



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EQUIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: SIG-FM-002

VERSIÓN: 9

FECHA DE APLICACIÓN: JUNIO 2018

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
Documento Interno	Estructura mesa de Servicio		SIT-DI-002		1	X		
Documento Interno	Política de Navegación en Internet		SIT-DI-003		1	X		

DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:



La política de navegación hace parte de la política general de seguridad de la información, tiene como objetivos: Controlar (el acceso a páginas web) que puedan contener códigos maliciosos (virus). Prevenir algunos de los ataques actuales. Proporcionar protección frente a las amenazas nuevas y desconocidas. Optimizar el uso del ancho de banda para el acceso a internet y aumentar la productividad de los empleados.

Se crea documento de Estructura mesa de servicios para reemplazar la estructura actual de la mesa de servicio, actualizando quienes prestan atención a los incidentes con base en las fortalezas del nuevo equipo de infraestructura de tecnología y definiendo nuevos acuerdos de niveles de servicio necesarios para garantizar la satisfacción de los clientes internos.

AVALA: RESPONSABLE DIRECTIVO SIG	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: (Colaborador del proceso en compañía del enlace)	ACOMPAÑAMIENTO: EQUIPO TÉCNICO SIG
(Firma)	(Firma)	(Firma)
Nombre: Marcela Rocío Márquez Areñas Cargo: Secretaria General	Nombre: Gloria Méndez Ruiz Cargo: Contratista Líder SIT	Nombre: Andrea del Pilar Zambrano Barrios Cargo: Contratista OAP

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"/>	6-09-018	
OBSERVACIONES:				(Firma) Martha Patricia Agúilar Copete REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG



	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-003	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Política de Navegación en Internet	Versión	1	



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

MOVILIDAD

Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Política de Navegación en Internet.

Bogotá, D.C.,
(SEPTIEMBRE DE 2018)

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

Calle 26 No. 57-41 Torre 8, Pisos 7 y 8 CEMSA – C.P. 111321
PBX: 3779555 – Información: Línea 195
www.umv.gov.co

SIT-DI-003
Página 1 de 12

ML



	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-003	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Política de Navegación en Internet	Versión	1	



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. GLOSARIO DE TERMINOS	3
4. PERFILES DE NAVEGACION	4

INDICE DE TABLAS

Tabla No 1: Categorías No Permitidas (Perfil Alto)	4
Tabla No 2: Categorías que serán permitidas (perfil alto).....	5
Tabla No 3: Categorías No Permitidas (Perfil Medio)	6
Tabla No 4: Categorías Que Serán Permitidas (Perfil Medio).....	6
Tabla No 5: Categorías Permitidas Por Horarios De 60 Minutos Diarios (perfil medio).....	6
Tabla No 6: Categorías No Permitidas (perfil medio soporte)	7
Tabla No 7: Categorías Que Serán Permitidas (perfil medio soporte)	7
Tabla No 8: Categorías Permitidas Por Horarios De 60 Minutos Diarios (perfil medio soporte).....	7
Tabla No 9: Categorías No Permitidas (perfil bajo)	8
Tabla No 10: Categorías Que Serán Permitidas (perfil bajo)	8
Tabla No 11: Categorías Permitidas Por Horarios De 60 Minutos Diarios (perfil bajo).....	8
Tabla No 12: Categorías No Permitidas (Perfil Actualizaciones)	9

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA</small> Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-003	 SIG <small>UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL</small>
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Política de Navegación en Internet	Versión	1	

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo definir los perfiles de navegación de internet para los servidores públicos y contratistas de la UMV.

2. ALCANCE

Esta política aplica para todos los servidores públicos y contratistas de la UMV que tienen acceso a internet suministrada y aprobada por la entidad.

En la UMV no está autorizado al usuario prestar su estación de trabajo o punto de red a terceros no autorizados para utilización de los servicios de la red para propósitos no laborales o usarlos para propósitos fraudulentos, comerciales o publicitarios. No está autorizado prestar su punto de red para conectar un PC de un tercero no autorizado por el proceso de SIT o para la conexión de PC personales para bajar información de la red o para realización de actividades personales con portátiles no matriculados como autorizados para conectarse a la Red interna.



Los equipos de cómputo que no sean propiedad de la entidad se conectarán a la red inalámbrica en un segmento de red separado de la red administrativa y serán ubicados en un perfil de navegación bajo, además deben contar con un antivirus instalado.

3. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Categoría:** Es la agrupación de páginas que cumple una función en internet. Ejemplo: Pornografía, agrupación de páginas que muestran un contenido pornográfico o nudista.
- **Perfil:** Es la configuración con sus respectivos permisos y/o restricciones que se aplica a un número de usuarios para que puedan navegar en internet.
- **Filtrado Web:** Es una solución que permite controlar el contenidos y objetos que puedan contener códigos maliciosos, y con esto se pueden prevenir los ataques actuales que ocultan código malicioso en el tráfico HTTP o HTTPS aparentemente inocuo, y proporcionar protección frente a las amenazas nuevas y desconocidas.
- **Phishing:** Es un término utilizado para referirse a uno de los métodos más utilizados por delincuentes cibernéticos para estafar y obtener información confidencial de forma fraudulenta como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria de la víctima.
- **P2P:** Una red P2P o 'peer to peer' es un tipo de conexión con una arquitectura destinada a la comunicación entre aplicaciones. Esto permite a las personas o a los ordenadores compartir información y archivos de uno a otro sin necesidad de intermediarios.
- **Spyware:** Es un tipo de virus que realiza diferentes funciones, como mostrar anuncios no solicitados (pop-up), recopilar información privada, redirigir solicitudes de páginas entre otros, afectando el rendimiento del equipo.
- **Exploits:** Es un programa o código que se aprovecha de un agujero de seguridad (vulnerabilidad) en una aplicación o sistema, de forma que un atacante podría usarla en su beneficio.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-003	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Política de Navegación en Internet	Versión	1	

- **Spam:** Correo electrónico no solicitado que se envía a un gran número de destinatarios con fines publicitarios o comerciales.
- **ANS:** Acuerdos de niveles de servicio, es un acuerdo escrito entre el proceso SIT y los usuarios con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de los servicios, la herramienta establece aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, relación entre ambas partes.

4. PERFILES DE NAVEGACION

Un perfil de navegación hace referencia a un grupo de categorías que serán permitidas o bloqueadas al cual se le asigna a un grupo de usuarios específicos para el acceso o denegación a la página web.

El filtrado de contenido utiliza unas categorías preestablecidas y con unos criterios de palabras clave de acuerdo a la categoría que pertenece realiza el bloqueo o permite el acceso, por ejemplo criterios de palabras, dominios como: .org, .gov, .edu, entre otros, mencionado lo anterior si se presenta algún bloqueo de alguna página que sea usada para fines pertinentes al trabajo, el usuario deberá crear un ticket a la mesa de ayuda adjuntado la URL específica y una copia de la imagen del error que se presenta, una vez recibida y asignada será resuelta de acuerdo a los ANS (niveles de acuerdo de servicio) establecidos.

El proceso de Sistemas de Información y Tecnología estará monitoreando constantemente la navegación de los usuarios a través de los logs generados por la herramienta, donde se podrá evidenciar cuales son los accesos a internet de cada usuario.

4.1. INTERNET ALTO

Está diseñado para usuarios con privilegios altos y aprobados por la UMV. Estos típicamente son para usuarios con un requerimiento aprobado de acceso a funcionarios con cargos directivos y/o asesores y/o personal que el director o los subdirectores consideren necesario para que usen este perfil.

