

	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	---	--

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento define el alcance del Catálogo de Servicios Tecnológicos y los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) asociados a la mesa de servicios estableciendo los lineamientos para la atención, registro, seguimiento y control de incidentes y requerimientos relacionados con los servicios de tecnologías de la información.

Su formulación se realiza en cumplimiento de los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial – MRAE, particularmente en lo relacionado con la gestión y soporte de los servicios tecnológicos, así como de los controles establecidos en la norma ISO/IEC 27001:2022, en materia de control de accesos, gestión de privilegios y restricción del acceso a la información y a los activos tecnológicos.

A través de la implementación de la mesa de servicios, la entidad busca fortalecer la gestión operativa de TI mediante la definición de tiempos de atención basados en criterios de impacto, urgencia y prioridad, garantizando la trazabilidad de las solicitudes registradas por los usuarios y facilitando el seguimiento, control y mejora continua en la prestación de los servicios tecnológicos.

El Catálogo de Servicios Tecnológicos se establece como instrumento de referencia para identificar los servicios disponibles, sus responsables, niveles de atención y condiciones de prestación, contribuyendo al adecuado gobierno y operación de los servicios de TI institucionales.

2. OBJETIVO

Fortalecer la gestión de los servicios de tecnologías de la información mediante la definición e implementación de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), alineados con el Catálogo de Servicios de TI, que permitan mejorar la atención, seguimiento y control de incidentes y requerimientos.

3. ALCANCE

Aplica a la gestión de incidentes y requerimientos asociados a los servicios de tecnologías de la información gestionados por TI a través de la plataforma GLPI, estableciendo los tiempos de atención y niveles de servicio definidos en el Catálogo de Servicios de TI.

	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	---	--

4. DEFINICIONES

- **Control de acceso:** Conjunto de mecanismos, dispositivos y políticas que permiten administrar, supervisar y restringir el acceso a los sistemas de información, garantizando que solo los usuarios autorizados puedan utilizar los recursos tecnológicos.
- **Escalamiento:** Proceso mediante el cual un incidente o requerimiento es transferido a un nivel de soporte superior cuando no puede ser resuelto en el nivel inicial de atención, con el fin de garantizar su análisis y resolución por un especialista con mayor nivel técnico.
- **Herramientas informáticas:** Conjunto de aplicaciones o plataformas tecnológicas utilizadas para gestionar, monitorear y medir el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio y la atención de los casos registrados en la mesa de servicios.
- **Incidente:** Evento que representa una interrupción o degradación en el funcionamiento normal de un servicio o componente tecnológico, reportado por un usuario y que requiere atención para restablecer su operación.
- **Impacto:** Medida del efecto que un incidente o requerimiento genera sobre los procesos, servicios, usuarios o el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Mesa de servicios:** Punto central de contacto entre los usuarios y el área de tecnologías de la información, encargado de registrar, gestionar y dar seguimiento a incidentes y requerimientos, utilizando una herramienta de gestión que permite controlar los tiempos de atención y la trazabilidad de los casos.
- **Prioridad:** Valor resultante de la combinación entre el impacto y la urgencia, utilizado para determinar el orden y los tiempos de atención de un incidente o requerimiento.
- **Requerimiento:** Solicitud realizada por un usuario para obtener un servicio, realizar una configuración, acceder a un recurso, solicitar información o recibir asistencia técnica, sin que exista una falla o interrupción del servicio.
- **Tiempo de resolución:** Periodo máximo establecido para resolver un incidente o requerimiento, contado desde el momento en que el caso es registrado hasta su cierre, incluyendo las actividades de diagnóstico, análisis y ejecución de la resolución.

	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	---	--

- **Urgencia:** Nivel de necesidad o rapidez con la que debe atenderse un incidente o requerimiento para evitar o minimizar afectaciones al servicio.

