



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Modelo de soporte técnico y mantenimiento evolutivo sobre la plataforma Atlassian (Jira Services Management) bajo la modalidad de bolsa de horas en Mutualser EPS

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de ingenierías
ingeniería de Sistemas

Guillermo Padilla Ceballos
Tutor: Ing. Jorge Mauricio Sepúlveda Castaño
Seminario Outsourcing inteligente de TI
2026

Dedicatoria

Dedico el presente informe técnico, y en general la culminación de mi etapa académica, a mis padres. El sueño y anhelo de mi madre siempre fue ver a su hijo convertido en ingeniero, apoyándome incondicionalmente sin importar el tiempo transcurrido. En sus oraciones siempre ha estado presente la esperanza de ver materializado este objetivo, el cual hoy marca un hito fundamental en mi proyecto de vida.

Agradecimientos

Expreso mi más profundo agradecimiento a **Mutualser EPS**, empresa en la cual laboro, por ser un pilar fundamental en mi crecimiento. Gracias a su invaluable apoyo económico, logré solventar mi matrícula semestre a semestre para culminar con éxito mi etapa de mi formación profesional.

De igual manera, dedico a mi familia, muy especialmente a mi esposa y a mis hijas. Gracias por su infinita paciencia, por el apoyo incondicional y por comprender el tiempo que tuvimos que sacrificar para cumplir esta meta. Este logro representa el impulso definitivo para que mi carrera laboral siga cosechando éxitos.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabras clave.....	6
Marco conceptual y contextual	7
Marco Conceptual.....	7
Outsourcing de TI y Mantenimiento Evolutivo	7
Mesa de Servicios e ITIL	7
Atlassian y Jira Services Management	8
ROVO agente IA.....	8
Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	8
Ciberseguridad y Protección de Datos	8
Marco Contextual.....	9
Planteamiento de la necesidad tecnológica:.....	9
Desarrollo e implementación del aprendizaje.....	10
1- Implementación del Outsourcing Inteligente como eje central	10
Capacidad y Vigencia:	10
Gestión del Consumo:.....	10
Metodología:	11
2- Funcionamiento de la Mesa de servicios y canales de atención.....	11
3. Estructuración de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	12
4. Gestión de Requerimientos vs. Incidentes	12
Incidente.....	13
Requerimiento	13
5. Exclusiones del Servicio y Dependencias del Fabricante.....	13
6. Lineamientos de Protección y Tratamiento de Datos y Confidencialidad.....	14
Conclusiones	16
Referencias.....	17

Resumen

El crecimiento del ecosistema Atlassian en Mutualser EPS generó la necesidad urgente de contar con administración experta para Jira Service Management sin saturar el departamento de TI, cuyo foco debe seguir siendo la operación de salud. Este informe técnico detalla cómo un modelo de outsourcing por bolsa de horas resuelve esa brecha de forma eficiente, implementando una estrategia basada en las prácticas de ITIL 4 para establecer una Mesa de servicios funcional que diferencia técnicamente los conceptos de incidentes y requerimientos.

Se abordan temas como Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) apoyados en matrices de impacto y urgencia, fijando tiempos de solución auditables y penalizaciones por incumplimiento. Adicionalmente, el diseño integra una evaluación de riesgos y aplica controles rigurosos de protección de datos corporativos, en estricto cumplimiento normativo de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 (Habeas Data)

Palabras clave

Jira Service Management: Plataforma tecnológica de Atlassian utilizada como el núcleo operativo del proyecto para centralizar, automatizar y gestionar los flujos de trabajo de la Mesa de Ayuda.

Gestión de Incidentes y Requerimientos: Proceso metodológico basado en ITIL 4 que permite clasificar, priorizar y resolver de manera diferenciada las fallas operativas y las solicitudes de servicio en la plataforma

ITIL 4: Marco de buenas prácticas de la industria adoptado como base metodológica para estructurar el ciclo de vida del servicio.

ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio): Indicadores y compromisos métricos establecidos en el modelo para fijar tiempos máximos de atención y solución, asegurando la calidad, transparencia y auditabilidad del proveedor.