Para este perfil se denegarán categorías que podrían afectar o generar riesgos a los componentes tecnológicos con virus, troyanos, reputación o algún tipo de malware contenido en una página web, (ver tabla 1), así como se permitirán categorías utilizadas para desarrollar sus funciones, (ver tabla 2).

Tabla No 1: Categorías No Permitidas (Perfil Alto)

Pornografía	P2P	Descargas maliciosas	Contenido Extremo
Nudismo	Drogas	Potenciales actividades criminales	Contenido Grotesco
Material Sexual	Tabaco	Spyware	Acceso Remoto
Phishing	Alcohol	Spam	Exploits
Juegos Violentos	Armas		

Fuente: SIT

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-003	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Política de Navegación en Internet	Versión	1	

Tabla No 2: Categorías que serán permitidas (perfil alto).

Páginas de Gobierno (.gov) Páginas de educación (.edu)	Viajes	Historia	Información Publica
Periódicos (El tiempo, EL espectador)	Restaurantes	Educación	Foros
Videos (Youtube)	Negocios	Salud	Blogs
Buscadores (Google, Yahoo)	Bancos y financieros	Religión	Traductores de idioma
Correos Web (Hotmail, gmail)	Políticas y de opinión	Redes Sociales (Facebook, twitter)	Arte, Cultura
Mensajería Instantánea (skype, whatsaspp)			

Fuente: SIT

4.1.1. Programación:

Siempre.

4.1.2. Archivos que pueden comprometer el sistema operativo de los equipos de la UMV.

Se controlarán la descarga de archivos que podrían afectar o generar riesgos a los componentes tecnológicos de la UMV, con virus, troyanos, reputación o algún tipo de malware contenido en una página web y que podrían afectar también el ancho de banda de internet reflejándose en el alto consumo y conectividad lenta y que serán bloqueados o controlados, tales como: exe, .bat, .COM, .DLL que son archivos que permiten la instalación de componentes en un sistema operativo, muy común usados por virus y troyanos para su propagación.

El filtrado de contenido maneja unas categorías preestablecidas en donde de acuerdo a criterios de palabras clave y la categoría que pertenece realiza el bloqueo, por ejemplo criterios de palabras, dominios como .org, .gov, .edu, entre otros, de acuerdo a lo anterior si se presenta algún bloqueo de alguna página que sea usada para fines pertinentes al trabajo, el usuario debe crear un ticket a la mesa de ayuda adjuntado la URL específica y una copia de la imagen del error que se presenta, que será resuelta de acuerdo a los ANS establecidos.

4.1.3. Usuarios a aplicar:

Ver anexo 1 (Asignación de usuarios).

4.2. INTERNET MEDIO

Está diseñado para usuarios con un nivel aprobado de acceso a internet no tan bajo como el perfil internet_bajo y no tal alto como internet_alto, es decir, categorías que afecten la seguridad y productividad serán denegadas de acuerdo a los requerimientos específicos de estos usuarios (ver tabla 3), se permitirán categorías utilizadas para desarrollar sus funciones (ver tabla 4), algunas categorías permitirán el acceso a las páginas web respectivas en horarios laborales establecidos por la umv, de lunes a viernes de 12:30 pm a 1:30 pm, y serán contraladas por 60 minutos diarios, (ver tabla 5).

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV





 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-003	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Política de Navegación en Internet	Versión	1	

Tabla No 3: Categorías No Permitidas (Perfil Medio).

Pornografía	P2P	Descargas maliciosas	Contenido Extremo
Nudismo	Drogas	Potenciales actividades criminales	Contenido Grotesco
Material Sexual	Tabaco	Spyware	Juegos
Phishing	Alcohol	Spam	Armas
Acceso Remoto	Exploits	Juegos Violentos	

Fuente: SIT

Tabla No 4: Categorías Que Serán Permitidas (Perfil Medio)

Páginas de Gobierno (.gov) Paginas de educación (.edu)	Negocios	Historia	Información Publica
Correos Web (Hotmail, gmail)	Bancos y financieros	Educación	Blogs
Buscadores (Google, Yahoo)	Religión	Salud	Traductores de idioma
Periódicos (El tiempo, EL espectador, entre otros)	Políticas y de opinión	Mensajería Instantánea (skype, whatsaspp)	

Fuente: SIT

Tabla No 5: Categorías Permitidas Por Horarios De 60 Minutos Diarios (perfil medio)

Videos (Youtube)	Viajes	Arte, Cultura	Foros
Redes sociales	Restaurantes	Mensajería Instantánea	

Fuente: SIT

4.2.1. Programación:

Siempre con excepción de los accesos a Redes Sociales y Mensajería Instantánea a lo que tendrán acceso de 12:30 p.m. a 1:30 p.m.

4.2.2. Archivos que pueden comprometer el sistema operativo de los equipos de la UMV.



Se controlarán la descarga de archivos que podrían afectar o generar riesgos a los componentes tecnológicos de la UMV, con virus, troyanos, reputación o algún tipo de malware contenido en una página web y que podrían afectar también el ancho de banda de internet reflejándose en el alto consumo y conectividad lenta y que serán bloqueados o controlados, tales como: exe, .bat, .COM, .DLL que son archivos que permiten la instalación de componentes en un sistema operativo, muy común usados por virus y troyanos para su propagación.

El filtrado de contenido maneja unas categorías preestablecidas en donde de acuerdo a criterios de palabras clave de acuerdo a la categoría que pertenece realiza el bloqueo, por ejemplo criterios de palabras, dominios como .org, .gov, .edu, entre otros, de acuerdo a lo anterior si se presenta algún bloqueo de alguna página que sea usada para fines pertinentes al trabajo, el usuario debe crear un ticket a la mesa de ayuda adjuntado la URL específica y una copia de la imagen del error que se presenta, que será resuelta de acuerdo a los ANS establecidos.

4.2.3. Usuarios que aplicar:

Ver anexo 1 (Asignación de usuarios).

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-003	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Política de Navegación en Internet	Versión	1	

4.3. INTERNET MEDIO_SOPORTE

Está diseñado para usuarios con un nivel aprobado de acceso a Internet para manejo de Soporte Técnico y desarrollo, es decir para el personal del proceso SIT (sistemas de información y tecnología) categorías que afecten la seguridad y productividad serán denegadas de acuerdo a los requerimientos específicos de estos usuarios (ver tabla 6), se permitirán categorías utilizadas para desarrollar sus funciones (ver tabla 7), algunas categorías permitirán el acceso a las páginas web respectivas en horarios laborales establecidos por la UMV, de Lunes a Viernes de 12:30 PM a 1:30 PM, y serán contraladas por 60 minutos diarios. (ver tabla 8).

Tabla No 6: Categorías No Permitidas (perfil medio soporte)

Pornografía	P2P	Descargas maliciosas	Contenido Extremo
Nudismo	Drogas	Potenciales actividades criminales	Contenido Grotesco
Material Sexual	Tabaco	Spyware	Juegos
Phishing	Alcohol	Spam	Armas
Acceso Remoto	Exploits	Juegos Violentos	

Fuente: SIT

Tabla No 7: Categorías Que Serán Permitidas (perfil medio soporte)

Páginas de Gobierno (.gov)	Negocios	Historia	Información Pública
Páginas de educación (.edu)			
Correos Web (Hotmail, gmail)	Bancos y financieros	Educación	Blogs
Buscadores (Google, Yahoo)	Religión	Salud	Traductores de idioma
Periódicos (El tiempo, EL espectador, entre otros)	Políticas y de opinión	Webphone-Skype	Media/downloads
Instant Messaging	Chat	Shareware/Freeware	Software/Hardware
Technical/Business-Forum	Foros		

Fuente: SIT

Tabla No 8: Categorías Permitidas Por Horarios De 60 Minutos Diarios (perfil medio soporte)

Videos (Youtube) / streaming media	Viajes	Arte, Cultura	Restaurantes
Redes sociales			

Fuente: SIT

4.3.1. Programación:

Siempre con excepción de los accesos a Redes Sociales a lo que tendrán acceso de 12:30 p.m. a 1:30 p.m.

