



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
PLANIFICACIÓN Y MONITOREO VIAL

## FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: DESI-FM-008

VERSIÓN: 11

FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2019

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
Documento Interno	Catálogo de Servicios de TI	GSIT-DI-002	GSIT-DI-002	2	3		X	

### DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

Se modifica el Catálogo de Servicios en el numeral 17 Control de Acceso, para incluir los nuevos servicios "Desactivar usuarios biométrico y Activar usuarios biométrico" que fueron implementados por el proceso GSIT para la activación y desactivación de la huella en los equipos biométricos de las sedes Administrativa y Operativa.

AVALA: LÍDER DE PROCESO <i>(Puede ser el Líder Estratégico o Líder Operativo dependiendo del proceso)</i>	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: <i>(Colaborador del proceso en compañía del enlace)</i>	ACOMPañAMIENTO: ASESOR OAP <i>(Colaborador de la Oficina Asesora de Planeación a cargo de procesos)</i>
 (Firma) Nombre: Martha Patricia Aguilar Copete Cargo: Secretaria General (E)	 (Firma) Nombre: Gloria Méndez/ Carlos Bástidas/ Yully González Cargo: Contratistas Proceso GSIT	 (Firma) Nombre: Andrea del Pilar zambrano/ Christian Medina Cargo: Contratistas Proceso DESI

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?		FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	18-03-2020	
OBSERVACIONES:				 (Firma) Martha Patricia Aguilar Copete REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN





CÓDIGO: GSIT-DI-002  
FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2020

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSIÓN: 3

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/días hábiles/min hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
1	<Nombre de la categoría de Servicios>  CORREO ELECTRÓNICO	<Descripción del Servicio>  Servicio de Red que permite a los colaboradores enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica. "fuente: Wikipedia"	<Nombre Subcategoría de Servicios>  Administración de cuentas	<Identificador del servicio>  1-00010 1-00011 1-00012	<Nombre del Servicio>  Desactivación cuenta correo Configurar Cuenta de Correo Creación correo institucional	<Tiempo total de la atención>  Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno Interno Interno	<Generalidades sobre el servicio>  Depende del tamaño de buzón, ya que para desactivar la cuenta antes se debe hacer una copia de respaldo de la información del correo Dado el esquema de federación con que cuenta la entidad 4 horas es el tiempo estimado. Depende de la disponibilidad de licencias y autorización del jefe de área solicitante	<Carácter del servicio: crítico, no crítico>  no crítico no crítico no crítico
2	PORTALES WEB	Sitios Web que brindan información y atención a ciudadanos y terceros que tienen acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema. Brinda atención y solución a las solicitudes de usuarios relacionadas con Portales WEB o sitios WEB de la entidad.	Envío y Recepción de Correos Novedades Correo	1-00050 1-00080 3-00040 3-00041 3-00042 3-00043	Reportar Falla Restaurar Servicio de Correo Reiniciar Portales Restaurar Servicio del Portal Instalar Nuevo Portal Migrar Portal	Mesa de Ayuda: Web Master Solución: 8 horas Mesa de Ayuda: Solución: 4 hora Mesa de Ayuda: Web Master Solución: 48 horas Mesa de Ayuda: Web Master Solución: 72 horas	Interno Externo Interno Interno Interno Interno	Depende de la falla, ya que a veces se debe reportar a soporte de ofice365 Depende de la falla, ya que a veces se debe reportar a soporte de ofice365	crítico crítico crítico crítico no crítico no crítico
3	OFIMÁTICA	Brinda atención y solución a los casos de usuarios relacionados con office.	General	NA NA NA NA	Instalar Desinstalar Asignar Licencia Configuración	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno Interno Interno Interno	Depende de la falla, ya que a veces se debe reportar a soporte de ofice365	crítico no crítico crítico no crítico
4	COPIAS DE SEGURIDAD	Administra y Opera el sistema de respaldo y backup de la entidad	Respaldos (Backups)	7-00010 7-00011 7-00012 7-00014	Agregar nuevo backup Crear Backup por Solicitud Ejecutar Backup por falla Restaurar backup	Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas Mesa de Ayuda: Solución: 72 horas	Interno Interno Interno Interno	Depende de la falla, ya que a veces se debe reportar a soporte de ofice365	crítico crítico crítico crítico
5	REDES	Administra y configura la plataforma de red local y puntos físicos de red.	Puntos de Red	8-00010 8-00011 8-00012 8-00013	Instalar Reparar Habilitar Desbloquear	Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas Mesa de Ayuda: Especialista Redes Solución: 48 horas Mesa de Ayuda: Especialista Redes Solución: 48 horas	Interno Interno Interno Interno	Depende de la falla, ya que a veces se debe reportar a soporte de ofice365	no crítico no crítico no crítico no crítico
			Certificados	8-00020	Instalar Certificado Digital	Especialista Seguridad Solución: 5-10 días	Interno	El certificado se compra a un proveedor, este no entra por mesa de ayuda	crítico