Mutualser EPS: Institución del sector salud en Colombia que actúa como el escenario de aplicación del proyecto.

Marco conceptual y contextual

El diseño de este modelo de soporte técnico se fundamenta en las siguientes directrices y mejores prácticas de la industria tecnológica:

Marco Conceptual

Outsourcing de TI y Mantenimiento Evolutivo

De acuerdo con los lineamientos del Seminario de Grado impartido en la Corporación Universitaria Remington, la tercerización (outsourcing) es una estrategia que le permite a las organizaciones delegar la gestión de TI para optimizar costos, ganar escalabilidad y acceder a experiencia técnica especializada sin perder el enfoque, para el caso de Mutualser EPS, el outsourcing para el manejo de su plataforma Atlassian, le permite contar con personal especializado, con conocimientos actualizados sobre el manejo y de Jira Services Management y agentes ROVO, sin incurrir en costos de certificación para personal interno, así como la disponibilidad de recurso para la gestión inmediata de necesidades aun pudiendo ser múltiples solicitudes en simultaneo, sin afectar la priorización de actividades gestionadas por los equipos de TI de Mutualser EPS, haciendo que los procesos internos tengan mayor atención y delegando el desarrollo de una herramienta que es transversal para toda la organización.

Mesa de Servicios e ITIL

En nuestra estrategia de soporte y basándonos siempre en las buenas prácticas de ITIL. La mesa de servicio es el punto centralizado, tanto clientes como equipos de soporte, gestionando las necesidades a través de un portal de gestión de ticket, en el cual las prácticas de ITIL se trabajan en todo el ciclo de vida de incidentes o requerimientos, abordando desde tiempos de respuestas, notificaciones seguimientos, flujos de trabajo y encuestas de satisfacción.

En el mercado actual, plataformas como Atlassian y su producto Jira Services Management, apalancan toda la estrategia del flujo de la mesa de servicio, acercando a los usuarios finales de Mutualser EPS con el equipo de soporte, dejando trazabilidad de todo el ciclo de vida de los tickets, dando evidencia del cumplimiento de la estrategia basada en las prácticas de ITIL.

Usando esta estrategia se rompen paradigmas de atención en la cual el usuario requería tener siempre de frente a un personal técnico de soporte para su atención, o el envío de correos electrónicos para el reporte de novedades, siendo una experiencia que favorece tanto a clientes como al equipo encargado de gestionar los tickets

Atlassian y Jira Services Management

Atlassian interviene como el proveedor de infraestructura de software especializado para la gestión del ciclo de vida del desarrollo y la Gestión de Servicios de TI (ITSM). Donde Jira Service Management actúa como el componente central para el soporte de servicios, facilitando la incorporación de complementos, automatizaciones e inteligencia artificial

ROVO agente IA

Rovo de destaca dentro de los productos Atlassian como el integrador de inteligencia artificial, que permite al equipo de agente de soporte potenciar el uso de la herramienta, el valor diferenciador de Rovo es muy notable en su buscador inteligente que localiza y contextualiza datos dispersos en segundos, su chat avanzado capaz de identificar documentación técnica compleja para resumir incidentes, y sus agentes virtuales especializados que automatizan tareas y facilitan la toma de decisiones.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los acuerdos de nivel de servicios como nos lo recuerda ITIL, son el pacto formal entre las partes interesadas, en este caso cliente y proveedor, basándose en el alcance contratado y la capacidad instalada del proveedor para garantizar el cumplimiento de las actividades en los tiempos establecidos, de aquí la importancia de este proceso, ya que esta negociación de tiempo puede tener consecuencias positivas o negativas, al ser un indicador de calidad directo que mide la eficacia del proveedor para satisfacer las necesidades del cliente, para este caso, los incumplimientos repetitivos de los ANS podría incurrir en multas para el proveedor, con esto se garantiza la máxima dedicación por parte del proveedor para la atención oportuna de los requerimientos reportados en el transcurso del contrato. se debe tener en cuenta que al pactar un ANS no solo se habla de tiempo estándar para resolver, por el contrario se deben tener técnicas de como matriz de criticidad donde se mida urgencia e impacto, con esto se le da contexto al acuerdo.