4.3.2. Archivos que pueden comprometer el sistema operativo de los equipos de la UMV.



No se controlará la descarga de archivos, por lo que cada usuario será responsable de las descargas que realice.

4.3.3. Usuarios a aplicar:

Ver anexo 1 (Asignación de usuarios).

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

Handwritten mark

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-003	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Política de Navegación en Internet	Versión	1	

4.4. INTERNET BAJO

Está diseñado para usuarios predeterminados, que requiere un nivel básico de acceso a internet. Este perfil debe ser asignado a cada uno de los funcionarios o contratistas cuando ingresan a la UMV. Las categorías que afecten la seguridad y productividad serán denegadas de acuerdo a los requerimientos específicos de estos usuarios (ver tabla 9), se permitirán categorías utilizadas para desarrollar sus funciones (ver tabla 10), algunas categorías permitirán el acceso a las páginas web respectivas en horarios laborales establecidos por la UMV, de Lunes a Viernes de 12:30 PM a 1:30 PM, y serán contraladas por 60 minutos diarios. (ver tabla 11).

Tabla No 9: Categorías No Permitidas (perfil bajo)

Pornografía	P2P	Descargas maliciosas	Contenido Extremo	Periódicos tiempo, espectador (El EL)	Redes Sociales (Facebook, twitter)
Nudismo	Drogas	Potenciales actividades criminales	Contenido Grotesco	Videos (Youtube)	Correos Web (gmail)
Material Sexual	Tabaco	Spyware	Acceso Remoto	Viajes	Juegos
Phishing	Alcohol	Spam	Mensajería Instantánea	Restaurantes	Negocios
Armas	Exploits	Juegos Violentos			

Fuente: SIT

Tabla No 10: Categorías Que Serán Permitidas (perfil bajo)

Páginas de Gobierno (.gov) Paginas de educación (.edu)	Bancos y financieros	Historia	Información Publica
Buscadores (Google, Yahoo)	Políticas y de opinión	Educación	Foros
Traductores de idioma	Religión	Salud	Blogs
Arte, Cultura			

Fuente: SIT

Tabla No 11: Categorías Permitidas Por Horarios De 60 Minutos Diarios (perfil bajo)

Redes sociales	Youtube
----------------	---------

Fuente: SIT

Adicionalmente se mantiene la regla que permite el acceso a correos personales en horario no laboral de 12 p.m. a 2 p.m. y de 6 p.m. a 7 a.m. y fines de semana.



4.4.1. Programación:

Siempre con excepción de los accesos a Redes Sociales y Mensajería Instantánea a lo que tendrán acceso de 12:30 p.m. a 1:30 p.m.

4.4.2. Archivos que pueden comprometer el sistema operativo de los equipos de la UMV.

Se controlarán la descarga de archivos que podrían afectar o generar riesgos a los componentes tecnológicos de la UMV, con virus, troyanos, reputación o algún tipo de malware contenido en una página web y que podrían afectar también el ancho de banda de internet reflejándose en el alto consumo y conectividad lenta y que serán bloqueados o controlados, tales como: exe, .bat, .COM,

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Procesos de Apoyo		Código	SIT-DI-003	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología				
	Política de Navegación en Internet		Versión	1	

.DLL que son archivos que permiten la instalación de componentes en un sistema operativo, muy común usados por virus y troyanos para su propagación.

4.4.3. Usuarios a aplicar:

Ver anexo 1 (Asignación de usuarios).

4.5. INTERNET BLOQUEADO

Está diseñado para bloquear todo el tráfico hacia Internet, el cual será aplicado a usuarios que se evidencie el mal uso de los recursos de internet y por lo tanto tendrán la sanción por 10 días de no acceso a internet, solo se dará acceso a los servicios de office 365, intranet de la UMV, aplicativos de la entidad y páginas de gobierno o entidades estatales.

4.5.1. Archivos que pueden comprometer el sistema operativo de los equipos de la UMV.

Se controlarán la descarga de archivos que podrían afectar o generar riesgos a los componentes tecnológicos de la UMV, con virus, troyanos, reputación o algún tipo de malware contenido en una página web y que podrían afectar también el ancho de banda de internet reflejándose en el alto consumo y conectividad lenta y que serán bloqueados o controlados, tales como: exe, .bat, .COM, .DLL que son archivos que permiten la instalación de componentes en un sistema operativo, muy común usados por virus y troyanos para su propagación.

4.5.2. Usuarios a Aplicar:

(Algunos de estos usuarios pasarán a INTERNET_BAJO una vez cumplan la sanción de 10 días).

4.6. INTERNET DESTINADO A LA DESCARGA DE ACTUALIZACIONES DE COMPONENTES TECNOLOGICOS

Este perfil está destinado para descarga de archivos como: actualizaciones de servidores, descarga de firmas antivirus, descargas de medios de instalación (.ISO, .EXE, .MSI) que soportan la infraestructura tecnológica de la UMV.



Esta política será aplicada a las direcciones IP de los servidores o máquinas que requieran conectarse a la página de fabricantes para descargar los respectivos medios.

Para este perfil se denegarán categorías que afecten la seguridad y productividad de la UMV (ver tabla 12)

Tabla No 12: Categorías No Permitidas (Perfil Actualizaciones)

Pornografía	P2P	Descargas maliciosas	Contenido Extremo	Periódicos (El tiempo, EL espectador)	Redes Sociales (Facebook, twitter)	Historia
Nudismo	Drogas	Potenciales actividades criminales	Contenido Grotesco	Videos (Youtube)	Correos Web (Hotmail, gmail)	Educación
Material Sexual	Tabaco	Spyware	Acceso Remoto	Viajes	Juegos	Salud

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	Procesos de Apoyo		Código	SIT-DI-003	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología				
	Política de Navegación en Internet		Versión	1	

Phishing	Alcohol	Spam	Mensajería Instantánea	Restaurantes	Historia	Bancos y financieros
Religión	Exploits	Juegos Violentos	Armas	Negocios	Educación	Políticas y de opinión

Fuente: SIT

4.6.1. Categorías permitidas:

Sitios de fabricantes de software o hardware, ejemplo:

www.hp.com



www.symantec.com

www.microsoft.com

www.dell.com

www.oracle.com

las urls requeridas por las diferentes plataformas

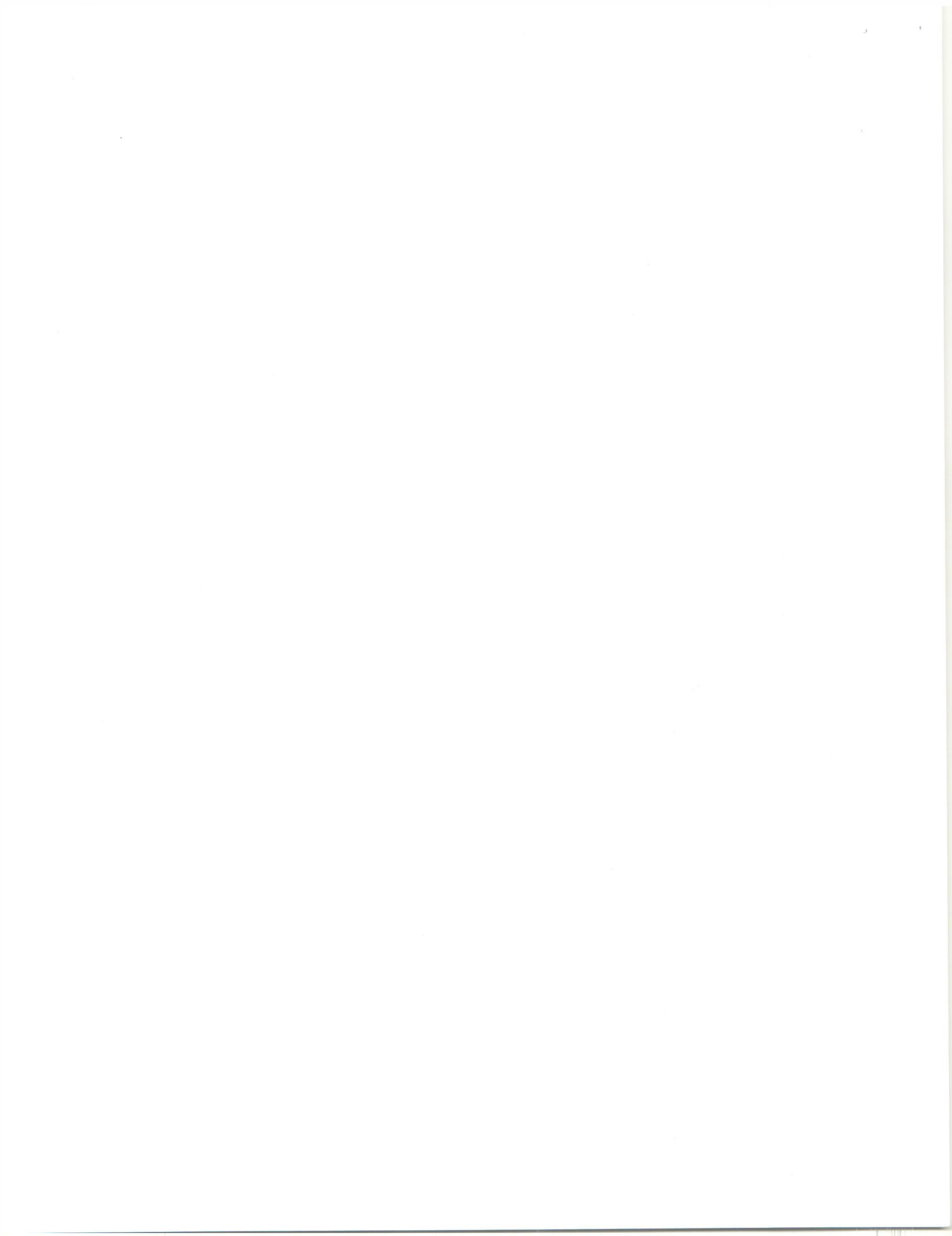
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>MUNICIPALIDAD</small> <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-003	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Política de Navegación en Internet	Versión	1	



ANEXO 1 (ASIGNACION DE USUARIOS)

Una vez la oficina de planeación suministre a la oficina de Sistemas De Información Y Tecnología los usuarios y los roles del personal de la entidad que tiene acceso a equipos de cómputo, estos usuarios serán asignados a cada uno de los perfiles de navegación creados, de acuerdo con la agrupación que se realice.


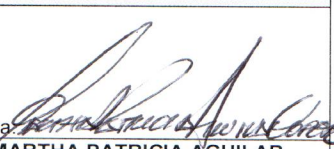
Nombre	Tipo de Contrato	Dependencia	Ubicación (Sede)	Perfil (funciones principales)	Rol (Cargo)

Handwritten initials



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-003	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Política de Navegación en Internet	Versión	1	

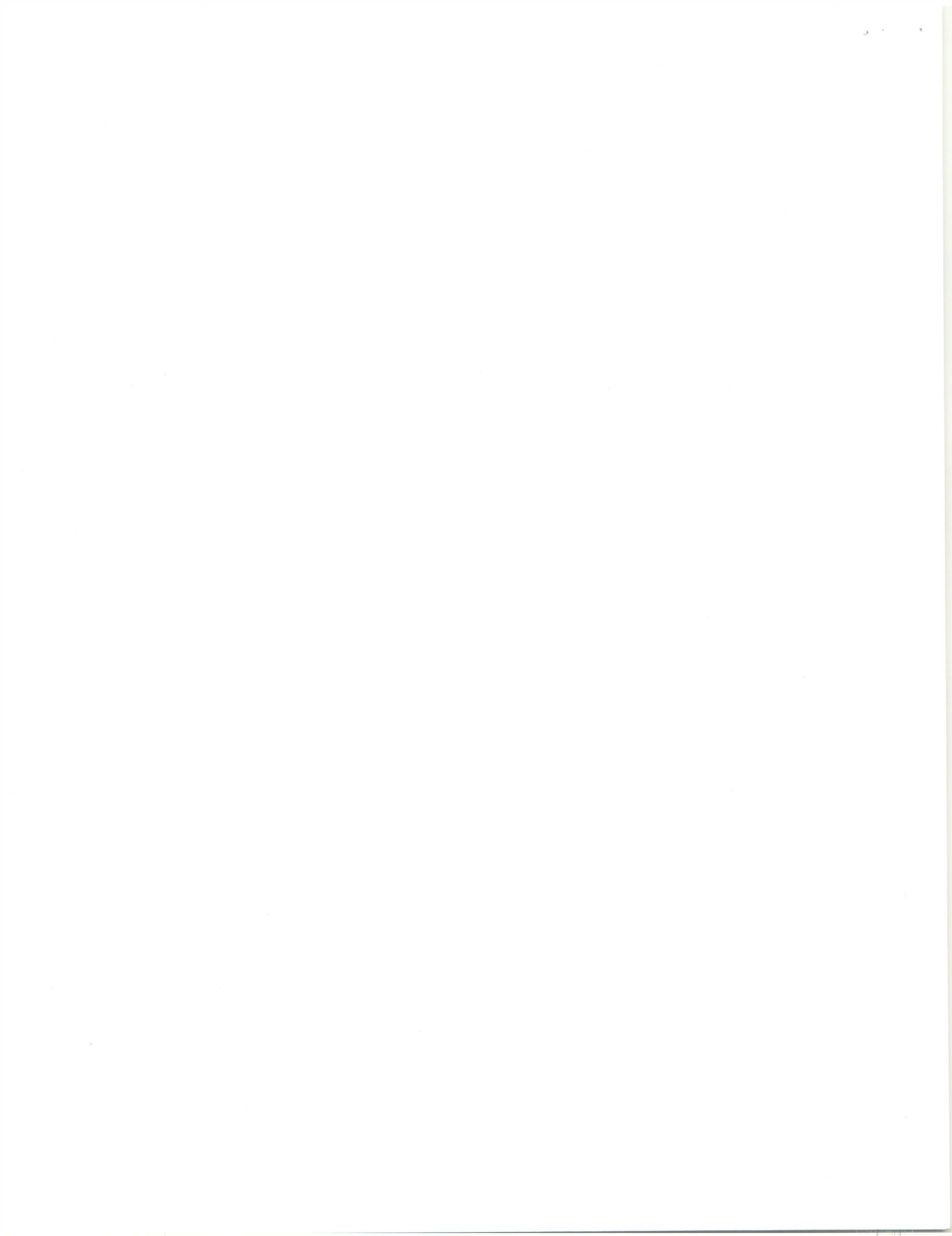
REVISIÓN Y APROBACIÓN:



Elaborado y/o Actualizado por EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso:	Validado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:	Aprobado por:
OMAR FERNANDO GARZON / GLORIA MENDEZ Contratista / Proceso SIT	 Firma:	 Firma:
Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG:		
ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO Contratista/ Proceso SIG	MARCELA ROCIO MARQUEZ ARENAS (Secretaria General)	MARTHA PATRICIA ÁGUILAR COPETE Representante de la Alta Dirección

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante de la Alta Dirección SIG
1	<p>La política de navegación hace parte de la política general de seguridad de la información, tiene como objetivos: Controlar (el acceso a paginas web) que puedan contener códigos maliciosos (virus). Prevenir algunos de los ataques actuales. Proporcionar protección frente a las amenazas nuevas y desconocidas. Optimizar el uso del ancho de banda para el acceso a internet. Aumentar la productividad de los empleados.</p> <p>Durante la elaboracion del documento se realizaron diferentes revisiones y ajustes por parte del grupo de SIT</p>	SEPTIEMBRE 2018	Jefe Oficina Asesora de Planeación

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

MOVILIDAD



Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Estructura mesa de servicio

Bogotá, D.C.,
(Septiembre de 2018)

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



Handwritten signature or mark

	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

CONTENIDO

1.	OBJETIVO DEL DOCUMENTO.....	3
2.	ALCANCE	3
3.	DESCRIPCIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS PARA LA UAERMV.	3
3.1.	Descripción del Servicio	3
3.2.	Alcance de la mesa de servicios.....	4
3.3.	Horario de Atención.....	7
3.4.	Ubicación.....	7
3.5.	Componentes tecnológicos del Servicio	7
3.6.	EQUIPO MESA DE SERVICIO.....	14
3.7.	DIAGRAMA MESA DE SERVICIO.....	14
3.8.	ESQUEMA GENERAL DE ESCALAMIENTO DE CASOS.	14
3.9.	INDICADORES MESA DE SERVICIOS.....	15
4.	BIBLIOGRAFÍA.....	17

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	 SIG UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Definir el alcance y funciones de la mesa de servicios propuesta para ser el canal de entrada de solicitudes y requerimientos de todos los servicios de TI para la UAERMV.

2. ALCANCE

Este documento define las actividades, tiempos de respuestas, características de los operadores, características técnicas y herramientas operativas de la Mesa de servicios de la UAERMV, con el fin de que provea los lineamientos para un soporte adecuado para todos los Servicios definidos y documentados en el Catálogo de Servicios de la UAERMV (Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial).

3. DESCRIPCIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS PARA LA UAERMV.

3.1. Descripción del Servicio

La Mesa de Servicios Tecnológicos es el principal punto de contacto para la recepción, registro, solución, escalamiento, documentación, seguimiento y control de las solicitudes de soporte técnico, incidentes, requerimientos y consultas recibidas de los usuarios que laboran en la Entidad (presencialmente en las instalaciones de la entidad o en los casos que exista teletrabajo) relacionados con los diferentes servicios tecnológicos suministrados por la Oficina de TI y/o por procesos de apoyo de la UAERMV.

La herramienta para gestionar los incidentes es GLPI (acrónimo: en francés, Gestionnaire Libre de Parc Informatique) es una solución libre de gestión de servicios de tecnología de la información (ITSM), un sistema de seguimiento de incidencias y de solución mesa de servicio. Este software de código abierto está editado en PHP y distribuido bajo una licencia GPL.2



Ilustración No 1 Logo Gestionnaire Libre de Parc Informatique (GLPI)



Fuente: SIT

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

Handwritten mark

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

GLPI es una aplicación web que ayuda las empresas con la gestión de su sistema de información. Entre sus características, esta solución es capaz de construir un inventario de todos los recursos de la organización y de gestionar tareas administrativas y financieras. Las funcionalidades de este software ayudan a los administradores IT a crear una de base de datos de activos técnicos, así como a gestionarla y proporciona un historial de las intervenciones de mantenimiento. La funcionalidad de asistencia (ticket) ofrece a los usuarios un servicio de declaración de incidencias o de solicitudes basadas en activos técnicos o no.

3.2. Alcance de la mesa de servicios

La atención se presta a todos los usuarios internos que se encuentran distribuidos en las sedes Administrativa, Operativa y planta de producción de la UAERMV, en los equipos de propiedad de la entidad o adquiridos por arrendamiento a cualquier proveedor y que estén bajo la responsabilidad del grupo de tecnología su configuración, mantenimiento y operación.

Los medios de recepción de casos se definen a continuación:



Todos los casos, incidentes o consultas debes ser agendados por la mesa de ayuda en la dirección <http://glpi/glpi>

Ilustración No 2 Panel de autenticación GLPI actual de la entidad



Fuente: SIT

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

Los casos en los cuales se permite que las incidencias serán reportadas por otro medio diferente a la herramienta GLPI son:

- Cuando el equipo de cómputo no está operando o no inicia.
- Cuando no hay acceso a internet



Los servicios TICS a atender desde la mesa de servicio se describen en el catálogo de servicios desarrollados en la Arquitectura Empresarial y almacenados en el documento 07-C460-TO-BE-ES-ART-Catal-TI-V1 del 2016 el cual se puede encontrar en el siguiente link :

<https://uaermv.sharepoint.com/:x:/s/SIT/PROYEXT/AE1/Ef4t0hYp2fFMIMxbz3vJaEABpceSwHbjTYaZLxT9tHllw?e=VsDSdu>

- **CORREO ELECTRÓNICO**
 - Administración de cuentas
 - Administración de Buzón
 - Filtros de Correo - Antispam
 - Mensajería en Dispositivos Móviles
 - Envío y Recepción de Correos
 - Listas de Distribución
 - Calendario
 - Novedades Correo
- **COMUNICACIONES UNIFICADAS**
 - SKYPE
 - Administración de cuentas
- **PORTALES WEB**
 - Administrar Portal
 - Publicaciones y Secciones
 - Novedades Portales
- **APLICACIONES NEGOCIO**
 - Aplicaciones de Negocio
 - Novedades Aplicaciones
 - Administración de cuentas
- **BASES DE DATOS**
 - Infraestructura Bases de Datos
- **ALMACENAMIENTO**
 - Infraestructura Almacenamiento
- **RESPALDO DE INFORMACIÓN**
 - Respaldos (Backups)
- **REDES Y SEGURIDAD**
 - Puntos de Red
 - Certificados
 - Accesos por Perfil
 - VPN
 - VLAN
 - Monitoreo
 - Internet



La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

one

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

- ANTIVIRUS
 - Antivirus
- SERVIDORES
 - Administración de Cuentas
 - Alcance Implementación
- CENTRO DE DATOS
 - Accesos
 - Monitoreo
- SERVICIOS BASE
 - Usuario de Red
 - File Server
 - Proxy
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN
 - Administración
- IMPRESIÓN
 - Administración del Servicio
 - Accesos y Reportes
 - Impresión Institucional y escaneo
 - Solicitar Elementos
- OFIMÁTICA
 - Equipos de Cómputo
 - Ofimática
- AUDIOVISUALES
 - Prestamos Audiovisuales
- INICIATIVAS Y PROYECTOS
 - Asistencia Técnica
- LOS DEMÁS SERVICIOS QUE SEAN LIBERADOS POR LA OFICINA DE TI DE LA UAERMV.
- LOS DEMÁS SERVICIOS DE APOYO O SOPORTE QUE LA UAERMV REQUIERA.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	 SIG UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

3.3. Horario de Atención

Actualmente los recursos contratados tienen la capacidad para prestar el servicio de soporte en el horario de 7:00am a 7:00pm de lunes a viernes.

