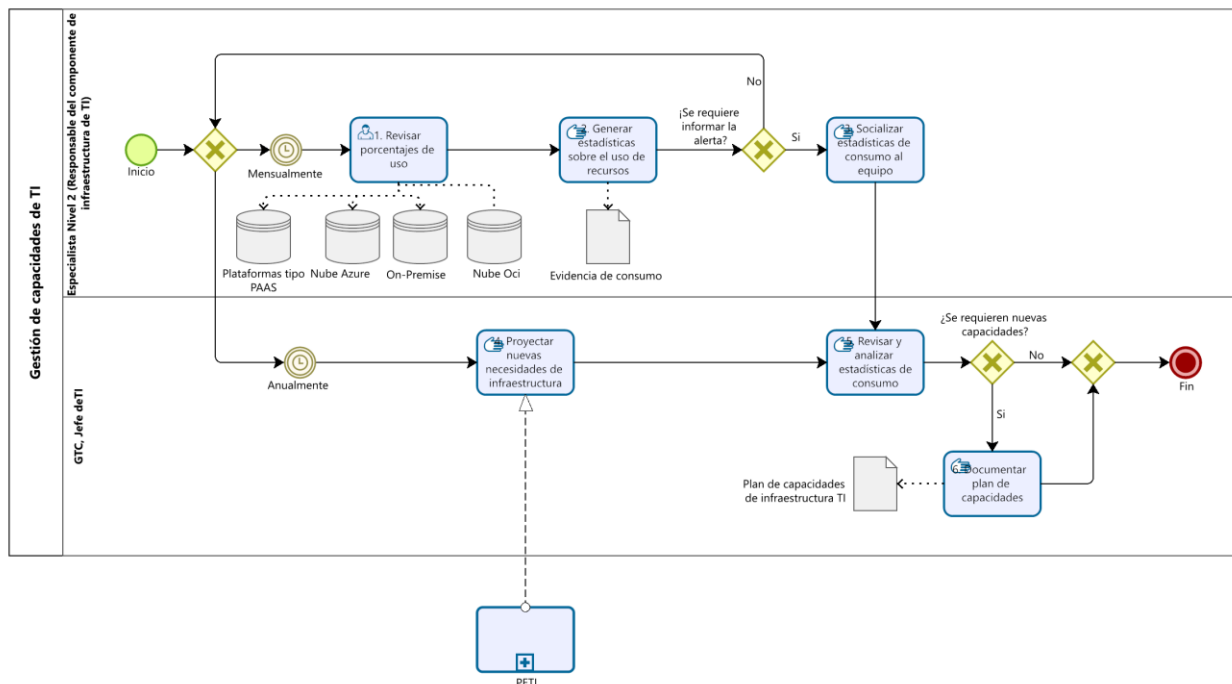
	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	de definir su cierre o descarte definitivo. Registro: Registro de rollback	
18. Presentar en comité para reprogramar cambio	PHVA: Actuar Se presenta el cambio ante el CAB para analizar su reprogramación, riesgos asociados y nueva ventana de ejecución. Nota: Aplica cuando el cambio no fue ejecutado en su totalidad, no requiere rollback y debe ser reprogramado para una nueva ejecución o prueba. Pase a la actividad 9 “Analizar y priorizar el cambio” y actividades posteriores del procedimiento. Registro: Acta CAB	Gestor de cambio
19. Generar informe para control y Comité	PHVA: Actuar Se consolida el seguimiento de cambios ejecutados, rechazados, reprogramados o revertidos para análisis, control y trazabilidad del proceso, incluyendo la elaboración y custodia de las actas correspondientes. Registro: Informe de gestión de cambios	Secretario técnico
20. Analizar Evaluar impacto y priorizar cambio urgente	PHVA: Verificar El eCAB evalúa de manera inmediata el impacto, criticidad y urgencia del cambio requerido para autorizar su ejecución prioritaria. Nota: Continúe con la actividad 15 “Ejecutar cambio y realizar pruebas” y	Comité de cambio eCAB

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

	actividades posteriores del procedimiento. Registro: Acta eCAB	
21. Seguimiento, métricas y mejora continua	PHVA: Verificar - Actuar Se realiza seguimiento a indicadores, métricas y oportunidades de mejora del procedimiento de habilitación del cambio. Registro: Informe KPI / Plan de mejora Fin de etapa.	Secretario técnico Jefe Oficina de Informática

8.10. Gestión de Capacidades de TI



Actividad	Descripción	Responsable
-----------	-------------	-------------

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

1. Revisar porcentajes de uso	PHVA: Verificar Se monitorea el consumo y utilización de recursos tecnológicos en plataformas PaaS, nube Azure, OCI y ambientes On-Premise para identificar comportamientos, tendencias y posibles saturaciones. Registro: Reporte de monitoreo / Consola de infraestructura	Especialista Nivel 2 (responsable del componente de infraestructura de TI)
2. Generar estadísticas sobre el uso de recursos	PHVA: Hacer Se consolidan estadísticas e indicadores relacionados con el consumo, capacidad, disponibilidad y crecimiento de los recursos de infraestructura tecnológica. Registro: Informe de capacidad y consumo	Especialista Nivel 2 (responsable del componente de infraestructura de TI)
3. Socializar estadísticas de consumo al equipo	PHVA: Hacer Se presentan y socializan los resultados del análisis de consumo y uso de recursos al equipo técnico para evaluación y toma de decisiones. Registro: Presentaciones estadísticas de consumo	Especialista Nivel 2 (responsable del componente de infraestructura de TI)
4. Proyectar nuevas necesidades de infraestructura	PHVA: Planear Se identifican y proyectan las necesidades futuras de infraestructura tecnológica con base en el crecimiento, demanda y comportamiento del consumo de recursos. Registro: Proyección de capacidad	Grupo GTC Jefe Oficina de Informática

	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Procedimiento para gestionar el Dominio de Infraestructura Tecnológica	Código: GTI-P008 Versión: 01 Fecha: 07/07/2026
---	--	--

5. Revisar y analizar estadísticas de consumo	PHVA: Verificar Se analizan las estadísticas de consumo y capacidad para definir estrategias de optimización, crecimiento, disponibilidad y mejora de la infraestructura tecnológica. Registro: Informe de análisis	Grupo GTC Jefe Oficina de Informática
6. Documentar plan de capacidades	PHVA: Actuar Se documenta el plan de capacidades tecnológicas, incluyendo necesidades, crecimiento estimado y estrategias de optimización de infraestructura TI. Registro: Plan de capacidades de infraestructura TI	Grupo GTC Jefe Oficina de Informática

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS EN EL SGI

- GTI-PN007 Plan de mantenimiento de los servicios tecnológicos
- GTI-F015 Formato mantenimiento infraestructura tecnológica
- GTI-F013 Formato solicitud de cambios - Accesibilidad, instrucciones de diligenciamiento, control de cambios

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
1	07/07/2026	Creación del documento