Ciberseguridad y Protección de Datos

Al externalizar, se asumen riesgos asociados a la pérdida de control y la seguridad de los activos. Por ello, el modelo de soporte debe garantizar **Confidencialidad** (prevenir divulgación no autorizada), **Integridad** (mantener los datos libres de modificaciones no deseadas) y **Disponibilidad** (garantizar el acceso a los sistemas cuando se requiera). Además, el proveedor debe tener medidas técnicas y organizativas alineadas con las leyes de tratamiento y protección de datos personales

Marco Contextual

La implementación de los conceptos de este informe técnico se desarrollará tomando como caso de estudio a Mutual Ser EPS, una organización del sector salud con más de 30 años de operación ininterrumpida en el territorio colombiano según su más reciente reseña histórica de su sitio web www.mutualser.com. Actualmente, la compañía cuenta con una infraestructura física y humana, respaldada por cerca de 1.000 empleados distribuidos a nivel nacional en aproximadamente 132 oficinas.

Planteamiento de la necesidad tecnológica:

En su proceso de modernización, Mutualser EPS adquirió y utiliza los servicios del ecosistema Atlassian bajo un modelo de licenciamiento Premium. Como destaca la firma tecnológica Atlassian (2026) en su sitio web, productos como Jira Service Management son potentes herramientas para la gestión de servicios de TI, pero requieren de nivel de especialización alto para su administración, usualmente garantizados a través de partner aliados de Atlassian. Actualmente la organización enfrenta el desafío de no contar con un experto de planta dedicado de manera exclusiva a la configuración y mantenimiento de esta plataforma ni contrato vigente con partner para la administración de la instancia.

A la fecha, el equipo interno de TI se limita a consumir los servicios que ya se encuentran configurados por defecto. Sin embargo, la demanda interna de los productos Atlassian se ha expandido aceleradamente hacia otras áreas de negocio que desean implementar la plataforma para su propia gestión de procesos, existe una necesidad corporativa de crear reportes y paneles (Dashboards) personalizados para el monitoreo de transacciones en tiempo real.

En consecuencia, se propone que la contratación de un soporte especializado bajo la modalidad de bolsa de horas se canalice a través del área de TI para escalar los requerimientos técnicos, beneficiando transversalmente a cualquier área de Mutualser EPS donde los líderes de procesos decidan adoptar la plataforma Atlassian como mecanismo de gestión de sus flujos de trabajo, bajo la concepción de mesa de servicios.

La tercerización en la administración de los servicios Atlassian (Jira Service Management / Rovo) va más allá de delegar la operación de un portal; asegura que los nuevos proyectos adopten plantillas bien estructuradas y basadas en estándares. Esto facilita la integración entre plataformas y permite auditar la información documentada con mayor precisión y rapidez. Asimismo, contar con personal altamente capacitado optimiza los tiempos de aprovisionamiento para nuevas funciones, flujos y automatizaciones, mejorando la oportunidad en las actualizaciones de las instancias vigentes y acelerando la adopción de nuevas características.

Durante el último año, Atlassian ha lanzado más de 136 actualizaciones en sus productos, generando un impacto significativo en las empresas debido al volumen de mejoras funcionales y visuales. La incorporación de nuevas colecciones de servicios y el ajuste de precios en muchos de sus complementos (plugin) ha tomado por sorpresa a quienes no

están al día con estos cambios. Al contar con un proveedor especializado en el ecosistema Atlassian, Mutualser EPS tiene la tranquilidad de respaldar su operación ante los nuevos escenarios tecnológicos, disponiendo de expertos listos para implementar estas mejoras según las necesidades del negocio

Desarrollo e implementación del aprendizaje

El escenario planteado corresponde a la propuesta de tercerización de la administración de plataforma Jira Services Management, orientado a optimizar la gestión interna, garantizar la atención oportuna y asegurar que los requerimientos de la plataforma sean ejecutados y desplegados de forma correcta

El enfoque metodológico utilizado es de carácter descriptivo, apoyado en el análisis de buenas prácticas de la industria (ITIL 4) y la revisión de contratos reales de tercerización tecnológica. A través de este enfoque, se estructuró cómo los conceptos teóricos se trasladan al entorno empresarial de Mutualser EPS para generar mejoras operativas y organizacionales.