3.4. Ubicación

La Mesa de Servicio operará en las instalaciones de la UAERMV en las tres sedes actuales, Administrativa, Operativa, y Producción, en esta última bajo calendario de visitas, donde se hará presencia mínima de 8 veces al mes y máximo 12

3.5. Componentes tecnológicos del Servicio



3.5.1. Generalidades del Servicio

Entre las funciones de la mesa de servicios se encuentran las siguientes actividades:

- Gestionar continuamente los eventos que no se hayan solucionado y cerrados.
- Documentar los eventos registrados en la herramienta con la información suministrada por otros niveles de escalamiento o por usuarios.
- Generar los reportes de gestión de la mesa requeridos por UAERMV.
- Tener un trato respetuoso y formal con los usuarios acatando fielmente los procedimientos que se establecen para la prestación del servicio.
- Tomar acciones proactivas y correctivas para la mejora del servicio a partir del análisis de los reportes de servicio, niveles de servicio y encuestas de satisfacción.
- Operar la mesa de servicio de acuerdo con las buenas prácticas de la industria, especialmente ITIL V3 o superior, asegurando la disponibilidad del servicio y garantizando cumplimiento de ANS y satisfacción de los usuarios.
- Atender las llamadas, correos electrónicos, chat y recomendable ticket por autoservicio de eventos de usuarios (Depende del despliegue de la solución y su funcionalidad).
- Ejecutar labores de recepción, registro, análisis, escalamiento, documentación, seguimiento, solución y cierre los eventos de servicios solicitados por los usuarios TIC y finales de la UAERMV.
- Atender, orientar y acompañar a los usuarios en el uso de los diferentes servicios tecnológicos suministrados por la Oficina de TI.
- Suministrar información básica sobre procesos, productos, servicios, trámites y demás información relacionada con la Gestión de TI en la Entidad.
- Investigar en la base de datos de conocimiento de la herramienta de mesa de ayuda.
- Investigar en manuales, foros y documentación relacionada, solución a los incidentes registrados.
- Registrar los eventos de servicio en la herramienta de gestión que sean solicitados por cualquiera de los medios mencionados anteriormente (correo electrónico, teléfono, chat y autoservicio).
- Resolver en primera instancia las solicitudes de servicio que correspondan a atención de primer nivel y realizar los escalamientos del requerimiento a la instancia que deba dar la solución.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

AKD

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

- Realizar el diagnóstico preliminar de la solución de cada solicitud de servicio y definir la estrategia de atención de la misma, considerando los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) ya establecidos.
- Asignar la prioridad de atención e impacto a las solicitudes de servicio según los ANS establecidos.
- Notificar a los usuarios sobre el avance en la solución de eventos o problemas tanto colectivos como individuales según los ANS establecidos.
- Verificar con el Usuario que el evento reportado ha sido solucionado, así como la calidad en el cumplimiento del ANS y el nivel de satisfacción frente a la solución del evento.
- Conocer y aplicar los procedimientos de instalación de software en los equipos clientes.
- Efectuar el control efectivo sobre los tiempos de respuesta y escalamiento de Eventos en caso de no resolverlos.
- De ser el caso, realizar el cierre del evento con base en la autorización del Usuario. Si éste no responde a la solicitud de cierre del evento en tres (2) días hábiles, éste será cerrado automáticamente, con su correspondiente clasificación de casos con cierre automático.
- Cerrar los eventos que se encuentren en estado Resuelto y realizar la respectiva documentación en la herramienta de gestión.
- Realizar instalación o desinstalación de software.
- Llevar seguimiento al cumplimiento de los ANS tanto internos como de los proveedores de servicio

3.5.2. Acuerdos de Niveles de Servicio para la Mesa de servicio de la UAERMV



3.5.2.1. Categorías

En la siguiente tabla se muestran las diferentes categorías sobre las cuales puede reportar una incidencia o un requerimiento un usuario de la entidad:

Tabla No 1 Categorías de Incidencias o requerimientos

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DEFINICIÓN
AUDIOVISUALES	Préstamo Equipo de Cómputo - R	Cuando el usuario solicita el préstamo de un equipo de cómputo Ejemplo: para utilizarlo en una determinada labor o toma de notas en una reunión.
	Solicitud Equipo Audiovisual - R	Cuando el usuario solicita el préstamo de equipo Audiovisual para el apoyo de una reunión.
CORREO ELECTRÓNICO – OFFICE 365	Creación Correo Institucional - R	Solicitud de creación de una cuenta de correo electrónico.
	Desactivación Cuenta Correo - R	Desactivación de una cuenta de correos.
	Fallas con el Correo - I	Cuando un usuario manifiesta cualquier tipo de falla con su correo electrónico.
ESTACIÓN DE TRABAJO	Configuración – R	Cuando un usuario manifiesta que necesita cualquier tipo de configuración con su correo electrónico, hora, firma, vista, etc.
	No Puedo Indiciar Sesión - I	Cuando el computador no permite que el usuario realice el ingreso.
	Lentitud - I	Cuando el computador presenta lentitud.



La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DEFINICIÓN
	Configuración - R	Usuario manifiesta que requiere cualquier tipo de configuración en su equipo ya sea portátil o de escritorio.
	Inconvenientes Windows - I	Cuando existe cualquier falla en el sistema operativo.
	Inconvenientes Office - I	Cuando existe cualquier falla con Office (Word, Excel, PowerPoint, etc.)
	Cambio de equipo - R	Solicitud realizada para cambiar un equipo por un motivo justificado.
ESTACIÓN DE TRABAJO CONTRATISTA ENCARGADO	Configuración - R	Usuario manifiesta que requiere cualquier tipo de configuración en su equipo ya sea portátil o de escritorio.
	Fallas en el PC - I -	Cuando el usuario manifiesta que el computador presenta cualquier tipo de falla.
	Inconvenientes Office - I	Cuando existe cualquier falla con Office (Word, Excel, PowerPoint, etc.).
	Inconvenientes Windows - I	Cuando existe cualquier falla con el sistema operativo.
	No puedo iniciar Sesión - I	Cuando al usuario se le olvida la clave o desconoce el usuario.
GESTIÓN DE USUARIOS	Creación de Usuarios - R	Solicitud de creación de usuario, esta opción implica la creación de cualquier usuario ya sea de red de un aplicativo específico.
	Usuario Bloqueado - I	Cuando un usuario reporta que no puede ingresar a su computador porque aparece usuario bloqueado.
	Solicitud Contraseña - I	Cuando por algún motivo el usuario manifiesta que requiere una clave para ingresar a su computador, por ejemplo, que se le olvido.
	Inactivar Usuario - R	Cuando por algún motivo se solicita la desactivación de una cuenta de usuario, red, aplicativos.
GIS – SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (FICHA TÉCNICA)	Capacitación - R	Cuando el usuario solicita capacitación sobre el aplicativo o una funcionalidad del sistema
	Instalación/Configuración - R	El usuario manifiesta que requiere cualquier tipo de configuración en su equipo ya sea portátil o de escritorio.
	Presenta falla - I	El usuario reporta falla en el sistema
	Requerimiento Nuevo - R	El usuario solicita o presenta un nuevo requerimiento en el sistema
IMPRESORA	Atasco de Papel - I	Atasco de papel en la impresora.
	Cambio de Tóner - I	Cambio de tóner para impresora.
	No Imprime - I	Cuando la impresora está presentando falla y no imprime.
	Configurar Impresora - R	Usuario solicita que la impresora sea configurada en su equipo.
SCANNER	Limpieza - R	Cuando se solicita limpieza del scanner.
	No Escanea - I	Cuando el scanner presenta cualquier falla.