5. SIGLAS

- **ANS:** Acuerdos de Niveles de Servicio (Service Level Agreement - SLA).
- **GLPI:** Plataforma de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (IT Service Management – ITSM).
- **GAESI:** Grupo de Arquitectura Empresarial y Seguridad de la Información.
- **GSI:** Grupo de Sistemas de Información.
- **GTC:** Grupo de Tecnología y Comunicaciones.
- **IDEAM:** Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales.
- **TI:** Tecnologías de la Información.

6. MARCO NORMATIVO

El presente documento se rige por las disposiciones establecidas en el Normograma Institucional del IDEAM, donde se consolidan las normas aplicables a la gestión de tecnologías de la información y a la prestación de servicios de TI en la entidad.

7. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

7.1. Condiciones Generales

Los canales autorizados para el registro y atención de incidencias y requerimientos en los servicios de tecnologías de la información del IDEAM son los siguientes:

- Herramienta de mesa de servicios 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

A través de estos medios se deberán registrar las solicitudes para su correspondiente gestión, seguimiento y control por parte de la mesa de servicios,

 IDEAM	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	--	---

garantizando la trazabilidad de los casos y el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos.

Los niveles de atención, soporte y escalamiento se determinarán de acuerdo con el impacto y la urgencia de la incidencia o requerimiento, lo cual permitirá establecer la prioridad del caso y los tiempos de atención correspondientes.

Se establece que el horario principal de atención de la mesa de servicios será de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. No obstante, con el fin de fortalecer la prestación del servicio, podrán establecerse horarios extendidos entre las 7:00 a. m. y las 6:00 p. m., de acuerdo con la disponibilidad del personal de apoyo y la distribución operativa definida por la Oficina de Informática. Adicionalmente, los sábados entre las 8:00 a. m. y las 2:00 p. m. se prestará atención virtual y seguimiento a requerimientos e incidentes que así lo requieran.

Nota: Los incidentes deberán reportarse inmediatamente, independientemente del día u hora en que ocurran. Cuando se presenten fuera del horario de atención, incluyendo domingos y días festivos, deberán ser registrados a través de los canales oficiales definidos por la entidad. Su atención se realizará conforme a los procedimientos, acuerdos de nivel de servicio y niveles de criticidad establecidos.

Tabla 1. Impacto

Impacto	Nivel de afectación de la falla en los servicios, procesos o sistemas de información de la Oficina de Informática. El nivel de impacto de la Oficina de Informática se mide de acuerdo con los siguientes criterios
Impacto Alto	Falla en servicios que impiden la ejecución de los procesos críticos de una o más áreas, o existe indisponibilidad de una aplicación de impacto alto.
Impacto Medio	Fallas que deterioren de la ejecución de los procesos críticos de una o más áreas, o existe una falla que genere indisponibilidad de una aplicación de impacto medio.
Impacto Bajo	Fallas que no causan deterioro en los servicios de negocio o genere indisponibilidad de una aplicación de impacto bajo.

Fuente: propia

El tiempo de atención y resolución de incidentes y requerimientos dependerá de su nivel de impacto y urgencia. Esta evaluación determinará automáticamente

	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	--	---

la prioridad asignada, la cual corresponde directamente al tiempo estipulado en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Los tiempos de prioridad se manejarán de acuerdo con este esquema de ANS establecido.

En caso de que la incidencia o requerimiento requiera escalamiento a un especialista de nivel 2, este podrá revisar la clasificación asignada, y de ser necesario, ajustar el impacto, la urgencia o la prioridad, garantizando que la gestión del caso se mantenga dentro de los ANS definidos para los servicios de TI.

Impacto: Determina cuán importante es el incidente según el efecto que tiene en los procesos del negocio y cuántos usuarios están afectados.

Urgencia: Indica cuán rápido se debe resolver el incidente. Se clasifica como **Baja, Media** o **Alta** según el tiempo disponible para solucionarlo y el tipo de usuarios afectados.

Tabla 2. Urgencia

Urgencia	Nivel de celeridad en la cual se requiere la solución del incidente
Alta	Afectación sobre un proceso de negocio en el momento de mayor uso o afectación de una aplicación en un momento determinado, que se haya categorizado como urgencia alta.
Media	Afectación sobre la ejecución de un proceso de negocio o la entrega de un servicio de negocio.
Baja	La falla requiere ser atendida, pero puede esperar por ser solucionada.