1- Implementación del Outsourcing Inteligente como eje central

Las tecnologías de la información son vitales para el funcionamiento, por lo que el outsourcing ya no se limita a contratar soporte básico, sino a adquirir servicios tecnológicos que aporten valor y se adapten de forma flexible a la demanda.

Entendiendo que el equipo interno de TI de Mutualser EPS concentra sus esfuerzos en la actividad misional y el consumo de servicios, se estructuró la contratación de un proveedor externo especializado en la plataforma Atlassian. Para garantizar que esta selección cumpla con los criterios del outsourcing inteligente, el modelo propuesto exige evaluar no solo los costos, sino la experiencia técnica del oferente, su reputación, la flexibilidad de la propuesta y sus políticas de cumplimiento y seguridad de la información.

Bajo estos criterios, la tercerización se ejecutará mediante una modalidad de bolsa de horas. Este modelo de "mantenimiento evolutivo" se define bajo las siguientes reglas de negocio:

Capacidad y Vigencia:

Se establece una bolsa de ciento veinte (120) horas-hombre de soporte técnico experto, con una vigencia de ejecución de doce (12) meses

Gestión del Consumo:

Para mantener un flujo operativo constante y proteger la relación proveedor-cliente, se establece un consumo máximo de veinticuatro (24) horas mensuales y una facturación basada en el consumo real, exigiendo un consumo mínimo de cinco (5) horas al mes.

Metodología:

El proveedor externo no solo actuará como asesor, sino que operará directamente sobre la instancia del cliente como administrador e implementador para ajustar los servicios requeridos de Jira Services Management y ROVO.

La implementación de este outsourcing permitirá a Mutualser EPS acceder a personal especializado sin necesidad de incrementar su planta de personal, pagando exclusivamente por el tiempo y el esfuerzo técnico consumido. Contar con una instancia inicial ya desarrollada genera una base de trabajo funcional; la relación de consumo propuesta está vinculada directamente al alcance de los productos soportados. Si bien Atlassian cuenta con múltiples soluciones, la propuesta se centra específicamente en Jira Service Management para la gestión de mesas de servicio. Esto genera valor al evitar costos excesivos y disponer de un soporte especializado que asegura la evolución y el mantenimiento de la plataforma sin incurrir en sobrecostos. De este modo, se facilita el control del consumo permitiendo a futuro ampliar la bolsa de horas de acuerdo con las proyecciones de la organización.

2- Funcionamiento de la Mesa de servicios y canales de atención

La mesa de servicios actuará como el punto único de contacto entre los usuarios de Mutualser EPS y el equipo de soporte. El registro, seguimiento y gestión de los tickets se realizará a través de los canales oficiales, priorizando el uso del portal Jira Service Management, el cual estará bajo la administración y control del proveedor, operando en un horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Para garantizar la eficiencia operativa, el equipo operativo se divide en dos niveles de atención estructurados:

- **Soporte de Primer Nivel:** Encargado del diagnóstico inicial, la clasificación correcta del ticket, la asesoría básica en la herramienta y la solución de requerimientos operativos de baja complejidad utilizando bases de conocimiento.
- **Soporte de Segundo Nivel:** Interviene exclusivamente cuando las solicitudes escaladas requieren habilidades y conocimientos técnicos avanzados. En el caso de Mutualser EPS, este nivel es el que ejecutará el "mantenimiento evolutivo" consumiendo las horas de la bolsa para realizar tareas complejas como la configuración profunda de flujos de trabajo en Jira Services Management o la implementación de agentes de Inteligencia Artificial (ROVO).
- **Estimación de horas:** antes del inicio de la gestión de cada ticket se generará una estimación de tiempo por parte del proveedor, en la que se debe tener la confirmación del cliente una vez confirme el consumo de horas relacionados a la solicitud, se dará inicio a la gestión del mismo.