La impresión de este documento se considera *Copia No Controlada* La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

amr

	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DEFINICIÓN
MOTORSYSTEM	Atasco de Papel - I	Cuando hay atasco de papel en el scanner.
	Sin Acceso - I	Cuando el usuario manifiesta que no tiene acceso al aplicativo.
	Presenta Falla - I	Cuando el usuario manifiesta que el aplicativo presenta cualquier tipo de falla.
NÓMINA	Instalación/Configuración - R	Cuando el usuario solicita la instalación o configuración del aplicativo.
	Sin Acceso - I	Cuando el usuario manifiesta que no tiene acceso al aplicativo.
	Presenta Falla - I	Cuando el usuario manifiesta que el aplicativo presenta cualquier tipo de falla.
ORFEO	Instalación/Configuración - R	Cuando el usuario solicita la instalación o configuración del aplicativo.
	Sin Acceso - I	Cuando usuario manifiesta que no tiene acceso al aplicativo.
	Presenta Falla - I	Cuando usuario manifiesta que el aplicativo presenta cualquier tipo de falla.
REDES E INTERNET	Configuración - R	Cuando el usuario solicita la instalación o configuración del aplicativo.
	Navegador - I	Cuando el usuario manifiesta que tiene algún tipo de inconveniente con el navegador, Explorer, Chrome, etc.
	Acceso a Servidor - R	Cuando un usuario solicita acceso a los servidores de la entidad.
	Acceso a Recurso Compartido - R	Cuando un usuario solicita acceso a un recurso compartido.
	Instalación de Actualizaciones - R	Cuando un usuario solicita se instalen actualizaciones en un servidor específico.
	Activación Puerto/Protocolo - R	Activar puerto o protocolo solicitado por un usuario para un equipo específico.
SEGPLAN	Internet - I	Cuando un usuario manifiesta inconvenientes con el internet, sin navegación, lentitud.
	Sin Acceso - I	Cuando un usuario manifiesta que no tiene acceso al aplicativo.
	Presenta Falla - I	Cuando un usuario manifiesta que el aplicativo presenta cualquier tipo de falla.
SICAPITAL	Instalación/Configuración -R	Cuando el usuario solicita la instalación o configuración del aplicativo.
	Sin Acceso - I	Cuando un usuario manifiesta que no tiene acceso al aplicativo.
	Presenta Falla - I	Cuando un usuario manifiesta que el aplicativo presenta cualquier tipo de falla.
SOLICITUD BACKUP	Instalación/Configuración -R	Cuando el usuario solicita la instalación o configuración del aplicativo.
TELÉFONO	Creación Backup - R	Solicitud de backups.
	No Tiene Tono - I	El teléfono no tiene tono y requiere revisión.
	Configurar Teléfono - R	Cualquier tipo de configuración que sea requerida en el teléfono (hora, extensión)

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DEFINICIÓN
TRIDENT	Sin Acceso	Cuando un usuario manifiesta que no tiene acceso al aplicativo.
	Presenta Falla	Cuando un usuario manifiesta que el aplicativo presenta cualquier tipo de falla.
	Instalación/Configuración	Cuando el usuario solicita la instalación o configuración del aplicativo.

Fuente: SIT

3.5.2.2. Tiempos de atención

Los tiempos de atención se definen según la categoría establecida, la sede y el intervalo de tiempo en el cual se realice la solicitud, Esto con base en que actualmente la entidad solo dispone de 12 horas de atención con 5 personas para 3 sedes.

Las solicitudes deben realizarse en el periodo comprendido entre las 7:00am y las 6:00pm, cualquier solicitud realizada fuera de este horario será atendida, sin embargo, en el tiempo de solución no será contado el tiempo transcurrido entre las 7:00pm de ese día y las 7:00am del siguiente día hábil.

- **Atención:** Es el tiempo transcurrido desde que el usuario reporta el incidente en la mesa de servicio y el encargado de la mesa de servicio responde informando quien es el técnico que dará solución al incidente.
- **Solución:** Según la sede, los recursos y los desplazamientos son diferentes, por esta razón los tiempos para dar solución a un incidente son diferentes, y estos contemplan las condiciones particulares de cada sede.

Tabla No 2 Tiempos de atención y solución

CATEGORÍA	ADMINISTRATIVA	ATENCIÓN	SOLUCIÓN		
			ADMIN	OPERA	PRODUC
AUDIOVISUALES	Préstamo Equipo de Cómputo - R	1h	24h	24h	24h
	Solicitud Equipo Audiovisual - R	10m	15m	15m	15m*
CORREO ELECTRÓNICO – OFFICE 365	Creación Correo Institucional - R	10m	30m	30m	30m
	Desactivación Cuenta Correo - R	10m	1h	1h	1h
	Fallas con el Correo - I	10m	15m	15m	15m
	Configuración – R	15m	1h	1h	1h
	No Puedo Indiciar Sesión - I	10m	20m	20m*	20m*
ESTACIÓN DE TRABAJO	Lentitud - I	10m	30m	30m	30m*
	Configuración - R	10m	1h 24h	1h – 24h	1h – 24h
	Inconvenientes Windows - I	10m	1h 24h	1h – 24h	1h – 24h
	Inconvenientes Office - I	10m	1h 24h	1h – 24h	1h – 24h
	Cambio de equipo - R	15m	72h	72h	72h*

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

Handwritten signature



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Procesos de Apoyo
**Proceso de Sistemas de Información
y Tecnología**

Código

SIT-DI-002

Estructura Mesa de Servicios



Versión

1



CATEGORÍA	ADMINISTRATIVA	ATENCIÓN	SOLUCIÓN		
			ADMIN	OPERA	PRODUC
ESTACIÓN DE TRABAJO PC COM	Configuración - R	10m	4h	4h	4h
	Fallas en el PC - I -	10m	30m	30m	30m
	Inconvenientes Office - I	15m	2h	2h	2h
	Inconvenientes Windows - I	15m	2h	2h	2h
	No puedo iniciar Sesión - I	10m	20m	20m	20m
GESTIÓN DE USUARIOS	Creación de Usuarios - R	10m	30m	30m	30m
	Usuario Bloqueado - I	10m	10m	10m	10m
	Solicitud Contraseña - I	10m	5m	5m	5m
	Inactivar Usuario - R	10m	30m	30m	30m
GIS – SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (FICHA TÉCNICA)	Capacitación - R	15m	#	#	#
	Instalación/Configuración - R	15m	24h	24h	24h*
	Presenta falla - I	10m	1h	1h	1h
	Requerimiento Nuevo - R	15m	#	#	#
IMPRESORA	Atasco de Papel - I	10m	10m	10m	10m*
	Cambio de Tóner - I	10m	30m	30m	30m*
	No Imprime - I	10m	10m	10m*	10m*
	Configurar Impresora - R	10m	20m	30m	20m*
SCANNER	Limpieza - R	10m	40m	40m	40m
	No Escanea - I	10m	15m	15m	15m
	Atasco de Papel - I	10m	10m	10m	10m
MOTORSYSTEM	Sin Acceso - I	10m	20m	20m	20m
	Presenta Falla - I	10m	20m	20m	20m
	Instalación/Configuración - R	10m	2d	2d	2d
NÓMINA	Sin Acceso - I	10m	20m	20m	20m
	Presenta Falla - I	10m	20m	20m	20m
	Instalación/Configuración - R	10m	1d	1d	2d*
ORFEO	Sin Acceso - I	10m	20m	20m	20m
	Presenta Falla - I	10m	20m	20m	20m
	Configuración - R	10m	30m	30m	30m
REDES E INTERNET	Navegador - I	15m	1h	1h	1h
	Acceso a Servidor - R	10m	15m	15m	15m
	Acceso a Recurso Compartido - R	10m	15m	15m	15m
	Instalación de Actualizaciones - R	10m	12h	12h	12h
	Activación Puerto/Protocolo - R	15m	2d	2d	2d
	Internet - I	10m	15m	15m	15m
SEGPLAN	Sin Acceso - I	10m	20m	20m	20m
	Presenta Falla - I	10m	20m	20m	20m
	Instalación/Configuración -R	10m	1d	1d	2d*
SICAPITAL	Sin Acceso - I	10m	20m	20m	20m
	Presenta Falla - I	10m	20m	20m	20m
	Instalación/Configuración -R	10m	1d	1d	2d*
SOLICITUD BACKUP	Creación Backup - R	15m	24h	24h	24h
TELÉFONO	No Tiene Tono - I	10m	15m	15m	15m
	Configurar Teléfono - R	10m	30m	30m	30m*