Fuente: propia

Prioridad: Se define combinando el **Impacto** y la **Urgencia** del incidente GLPI utiliza una matriz para establecer la prioridad del ANS como **Alto_Nivel_1, Alto_Nivel_2, Medio_Nivel_1, Medio_Nivel_2, Bajo_Nivel_1, Y Bajo_Nivel_2** para la resolución del ticket.

Tabla 3. Prioridad del ANS

PRIORIDAD		URGENCIA		
		Alta	Media	Baja
Σ Δ Γ Δ	Alta	Alta	Alta	Media

	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	--	---

	Media	Alta	Media	Baja
	Baja	Media	Baja	Baja

Fuente: propia

Para incidentes:

El analista solicita la información faltante.

El caso pasa a estado En espera por aclaración información.

Primer seguimiento:

Dentro de las siguientes 4 horas hábiles (incidentes altos o críticos) o al día hábil siguiente (incidentes normales).

Segundo seguimiento:

Al segundo día hábil.

Si después de 3 días hábiles no se recibe respuesta, se procede al cierre.

Para requerimientos:

Solicitud de información adicional.

Estado: En espera por aclaración información.

Primer seguimiento:

Al segundo día hábil.

Segundo seguimiento:

Al cuarto día hábil.

Cierre por falta de información: al quinto día hábil.

7.2. Catálogo de Servicios de la Plataforma GLPI

El Catálogo de Servicios corresponde al conjunto de servicios de tecnologías de la información y soporte que se encuentran disponibles para los usuarios del IDEAM, gestionados a través de la plataforma de gestión de servicios de TI.

Este catálogo constituye una herramienta de referencia que permite registrar, administrar y hacer seguimiento a los servicios tecnológicos prestados por la Oficina de Informática a través de la mesa de servicios, facilitando su gestión, control y mejora continua.

A través del catálogo se establecen aspectos como:

- La descripción de los servicios disponibles para los usuarios.
- El tipo de solicitudes que pueden ser registradas como incidentes o requerimientos.
- Los responsables o especialista encargado en la atención.

	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	---	--

- Los tiempos de atención asociados a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- Trazabilidad de las solicitudes.
- Base de conocimiento y preguntas frecuentes asociadas a cada servicio.

7.3. Gestión y Aplicación del ANS

La gestión y distribución de los casos registrados en GLPI es fundamental para garantizar la correcta aplicación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y la adecuada gestión del Catálogo de Servicios.

El catálogo de servicios contempla la clasificación de las solicitudes en categorías y subcategorías, lo que permite identificar el tipo de servicio requerido y asignar el caso al área o especialista correspondiente para su atención.

La gestión de los casos considera los niveles de soporte y escalamiento, los cuales se determinan de acuerdo con el impacto y la urgencia de la incidencia o requerimiento, permitiendo establecer la prioridad del caso y los tiempos de atención definidos en los ANS.

7.4. Niveles de Soporte para la Gestión del ANS

A continuación, se describen los niveles de soporte y las responsabilidades generales asignadas a los especialistas para la gestión y aplicación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Mediante la plataforma de gestión de servicios, se deberá garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos, así como el seguimiento de los casos registrados que se encuentren próximos a vencer o que superen los tiempos definidos en los ANS.

Especialista Nivel 1

Corresponde al primer punto de contacto con los usuarios para la atención de incidentes y requerimientos registrados a través de la mesa de servicios. Este nivel tiene como objetivo proporcionar una respuesta inicial oportuna, gestionar la información del caso y resolver las solicitudes que no requieren intervención especializada.

Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

1. Recepción y registro de incidentes y requerimientos: Registrar en la plataforma de gestión de servicios toda la información relacionada con el

	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	---	--

caso reportado por el usuario, garantizando la trazabilidad y el adecuado seguimiento.