CÓDIGO: GSIT-DI-002  
 FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2020

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSION: 3

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles, días hábiles/min hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio				
6	INTERNET Y SEGURIDAD	Administra el acceso a Internet y Seguridad.	Accesos por Perfil	8-00022	Instalar Certificado SSL	Especialista Seguridad Solución: 5 días	Interno	No entra por mesa de ayuda	crítico				
				8-00030	Permitir Acceso a paginas Web	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no crítico				
				8-00031	Acceso a Invitados	Especialista Redes Mesa de Ayuda: Solución: 4 hora	Interno		no crítico				
				NA	Calda del Servicio	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		crítico				
				8-00032	Denegar Acceso a Paginas Web	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no crítico				
				8-00040	Crear y Configurar VPN	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno		no crítico				
				8-00041	Eliminar permisos VPN	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no crítico				
				9-00010	Instalar	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno		crítico				
				9-00011	Actualizar definidores	Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno		crítico				
				9-00012	Reparar	Mesa de Ayuda: Solución: 6 horas	Interno		crítico				
7	ANTIVIRUS	Administración y Gestión de la plataforma de Antivirus. Reporte e informe de Amenazas Informáticas al igual que las novedades (amenazas)	Antivirus	9-00013	Modificar Políticas en Consola	Especialista de Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno		crítico				
				9-00014	Generar Reportes	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no crítico				
				10-00010	Crear Usuario de Acceso al SV	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		no crítico				
				10-00011	Eliminar Usuario de Acceso al SV	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		no crítico				
8	SERVIDORES	Administra y configura las máquinas tipo Servidores que aloja los servicios de Tecnologías de la Información en la UAERMV	Alcance Implementación	10-00020	Crear Servidor	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas	Interno		no crítico				
				10-00021	Modificar Servidor	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 48 horas	Interno		no crítico				
				10-00022	Reservar Dirección IP	Especialista Redes Mesa de Ayuda: Solución: 4 Horas	Interno		no crítico				
				11-00010	Crear Acceso	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 2 horas	Interno		crítico				
				11-00011	Eliminar Acceso	Especialista Seguridad Mesa de Ayuda: Solución: 2 horas	Interno		crítico				
				12-00010	Crearador de Usuarios	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 24 horas	Interno		crítico				
9	CENTRO DE DATOS	Administra y configura los servicios de Infraestructura física que soportan el centro de datos	Accesos	12-00011	Eliminar usuario	Especialista Servidores Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		crítico				
				12-00012	Modificar Datos	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		crítico				
				12-00013	Actualizar Grupos	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		crítico				
				12-00014	Generar Reporte	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		no crítico				
				NA	Inhabilitar /bloquear Usuario	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no crítico				
				NA	Restablecer contraseña	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		crítico				
				10	GESTION DE USUARIOS	Administra usuarios de red	Usuario de Red	12-00014	Generar Reporte	Mesa de Ayuda: Solución: 8 horas	Interno		no crítico
								NA	Inhabilitar /bloquear Usuario	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		no crítico
								NA	Restablecer contraseña	Mesa de Ayuda: Solución: 4 horas	Interno		crítico