3. Estructuración de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Se establecen Acuerdos de Nivel de Servicio que fijan las expectativas de los tiempos de cumplimiento esperados. La prioridad de cada solicitud ingresada al portal se calcula evaluando dos variables críticas del negocio el **impacto** y la **urgencia**.

Tabla 1 Matriz de Prioridades (Impacto vs. Urgencia)

Urgencia \ Impacto	BAJA	MEDIA	ALTA
BAJA	Planeado	Bajo	Medio
MEDIA	Bajo	Medio	Alto
ALTA	Medio	Alto	crítico

Nota. Basado en la matriz estándar de priorización de las buenas prácticas de ITIL 4

Una vez la matriz arroja el nivel de prioridad (planeado, bajo, medio alto, crítico), el equipo de soporte debe cumplir estrictamente con los siguientes tiempos de solución para restablecer la operatividad, contabilizados dentro del horario hábil:

Tabla 2 SLA según prioridad indica los tiempos máximos de atención en horas hábiles

Prioridad	Tiempo Máximo de Solución
Crítico	2 horas
Alto	4 horas
Medio	8 horas
Bajo	10 horas
Planeado	Según estimación

Nota. Elaboración propia con base en los lineamientos de ITIL 4 y las necesidades del negocio

Las solicitudes de prioridad Planificado corresponden a nuevas implementaciones y su tiempo de solución dependerá de la estimación particular del esfuerzo

4. Gestión de Requerimientos vs. Incidentes

Dentro del modelo de bolsa de horas, es fundamental diferenciar técnicamente un incidente de un requerimiento para gestionar adecuadamente el consumo del tiempo contratado y mantener el enfoque en las necesidades del negocio

Incidente

Se define como una interrupción no planificada o una reducción en la calidad de un servicio tecnológico. Su objetivo es restaurar la operatividad del sistema lo más rápido posible. Por ejemplo, si los usuarios de Mutualser EPS reportan una caída del sistema, fallo en el reporte, inconsistencia en la información, pérdida de documentos o degradación en el servicio que impide el acceso a Jira Services Management o un fallo crítico en la autenticación, esto se tratará como un incidente. Su atención será tratada según las métricas del ANS y busca mitigar el efecto negativo en la operación diaria.

Requerimiento

Es una declaración formal de una necesidad por una nueva funcionalidad o una mejora en la plataforma. A diferencia de los incidentes, los requerimientos no reparan fallas, sino que entregan un servicio previamente definido, el cual debe estar enmarcado dentro del alcance del contrato de outsourcing. Por ejemplo, si un líder de proceso de Mutualser EPS solicita el diseño de un nuevo tablero de control (Dashboards) o la creación de un nuevo flujo de aprobación utilizando ROVO, ajustes de campos personalizados, formularios o automatizaciones, esto es un requerimiento. En la metodología de bolsa de horas, este tipo de solicitudes exigen que el proveedor analice el requerimiento, estime el esfuerzo en horas y el cliente lo apruebe formalmente antes de iniciar la construcción y descontar el tiempo de la bolsa mensual

5. Exclusiones del Servicio y Dependencias del Fabricante

Dentro de la delimitación del alcance del contrato de *outsourcing*, las excepciones de responsabilidad operativa frente a fallas inherentes a la infraestructura del fabricante de la herramienta. Dado que el ecosistema Atlassian opera bajo un modelo de servicios en la nube, las interrupciones masivas, caídas generales de los servidores o errores de código propios de la plataforma que sean reportados en el portal oficial de estado (*Status Page*) de Atlassian, se catalogan como interrupciones no programadas generadas por factores externos al equipo de soporte técnico.