2. Diagnóstico inicial y resolución de incidentes básicos: Realizar el análisis inicial del incidente o requerimiento y resolver problemas comunes relacionados con software, hardware, configuraciones básicas, gestión de cuentas de usuario o restablecimiento de contraseñas.
3. Escalamiento de casos: Cuando el incidente o requerimiento no pueda ser resuelto en este nivel, se deberá escalar al nivel de soporte correspondiente, registrando previamente las acciones realizadas y las pruebas efectuadas.
4. Seguimiento de casos: Realizar el monitoreo de los casos registrados para asegurar su atención dentro de los tiempos establecidos en los ANS e informar al usuario sobre el estado de la solicitud.
5. Documentación de soluciones: Registrar en la herramienta de gestión las actividades realizadas, las resoluciones aplicadas.
6. Soporte remoto o presencial: Brindar atención a los usuarios mediante asistencia remota o presencial, según la naturaleza del incidente o requerimiento.
7. Cumplimiento de los ANS: Velar por el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución definidos en los ANS para los servicios gestionados.

Especialista Nivel 2

Corresponde al nivel de soporte especializado, encargado de atender incidentes y requerimientos que no pudieron ser resueltos en el Nivel 1 y que requieren un análisis técnico más avanzado.

Entre sus responsabilidades principales se encuentran:

1. Recepción y análisis de casos escalados: Revisar la información registrada por el especialista de Nivel 1 y realizar un análisis técnico detallado del incidente o requerimiento.
2. Resolución de incidentes técnicos especializados: Atender incidentes relacionados con configuraciones avanzadas de sistemas, servidores, redes, bases de datos, aplicaciones institucionales o problemas de rendimiento.
3. Implementación de soluciones técnicas: Ejecutar acciones correctivas, configuraciones o ajustes técnicos necesarios para restablecer la operación de los servicios afectados.

	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	---	--

4. Escalamiento a Nivel 3 cuando sea necesario: En caso de que el incidente o requerimiento requiera soporte especializado externo o intervención del fabricante o proveedor del servicio, el caso será escalado al Nivel 3.
5. Monitoreo y seguimiento de casos escalados: Realizar seguimiento continuo a los casos asignados para asegurar su resolución dentro de los tiempos establecidos en los ANS.
6. Documentación técnica: Registrar en la plataforma las actividades realizadas, diagnósticos, configuraciones aplicadas y resoluciones implementadas, garantizando la trazabilidad del proceso.
7. Cumplimiento de los ANS: Garantizar que las actividades realizadas se ajusten a los tiempos de atención y resolución definidos en los ANS.
8. Soporte técnico especializado: Proporcionar asistencia técnica avanzada de manera remota o presencial, según la naturaleza del incidente o requerimiento.

Especialista Nivel 3

Corresponde al nivel de soporte especializado externo, conformado por proveedores, fabricantes o especialistas técnicos responsables de servicios, plataformas o soluciones tecnológicas específicas.

Este nivel interviene cuando los incidentes o requerimientos requieren análisis técnico avanzado o soporte del fabricante, garantizando la resolución de los casos escalados conforme a los acuerdos de servicio establecidos con los proveedores.

El especialista o proveedor responsable deberá gestionar la atención de los casos escalados a este nivel, realizar el análisis técnico correspondiente y coordinar las acciones necesarias para restablecer el servicio o implementar la resolución requerida.

7.5. Modificación del ANS o del Catálogo de Servicios y Mejora en la Prestación del Servicio

La actualización o modificación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) o del Catálogo de Servicios se realizará mediante un procedimiento formal que permita evaluar adecuadamente los cambios propuestos y asegurar su correcta implementación en la gestión de los servicios de tecnologías de la información.