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSIÓN: 3

CÓDIGO: GSIT-DI-002  
FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2020

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/días hábiles/mín hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
11	EQUIPO DE CÓMPUTO	Gestiona todo lo relacionado con el equipo de cómputo del usuario	Soporte de equipo de cómputo	NA	Desbloquear usuario	Mesa de Ayuda: 4 horas Solución: 4 horas	Interno		crítico
					Prorrogar vigencia de cuenta	Mesa de Ayuda: 4 horas Solución: 4 horas	Interno		crítico
					Configuración	Mesa de Ayuda: 8 horas Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		no crítico
					Fallas en el computador	Mesa de Ayuda: 8 horas Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)	Depende de la falla	crítico
					Inconvenientes inicio sesión	Mesa de Ayuda: 4 horas Solución: 4 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
					Inconvenientes Windows	Mesa de Ayuda: 8 horas Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)	Depende de la falla	crítico
12	CONEXIÓN SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	Gestiona todo lo relacionado con la interfaz con la SDH	Soporte	NA	Lentitud	Mesa de Ayuda: 8 horas Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		no crítico
				NA	Solicitud nuevo equipo	Mesa de Ayuda: 48 horas Solución: 48 horas	Interno/externo (proveedor)	Depende de disponibilidad de equipos	no crítico
				NA	Instalación/Configuración	Mesa de Ayuda: 8 horas Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
				NA	Presenta falla	Mesa de Ayuda: 8 horas Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
				NA	Atasco de papel	Mesa de Ayuda: 2 horas Solución: 2 horas	Interno		crítico
				NA	Cambio de Toner	Mesa de Ayuda: 1 hora Solución: 1 hora	Interno		crítico
13	IMPRESORAS Y SCANNERS	Soporte en impresoras y scanners	Soporte	NA	Fallas en impresora	Mesa de Ayuda: 8 horas Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
				NA	Fallas en Scanner	Mesa de Ayuda: 8 horas Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
				NA	Instalación-Configuración	Mesa de Ayuda: 4 horas Solución: 4 horas	Interno		no crítico
				NA	Limpieza	Mesa de Ayuda: 48 horas Solución: 48 horas	Interno/externo (proveedor)		no crítico
				NA	Suministro de papel	Mesa de Ayuda: 0,5 horas Solución: 0,5 horas	Interno		crítico
				NA	Configuración de extensión	Mesa de Ayuda: 4 horas Solución: 4 horas	Interno		no crítico
14	TELEFONIA	Soporte en teléfonos	Soporte	NA	Falla en teléfono	Mesa de Ayuda: 8 horas Solución: 8 horas	Interno		no crítico
				NA	Fallas en el servicio	Mesa de Ayuda: 8 horas Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
				NA	Asignación de permisos	Mesa de Ayuda: 4 horas Solución: 4 horas	Interno		crítico
				NA	Configuración	Mesa de Ayuda: 4 horas Solución: 4 horas	Interno		no crítico
				NA	Fallas en el servicio	Mesa de Ayuda: 8 horas Solución: 8 horas	Interno/externo (proveedor)		crítico
				NA	Préstamo videobeam	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 4 horas	Interno		no crítico
15	SHAREPOINT Y ONEDRIVE	Soporte a temas relacionados con Office 365	Soporte	NA	Conexión en salas	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 2 horas	Interno		no crítico
				NA	Atención audiencias	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
				NA	Atención audiencias	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
				NA	Atención audiencias	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
				NA	Atención audiencias	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
				NA	Atención audiencias	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
16	MULTIMEDIA	Soporte en dispositivos multimedia	Soporte	NA	Atención audiencias	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
				NA	Atención audiencias	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico



CODIGO: GSIT-DI-002  
 FECHA DE APLICACION: MARZO DE 2020

CATALOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSION: 3

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/hn hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
17	CONTROL DE ACCESO	Soporte con biométrico	Soporte	NA	Actualización firmware pantallas	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no critico
				NA	Actualización multimedia en pantallas	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no critico
				NA	Registro en biométrico	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 2 horas	Interno		no critico
				NA	Generación de reportes	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 4 horas	Interno		no critico
				NA	Desactivar Usuarios biométrico	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 2 horas	Interno		Critico
18	CCTV	Circuito cerrado de televisión	Soporte	NA	Activar Usuarios biométrico	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 2 horas	Interno		Critico
				NA	Descarga de videos	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 1 Día	Interno		Critico
				NA	Soporte equipos de computo CCTV	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 1 Día	Interno		no critico
				NA	Instalación/Configuración	Responsable: Profesional especializado Solución: 4 horas	Interno		critico
				NA	Presenta falla	Responsable: Proveedor HEINSONH Solución: Máx. 16 horas	Externo	Depende de los ANS estipulados en el contrato, este es el tiempo máximo.	critico
1-SI	SISTEMAS DE INFORMACION-NOMINA	Sistema de administración de la nómina de la UAERMV.	Administración	NA	Sin acceso	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 1 horas	Interno		critico
				NA	Administración de expedientes	Responsable: Designado Gestión documental Solución: 8 horas	Interno		critico
				NA	Ajustes y nuevas funcionalidades	Responsable: Especialista Orfeo Solución: 8 horas	Interno	Son 8h para dar respuesta, evaluando el impacto	critico
				NA	Anulación de radicados	Responsable: Designado Gestión documental Solución: 8 horas	Interno		critico
				NA	capacitación de office	Responsable: Analista Mesa de ayuda Solución: 4 horas	Interno		no critico
				NA	capacitación de Orfeo	Responsable: Designado Gestión documental Solución: 8 horas	Interno		critico
				NA	Corrección de datos	Responsable: Especialista Orfeo Solución: 8 horas	Interno		critico
				NA	Creación de comunicaciones masivas	Responsable: Especialista Orfeo Solución: 8 horas	Interno		critico
				NA	Creación de tareas	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 4 horas	Interno		no critico
				NA	Depuración de errores	Responsable: Especialista Orfeo Solución: 8 horas	Interno		critico
2-SI	SISTEMAS DE INFORMACION-ORFEO	Sistema de información habilitado en la UAERMV para la gestión documental, incluyendo correspondencia y trámites internos.	Administración	NA	Devolución de radicados	Responsable: Designado Gestión documental- Harold Mena Solución: 8 horas	Interno		critico
				NA					