En el marco de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), este tipo de eventos se consideran situaciones de caso fortuito o de fuerza mayor que escapan del control directo del proveedor. Por consiguiente, la ocurrencia de estos fallos de plataforma exonera al proveedor de *outsourcing* del cumplimiento de los tiempos máximos de solución pactados y de la aplicación de cualquier penalización asociada, dado que la resolución y estabilización del sistema dependen de manera exclusiva del fabricante.

En estos escenarios, las responsabilidades de la Mesa de Ayuda de segundo nivel mutan hacia un enfoque netamente informativo y de monitoreo. El proveedor no consumirá horas de la bolsa en labores de reparación de infraestructura, sino que se limitará a diagnosticar el origen del fallo, notificar formalmente a Mutualser EPS sobre el evento global, realizar

el seguimiento correspondiente ante Atlassian y confirmar la restauración de la operatividad una vez el fabricante solviente la eventualidad crítica

6. Lineamientos de Protección y Tratamiento de Datos y Confidencialidad

El acceso del proveedor a la plataforma Atlassian (Jira Service Management) implica interacción directa con la información estratégica y operativa de la compañía. Al ser Mutualser EPS una entidad promotora de salud, la implementación de este servicio exige un rigor frente a la privacidad, garantizando que la configuración no vulnere los activos de información del negocio.

La legislación colombiana (Ley 1581 de 2012) clasifica legítimamente datos como sensibles, otorgando a la organización el rol de responsable de su tratamiento.

Bajo el modelo de *outsourcing* propuesto, el aliado especializado asume la figura jurídica de Encargado del Tratamiento, esta relación formaliza un compromiso ético y legal de corresponsabilidad. Cada intervención en la mesa de servicios, configuración de flujos o soporte en la plataforma se diseña bajo un esquema de seguridad. Esto garantiza que el acceso sea restringido, previene cualquier riesgo de fuga de información

Para mitigar los riesgos asociados a la fuga o alteración de información durante las configuraciones evolutivas, se aplican los siguientes lineamientos técnicos y organizativos:

- **Restricciones de acceso:** el mantenimiento evolutivo operará bajo el principio de "privilegio mínimo". Los ingenieros de la Mesa de servicios tercerizada obtendrán credenciales de administración limitadas estrictamente a los módulos de Jira Services Management o bases de conocimiento que requieran intervención técnica, sin autorización para extraer o manipular dato.
- **Gestión segura de la Inteligencia Artificial:** ya que parte del mantenimiento evolutivo incluye la configuración de agentes de IA (Atlassian ROVO), el proveedor garantizará protocolos de anonimización al estructurar los flujos de trabajo, asegurando que la Inteligencia Artificial no exponga, procese ni comparta datos sensibles de la organización en sus búsquedas o reportes.
- **Acuerdos de Confidencialidad estricta:** Todo el personal técnico asignado por el proveedor firmará compromisos de confidencialidad que prohíben divulgar, reproducir, adaptar o alterar cualquier tipo de información conocida durante el soporte, obligación que perdurará incluso después de finalizado el consumo de la bolsa de horas

Tabla 3 Matriz de riesgo describe los riesgos inherentes a la administración interna vs tercerizada

Categoría del Riesgo	Descripción del Riesgo	Nivel de Riesgo (Manejo Interno)	Nivel de Riesgo (Manejo Tercerizado)
Operacional y de Conocimiento	Incapacidad para resolver fallos complejos o implementar nuevas funcionalidades	ALTO. El equipo de TI se enfoca en el Core clínico, careciendo de tiempo y conocimientos específicos	BAJO. El proveedor es experto certificado en el producto.
Financiero	Sobrecostos por pago de personal de planta o por cobros ocultos en la resolución de fallos.	ALTO. Contratar a un ingeniero de planta a tiempo completo genera costos fijos, haya o no incidentes.	MEDIO. Riesgo de que el proveedor consuma horas de la bolsa en tareas que no aportan valor.
Seguridad de la Información	Fuga de información confidencial, accesos no autorizados o pérdida de datos sensibles de la EPS y sus afiliados.	MEDIO. Existen controles, pero la falta de estandarización en roles eleva la vulnerabilidad.	ALTO. Pérdida de control directo al otorgar credenciales de administrador a personal externo.
Cumplimiento de Servicios	Incumplimiento en los tiempos de respuesta, afectando la continuidad de otras áreas de negocio.	ALTO. Los requerimientos administrativos se relegan por atender urgencias misionales (clínicas).	MEDIO. Posible desalineación de los objetivos del proveedor con la urgencia del cliente.
Garantía y Calidad	Entregables defectuosos o configuraciones de flujos de trabajo que generen fallos posteriores en el sistema.	MEDIO. Las fallas internas se corrigen sobre la marcha, restando tiempo operativo.	BAJO. El riesgo se traslada al proveedor mediante las cláusulas del contrato.