El procedimiento se desarrollará de la siguiente manera:

	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	---	--

1. Solicitud de modificación: Cualquier área, especialista o responsable del servicio podrá presentar una solicitud de modificación de los ANS o del Catálogo de Servicios. La solicitud deberá incluir la justificación técnica correspondiente, indicando las razones del cambio y los beneficios esperados en la prestación del servicio.
2. Evaluación de la solicitud: La solicitud será revisada por el responsable de la gestión de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) o por el servidor público o contratista designado por la Oficina de Informática, quien evaluará su viabilidad teniendo en cuenta el impacto en la prestación del servicio, los recursos requeridos y su alineación con las necesidades institucionales.
3. Aprobación o rechazo: Con base en la evaluación realizada, el responsable del servicio o líder del proceso correspondiente determinará la aprobación o rechazo de la solicitud. En caso de aprobación, se procederá a la actualización del Catálogo de Servicios o de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), según corresponda.
4. Actualización de los tiempos de servicio: Una vez aprobada la modificación, se revisarán y ajustarán los tiempos de atención y resolución, así como los términos asociados a los niveles de servicio. Posteriormente, se actualizará la documentación correspondiente y se comunicará a las áreas involucradas.
5. Implementación y vigencia: Los cambios aprobados al ANS o al Catálogo de Servicios no implican su aplicación inmediata. Su implementación se realizará conforme a la planificación definida por la Oficina de Informática, considerando el impacto operativo, las necesidades institucionales, la disponibilidad de recursos y las actividades requeridas para su configuración, documentación, validación y socialización. La fecha de entrada en vigencia deberá quedar documentada en el respectivo registro de cambio.

7.6. Período de Medición

El seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) se realizará de forma mensual mediante la medición y análisis de los indicadores definidos, con el fin de evaluar la calidad en la prestación de los servicios de tecnologías de la información e identificar oportunidades de mejora.

La medición se efectuará con una ventana de seguimiento, a partir de la información registrada en la plataforma GLPI, generando reportes sobre el estado de los casos, los tiempos de atención y el nivel de cumplimiento de los ANS definidos.

	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	---	--

Esta información será consolidada y visualizada a través de tableros de control en Power BI, los cuales permitirán monitorear de manera dinámica la gestión de la mesa de servicios, facilitando el análisis de tendencias, la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones basada en datos.

Los resultados obtenidos servirán como insumo para evaluar el desempeño del servicio y apoyar los procesos de mejora continua.

A continuación, se presenta el modelo construido durante la presente vigencia como resultado del levantamiento del Catálogo de Servicios y los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). El repositorio institucional para su administración consulta y actualización estará implementado en Microsoft List, bajo la custodia y gestión del Grupo de Tecnológica y Comunicaciones (GTC).

	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	--	---

Tabla 4. Catálogo de servicios y ANS

Catálogo de Servicios de Ti								Niveles de Atención						
Nº	Categoría	Descripción categoría	Alcance	Grupo	Subcategorías	Descripción subcategorías	Requerimiento/Incidente	Nivel	Urgencia	Impacto	Prioridad	Tiempo de ANS alto (horas)	Tiempo de ANS medio (horas)	Tiempo de ANS bajo (horas)
1	Gestión de accesos e identidad	Gestionar las identidades digitales de los usuarios de la Entidad, asegurando su creación, administración, control de accesos, autenticación y asignación de permisos sobre los	Comprende la gestión de los usuarios institucionales, incluyendo la creación, activación, modificación e inactivación de cuentas, así como la asignación, ajuste y revocación	GTC	Creación o activación de usuarios	Creación y habilitación de cuentas de usuario en el dominio institucional, así como en los sistemas de información del IDEAM.	Requerimiento	2	Baja	Alta	Media	4	8	16
					Modificación de cuentas de usuario	Actualización o ajuste de la información asociada a una cuenta de usuario, como cambios en datos, roles	Requerimiento	2	Baja	Alta	Media	4	8	16



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010
Versión: 01
Fecha: 19-06-2026

		sistemas de información y servicios tecnológicos institucionales.	de accesos, roles y permisos sobre los sistemas de información y servicios tecnológicos de la Entidad. Incluye además la atención de solicitudes e incidentes relacionados con autenticación, acceso a aplicaciones institucionales,			en el dominio institucional.								
					Inactivación de usuarios	Des habilitación de cuentas de usuario en el dominio institucional.	Requerimiento	2	Baja	Alta	Media	4	8	16
					Desbloqueo de cuenta y restablecimiento de contraseña	Atención de solicitudes relacionadas con el desbloqueo de cuentas de usuario o el restablecimiento de credenciales de acceso, cuando el usuario presenta dificultades para ingresar a los sistemas institucionales.	Requerimiento	1	Baja	Alta	Media	4	8	16