ALCANTARA  
DE INGENIERIA Y  
SERVICIOS

CATALOGO DE SERVICIOS DE TI

CODIGO: GSIT-DI-002

FECHA DE APLICACION: MARZO DE 2020

VERSION: 3

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio «Equipo mesa-ayuda» Horas hábiles/días hábiles/min hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
				NA	Errores técnicos	Responsable: Especialista Orfeo Solución: 1 hora 1 hora respuesta con el diagnóstico, y la solución según se determine en el diagnóstico	Interno	1 hora para la respuesta con el diagnóstico, y la solución según se determine en el diagnóstico	no crítico
				NA	Temas con plantillas, etc.	Responsable: Analista Mesa de ayuda Antrófis Vargas Solución: 4 horas	Interno		no crítico
				NA	Gestión de usuarios para usar Orfeo, y privilegios	Responsable: Designado Gestión documental Solución: 8 horas	Interno		no crítico
				NA	Apoyo con una funcionalidad	Responsable: Analista Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		crítico
				NA	Tablas de Retención Documental (TRD)	Responsable: Designado Gestión documental Solución: 8 horas	Interno		crítico
3-SI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL	Sistema de Información administrativo y financiero.	Administración	NA	Instalación/Configuración	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 8 horas	Interno		no crítico
				NA	Sin acceso	Responsable: Mesa de ayuda Solución: 1 hora	Interno		crítico
4-SI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-LIMAY	Módulo de SICAPITAL para gestión contable.	Administración	NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL LIMAY Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno	Se cierra la solicitud informando cuanto se demora el desarrollo. Esta tiempo de desarrollo no se tiene en cuenta dentro de los ANS de la mesa de ayuda ya que estos dependen de la complejidad del caso y la disponibilidad del Talento Humano.	no crítico
				NA	Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL LIMAY Solución: 8 horas	Interno	Segun la tipificación del error	crítico
5-SI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-OPGET	Módulo de SICAPITAL de ordenes de pago y gestión de tesorería.	Administración	NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL OPGET Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno	Se cierra la solicitud informando cuanto se demora el desarrollo. Se activa el procedimiento de análisis de requerimientos.	no crítico
				NA	Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL OPGET Solución: 8 horas	Interno		crítico
6-SI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-PAC	Módulo de SICAPITAL del Plan Anual de Caja.	Administración	NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL PAC Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no crítico
				NA	Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL PAC Solución: 8 horas	Interno		crítico
7-SI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN- SICAPITAL-PREDIS	Módulo de SICAPITAL del Presupuesto Distrital	Administración	NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL PREDIS Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no crítico
				NA	Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL PREDIS Solución: 8 horas	Interno		crítico