Nota. Elaboración propia.

Si bien el outsourcing introduce riesgos en materia de seguridad y dependencia de terceros, estos son controlables. Por el contrario, mantener el servicio internamente expone a Mutualser EPS a riesgos financieros y operativos graves, ya que desvía recursos estratégicos de su actividad principal.

Por otro lado, el mantener la administración de forma interna, exponer a Mutualser EPS, a seguir consumiendo servicios obsoletos, desactualizados y pagar un alto costo de licenciamiento por el uso de una plataforma a la cual no se le explota de forma correcta

Contar con el respaldo de un aliado especializado bajo un modelo de outsourcing inteligente transforma positivamente la operación de Mutualser EPS, lo que permite tener resultados palpables inmediatos en tiempos, costos y experiencia de usuarios.

Conclusiones

El análisis de la operación diaria en Mutualser EPS nos muestra el alto número de incidentes y requerimientos que el área de TI debe afrontar, dejando al equipo sin tiempo para la administración y configuración de los productos de Atlassian. Sumado a la falta de experticia del equipo para el manejo de Jira Services Management, todo esto ha provocado que Mutualser EPS haya mantenido estática la evolución de la herramienta Jira Service Management, operando bajo las mismas configuraciones desde su despliegue inicial, privando a la organización de avances clave en el uso de flujos inteligentes, mejoras en complementos y la incorporación de agentes de inteligencia artificial.

Al ser Jira Service Management una herramienta transversal para el uso de toda la organización, es en extremo conveniente poder contar con aliados que permitan a Mutualser EPS optimizar el uso de sus herramientas tecnológicas, garantizando una instancia apropiada para la forma de trabajo actual y la evolución tecnológica, apalancando uno de sus indicadores PDI en el uso y transformación digital.

Además, este modelo le entrega a Mutualser EPS un control sobre el gasto, pagando únicamente por lo que consume, mientras garantiza que la instancia evolucione al ritmo del mercado tecnológico actual.

Referencias

- Asana. (2026, 21 de mayo). Matriz de riesgos: qué es, cómo crearla y ejemplos.
<https://asana.com/es/resources/risk-matrix-template>
- Atlassian. (2026). Jira Service Management [Software de gestión de servicios de TI].
<https://www.atlassian.com/es/software/jira/service-management>
- Atlassian. (s.f.-a). ITIL 4: principios rectores y prácticas.
<https://www.atlassian.com/es/itsm/itil>
- Atlassian. (s.f.-b). Qué es un SLA: significado y ejemplos.
<https://www.atlassian.com/es/itsm/service-request-management/slas>
- Atlassian. (s.f.-c). Revoluciona el soporte de TI con Jira Service Management.
<https://www.atlassian.com/es/software/jira/service-management>
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 18 de octubre). Ley 1581 de 2012 - Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Departamento Administrativo de la Función Pública.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Mutualser EPS. (2022, 11 de julio). Ley de transparencia.
<https://www.mutualser.com/ley-de-transparencia/>
- Ocuservis. (s.f.). Historias de éxito con el outsourcing. Recuperado el 23 de junio de 2026 de <https://www.ocuservis.com.co/site/historias-de-exito-con-el-outsourcing/>