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010
Versión: 01
Fecha: 19-06-2026

			restablecimiento de credenciales y desbloqueo de cuentas.		Solicitud de accesos y permisos institucionales	Gestión de solicitudes relacionadas con la asignación o modificación de accesos, permisos, roles, grupos y listas de distribución dentro de los sistemas de información institucionales, incluyendo el acceso a aplicaciones internas, servicios tecnológicos y, cuando aplique, acceso a herramientas de conexión remota como VPN.	Requerimiento	2	Media	Media	Media	4	8	12
--	--	--	---	--	---	---	---------------	---	-------	-------	-------	---	---	----



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010
Versión: 01
Fecha: 19-06-2026

					Incidente de accesos y autenticación	Atención de fallas o inconvenientes que impiden el acceso a los sistemas institucionales, tales como errores de autenticación, problemas con la validación de credenciales, fallas en mecanismos de doble factor de autenticación (MFA), inconvenientes con VPN o situaciones en las que los permisos asignados no se reflejan correctamente.	Incidente	2	Alta	Media	Alta	2	4	8
2	Soporte de Hardware	Gestionar y brindar soporte	Comprende la atención	GTC	Instalación y configuración	Instalación, conexión y configuración	Requerimiento	1	Alta	Baja	Media	4	8	16



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010

Versión: 01

Fecha: 19-06-2026

e y Equipos	técnico a los equipos de cómputo y periféricos institucionales, incluyendo su instalación, configuración, mantenimiento, diagnóstico de fallas y gestión de garantías.	de requerimientos e incidentes asociados a equipos de cómputo u otros equipos tecnológicos encargados, tales como instalación, configuración, mantenimiento preventivo, diagnóstico de fallas, reparación o reemplazo, así como la gestión de garantías y la emisión	ación de equipos y periféricos	de equipos de cómputo y periféricos como impresoras, escáneres, televisores y pantallas interactivas.								
			Incidente de hardware	Atención de fallas o problemas en equipos de cómputo u otros equipos tecnológicos encargados que afectan su normal funcionamiento.	Incidente	1	Alta	Alta	Alta	1	2	4
			Mantenimiento de equipos	Actividades de mantenimiento preventivo o correctivo realizadas a los equipos de cómputo u otros equipos tecnológicos encargados.	Requerimiento	1	Baja	Baja	Baja	4	8	16



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010
Versión: 01
Fecha: 19-06-2026

			de conceptos técnicos para procesos de baja de equipos.		Concepto técnico de equipos	Evaluación técnica de equipos de cómputo u otros equipos tecnológicos encargados para determinar su estado y viabilidad en procesos de baja.	Requerimiento	1	Baja	Baja	Baja	2	4	8
					Gestión de garantías	Gestión con proveedores para la atención de garantías de equipos de cómputo u otros equipos tecnológicos encargados.	Incidente	2	Media	Media	Media	4	8	16
3	Servicios de Conectividad	Brindar soporte y gestionar los servicios de conectividad institucional, asegurando	Comprende la atención de incidentes y requerimientos relacionados con la	GTC	Incidente de conectividad	Atención de fallas o inconvenientes relacionados con la conexión a la red cableada, WiFi o acceso a Internet.	Incidente	2	Alta	Alta	Alta	4	8	16