CÓDIGO: GSIT-DI-002  
FECHA DE APLICACION: MARZO DE 2020

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

VERSION: 3

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles días hábiles/min hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
8-SI	SISTEMAS DE INFORMACION-SICAPITAL-SAE	Módulo de SICAPITAL del Sistema de Administración de Elementos de Consumo.	Administración	NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL SAE Solución:8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no critico
				NA	Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL SAE Solución:8 horas	Interno		critico
				NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL SAI Solución:8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no critico
				NA	Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL SAI Solución:8 horas	Interno		critico
9-SI	SISTEMAS DE INFORMACION-SICAPITAL-SAI	Módulo de SICAPITAL del Sistema de Administración de Inventarios.	Administración	NA	Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL TERCEROS Solución:8 horas	Interno		no critico
				NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Especialista SICAPITAL TERCEROS Solución:8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no critico
				NA	Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL TERCEROS Solución:8 horas	Interno		critico
				NA	Cambios en datos	Responsable: Rol experto en bases de datos Solución: 8 horas	Interno		no critico
10-SI	SISTEMAS DE INFORMACION-SICAPITAL-TERCEROS	Módulo de SICAPITAL para la gestión de terceros.	Administración	NA	Presenta Falla	Responsable: Especialista SICAPITAL TERCEROS Solución:8 horas	Interno		critico
				NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Rol líder grupo de desarrollo de sistemas de información Solución:8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno	Se cierra al dar respuesta del tiempo estimado de desarrollo.	no critico
				NA	Usuarios y permisos	Responsable: Rol experto en bases de datos Solución: 8 horas	Interno		no critico
				NA	Error en la aplicación	Responsable: Rol experto en la aplicación Solución:2h 2 hora respuesta con el diagnóstico. y la solución según se determine en el diagnóstico	Interno	Se cierra al dar respuesta del tiempo estimado de desarrollo.	critico
11-SI	SISTEMAS DE INFORMACION-SIGMA	Automatización del Sistema de Información Geográfica para los procesos misionales de la Entidad, el cual pretende impactar positivamente y apoyar la toma de decisiones estratégicas de la unidad.	Capacitación	NA	Otros	Responsable: Rol líder grupo de desarrollo de sistemas de información Solución:8 horas	Interno		no critico
				NA	Aplicación Sigma	Responsable: Rol experto capacitación Sigma Solución: 48 horas	Interno		no critico
				NA	Mapas y tablero	Responsable: Rol experto Sigma Información Geográfica Solución: 48 horas	Interno		no critico
				NA	Error en datos de mapa	Responsable: Rol experto Sigma Información Geográfica Solución:8 horas	Interno		critico
NA	Error en funcionalidad	Responsable: Rol experto Sigma Información Geográfica Solución:8 horas	Interno		critico				





CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

CÓDIGO: GSIT-DI-002  
FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2020

VERSIÓN: 3

#	Nombre Categoría	Descripción	Nombre Subcategoría	Identificador del Servicio	Nombre del Servicio	ANS - Acuerdo de Nivel de Servicio <Equipo mesa-ayuda> Horas hábiles/ días hábiles/min hábiles	Interno/externo (proveedor)	Observaciones	Importancia para el negocio
			Servicios de mapas	NA	Solicitud nueva funcionalidad	Responsable: Rol experto Sigma Información Geográfica Solución: 8 horas Son 8h para evaluar la solicitud dando respuesta con el impacto, tiempo de desarrollo y fecha probable. Se cierra el caso y se informa al cliente que se activa el procedimiento de desarrollo	Interno		no crítico
12-SI	SISTEMAS DE INFORMACIÓN- MOTORSYSTEM	Sistema de control de mantenimiento de maquinaria de obra.	Administración	NA	Instalación/Configuración	Responsable: Profesional especializado Solución: 8 horas	Interno		no crítico
				NA	Presenta falla	Responsable: Profesional especializado Solución: 8 horas	Interno		crítico
				NA	Sin acceso	Responsable: Profesional especializado Solución: 1 hora	Interno		crítico

REVISIÓN Y APROBACIÓN	
Elaborado y/o Actualizado por: GLORIA MÉNDEZ RUIZ / CARLOS ABEL BASTIDAS Contratistas/ Proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica	Validado por: Líderes (Estratégico u Operativo) del Proceso: 
Acompañamiento Asesor OAP: ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO / CHRISTIAN MEDINA Contratistas/ Proceso Dirección de Estrategia e Innovación	Firma: MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Secretaría General (E)
	Aprobado:  MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Representante de la Alta Dirección

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante de la Alta Dirección
1	Se crea el documento con el fin de presentar independientemente el Catálogo de Servicios de TI, que anteriormente era parte del Documento Interno GSIT-DI-001 Estructura de Mesa de Servicios, con el fin de homogenizar la información y la actualización de la misma.	Septiembre de 2019	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2	Se incluye el Circuito cerrado de televisión-CCTV (#18) y se asigna un consecutivo para identificar las categorías discriminando los sistemas de información.	Noviembre de 2019	Jefe Oficina Asesora de Planeación
3	Se modifica el Catálogo de Servicios en el numeral 17 Control de Acceso, para incluir los nuevos servicios: "Desactivar usuarios biométrico y Activar usuarios biométrico" que fueron implementados por el proceso GSIT para la activación y desactivación de la huella en los equipos biométricos de las sedes Administrativa y Operativa.	Marzo de 2020	Jefe Oficina Asesora de Planeación