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010
Versión: 01
Fecha: 19-06-2026

		o el acceso y la comunicación a través de la red cableada, inalámbrica e Internet, así como la configuración de servicios de red necesarios para la operación de la Entidad.	conectividad institucional, incluyendo el acceso a la red cableada y WiFi, navegación en Internet, configuración y habilitación de puntos de red, gestión de accesos a sitios y servicios web, así como la configuración de servicios de red como direccionamiento IP, registros		Configuración de puntos de red	Habilitación, activación, traslado o ajuste de puntos de red requeridos para la conexión de equipos y servicios tecnológicos institucionales.	Requerimiento	2	Baja	Media	Baja	2	4	8
					Habilitación de acceso a sitios y servicios web	Gestión de accesos a sitios y servicios web requeridos para el desarrollo de las actividades institucionales, incluyendo habilitaciones, restricciones y validaciones de navegación.	Requerimiento	2	Baja	Baja	Baja	1	2	4



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010
Versión: 01
Fecha: 19-06-2026

			DNS y reservas DHCP.		Solicitud de configuración de servicios de red	Configuración de servicios de red necesarios para la operación tecnológica, como direccionamiento IP, registros DNS, reservas DHCP y otros ajustes de conectividad institucional.	Requerimiento	2	Media	Media	Media	2	4	8
4	Infraestructura y plataformas tecnológicas	Administrar y brindar soporte a la infraestructura y plataformas tecnológicas institucionales, incluyendo servidores,	Comprender la atención de incidentes y requerimientos relacionados con la infraestructura tecnológica	GTC	Incidente de infraestructura de cómputo	Atención de fallas o indisponibilidades relacionadas con servidores, máquinas virtuales, almacenamiento o plataformas tecnológicas.	Incidente	2	Alta	Alta	Alta	4	8	12



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010
Versión: 01
Fecha: 19-06-2026

		máquinas virtuales, almacenamiento, copias de respaldo y bases de datos.	a institución al, incluyendo el aprovisionamiento y administración de servidores físicos y virtuales, configuración y soporte de bases de datos, gestión de almacenamiento y copias de respaldo, así como la restauración de información y el soporte a plataformas tecnológicas que soportan		Solicitud de infraestructura de cómputo	Creación, aprovisionamiento y ajuste de recursos de infraestructura tecnológica, tales como servidores físicos o virtuales, almacenamiento y capacidades requeridas para la operación de los servicios institucionales.	Requerimiento	2	Baja	Baja	Baja	8	12	16
					Incidente de bases de datos	Atención de fallas o inconvenientes relacionados con bases de datos institucionales, como errores de conexión, lentitud o	Incidente	2	Alta	Alta	Alta	4	8	12



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010
Versión: 01
Fecha: 19-06-2026

			los servicios institucionales.		indisponibilidad del servicio.										
					Solicitud de bases de datos	Incluye la creación, configuración y administración de bases de datos institucionales, así como la gestión de usuarios, permisos y ajustes requeridos para su operación.	Requerimiento	2	Baja	Media	Baja	8	12	16	
					Restauración de información	Comprende las solicitudes de recuperación o restauración de información institucional, incluyendo archivos, correos electrónicos,	Requerimiento	2	Media	Media	Media	8	16	24	



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010

Versión: 01

Fecha: 19-06-2026

						bases de datos y máquinas virtuales respaldadas.								
5	Software y Herramientas Ofimáticas	Brindar soporte y gestión sobre las herramientas de software y aplicaciones ofimáticas utilizadas por los usuarios de la Entidad, incluyendo su instalación, configuración, actualización y atención de	Comprende la atención de requerimientos e incidentes relacionados con software y herramientas ofimáticas institucionales, incluyendo instalación, configuración, actualización,	GTC	Instalación y configuración de software	Instalación, configuración, actualización y activación de aplicaciones y herramientas de software requeridas para el desarrollo de las actividades institucionales, así como la configuración de token o firma digital cuando aplique.	Requerimiento	1	Baja	Media	Baja	2	4	8



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010
Versión: 01
Fecha: 19-06-2026

		incidentes que afecten su funcionamiento.	activación de licencias, configuración de firma digital o token, así como la atención de fallas que afecten el funcionamiento de las aplicaciones utilizadas por los usuarios.		Incidente de software y herramientas ofimáticas	Atención de fallas o inconvenientes relacionados con el funcionamiento de aplicaciones y herramientas ofimáticas, tales como errores de ejecución, bloqueos, lentitud o problemas de acceso.	Incidente	1	Alta	Alta	Alta	1	2	4
6	Audiovisuales y Videoconferencia	Brindar soporte y acompañamiento tecnológico para reuniones, capacitaciones y eventos institucionales, mediante la	Comprende la configuración, adecuación y soporte de equipos y herramientas tecnológicas requeridas para	GTC	Soporte tecnológico para eventos y reuniones	Configuración, adecuación y acompañamiento técnico de equipos audiovisuales y herramientas de videoconferencia requeridas para	Requerimiento	1	Baja	Baja	Baja	2	4	8



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010

Versión: 01

Fecha: 19-06-2026

		configuración y asistencia de equipos audiovisuales, videoconferencia y herramientas de proyección utilizadas en auditorios y salas de reunión.	reuniones, capacitaciones y eventos institucionales, incluyendo sistemas de videoconferencia, audio, proyección y demás dispositivos audiovisuales utilizados en auditorios y salas de reunión.			reuniones, capacitaciones y eventos institucionales.								
7	Gestión de aplicaciones y Sistemas de Información	Atención de solicitudes para garantizar la disponibilidad, desempeño	Administración, atención de incidentes y gestión de requerimientos	GSI	Capacitación de sistemas de información	Atender una solicitud de acompañamiento en el uso u operación del sistema de información.	Requerimiento	2	Baja	Baja	Baja	4	8	16



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010
Versión: 01
Fecha: 19-06-2026

	y evolución de las aplicaciones y sistemas de información del IDEAM	ntos de los sistemas de información del IDEAM		Error o incidencia en sistema de información (del sistema y no de infraestructura)	Atender un incidente que se presenta en un sistema de información	Incidente	2	Alta	Alta	Alta	1	2	4
				Requerimiento de nuevas funcionalidades de sistema de información	Gestionar el ciclo de vida de desarrollo del software, para atender la necesidad de modificación de una funcionalidad existente o el desarrollo de una nueva funcionalidad en un sistema de información del IDEAM.	Requerimiento	2	Baja	Baja	Baja	120	120	120
				Despliegues a producción	Gestionar la solicitud de aprobación de	Requerimiento	2	Media	Media	Media	4	8	16



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010
Versión: 01
Fecha: 19-06-2026

					despliegues en ambientes.									
					Solicitud de publicación, modificación de publicación en portales web	Atender un incidente que se presenta en un sistema de información.	Requerimiento	2	Baja	Alta	Media	2	4	8
8	Gestión de eventos, Incidentes de Seguridad de la Información	Brindar soporte en la identificación, análisis y resolución de incidentes, eventos relacionados con la seguridad de la información.	Gestionar eventos e incidentes críticos relacionados con la seguridad de la información y ciberseguridad que puedan tener un impacto en los procesos misionales	GAE SI	Reportar Evento, Incidente de Seguridad de la Información.	Gestionar de manera eficiente eventos e incidentes de seguridad de la información, incluyendo, pero no limitándose a correos maliciosos, accesos no autorizados, abuso de privilegios, así como	Incidente	2	Alta	Alta	Alta	4	12	24



Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones

Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI

Código: GTI-G010
Versión: 01
Fecha: 19-06-2026

			estratégico s, de apoyo y de evaluación del IDEAM.		políticas de seguridad y privacidad de la información.								
				Análisis de vulnerab ilidades	Gestionar los requerimient os de escaneo de vulnerabilida des para los procesos de despliegues y puestas en producción de desarrollos nuevos enmarcados en el procedimient o de mantenimien to evolutivo y ciclo de vida del software y buenas prácticas de la seguridad de la información	Requerimi ento	2	Baja	Baja	Baja	48	96	144

	Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones Acuerdo de Niveles de Servicios y Catálogo de Servicios de TI	Código: GTI-G010 Versión: 01 Fecha: 19-06-2026
---	--	---

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
1	19/06/2026	Creación del documento