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

CATEGORÍA	ADMINISTRATIVA	ATENCIÓN	SOLUCIÓN		
			ADMIN	OPERA	PRODUC
TRIDENT	Sin Acceso	10m	20m	20m	20m
	Presenta Falla	10m	20m	20m	20m
	Instalación/Configuración	10m	1d	1d	2d*

Fuente: SIT

Convenciones:

m = minutos

h = horas

d = días

* = según disponibilidad de personal en el sitio, de no contar con el recurso se debe agendar la visita o como tarea en la próxima visita programada.

= Son solicitudes que dependen de una evaluación para estimar el tiempo o de un consenso por ser una solicitud nueva para el equipo.

3.5.2.3. Criticidad



La siguiente tabla presenta los niveles de criticidad que serán asignados inicialmente por el usuario y posteriormente por el profesional encargado de la mesa de servicio. El nivel de criticidad será usado como indicador de gestión en la resolución de incidencias:

Tabla No 3 Niveles de criticidad

URGENCIA	DEFINICIÓN
Muy alta	Se denomina como muy alta o crítico cuando la falla en su funcionamiento o desempeño deja totalmente por fuera de funcionalidad el servicio en UAERMV.
Alta	Se denomina como alta cuando la falla en su funcionamiento o desempeño deja totalmente por fuera de funcionalidad el servicio a un área o individuo.
Mediana	Se denomina como normal o mediana cuando una falla en el funcionamiento o desempeño afecta parcialmente el servicio.
Baja	Se denomina como bajo o no crítico cuando la falla en su funcionamiento o desempeño afecta la funcionalidad el servicio a un usuario específico.
Muy Baja	Se denomina como muy bajo o no crítico cuando la falla en su funcionamiento o desempeño afecta la funcionalidad el servicio a un usuario específico, pero puede seguir con sus labores habituales.

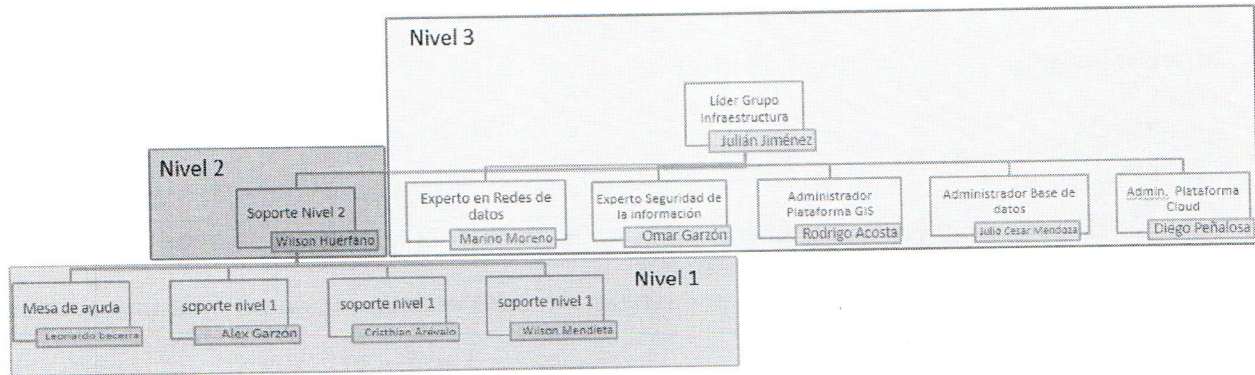
Fuente: SIT

AMP

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</p>	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

3.6. EQUIPO MESA DE SERVICIO.

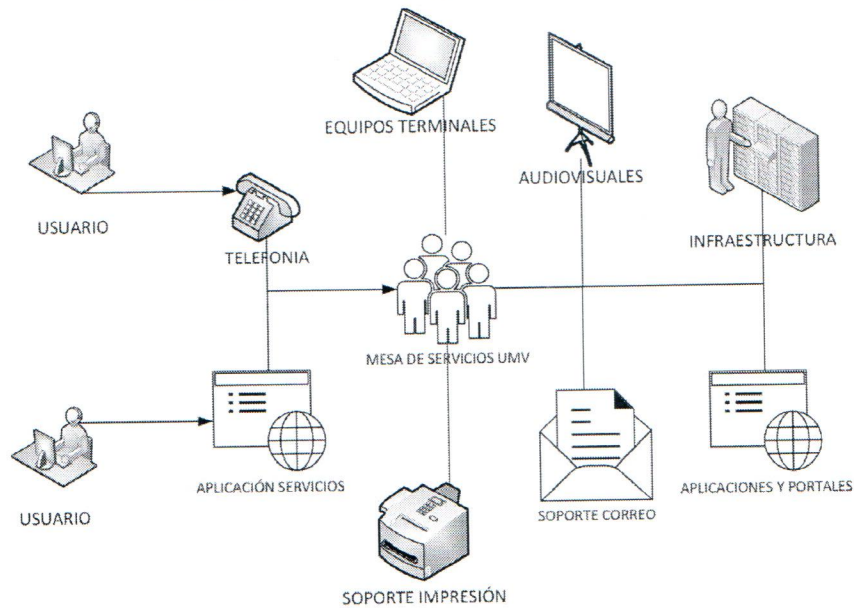
Ilustración No 3 Equipo Mesa de Servicio



Fuente: SIT

3.7. DIAGRAMA MESA DE SERVICIO.

Ilustración No 4 Diagrama Mesa de Servicio





Fuente: SIT

3.8. ESQUEMA GENERAL DE ESCALAMIENTO DE CASOS.

Al recibir el caso, incidente o solicitud en la herramienta GLPI, el encargado de asignar los casos hará una pequeña evaluación con base en la ubicación del incidente y tipo, de esta forma sabrá a

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

qué técnico debe ser asignado el tique. El técnico que recibe la asignación del incidente debe evaluar el incidente o requerimiento y su capacidad para solucionarlo en términos de tiempo, recursos y conocimientos. Si para solucionarlo requiere de la aprobación de la supervisión del contrato, o de la atención de un proveedor, el técnico realizará el escalamiento de la solicitud correspondiente por correo electrónico a las instancias correspondientes, y deberá gestionar el proceso hasta obtener una respuesta. Al recibir una respuesta positiva ya sea por el supervisor del contrato o el proveedor, según sea el caso, se inicia su ejecución. Finalmente se informa desde la mesa de ayuda al usuario las acciones realizadas.

Cuando el factor que impide la solución es la ausencia de conocimiento técnico referente al caso, se debe escalar al segundo Nivel, quien se apoyará en la evaluación previa realizada por el técnico de primer nivel para atender el incidente.

En caso de que el segundo nivel desconozca como dar solución al incidente, se apoyará en los especialistas del proceso de tecnología y será el encargado del soporte nivel 2 quien documentará todo el caso en la herramienta GLPI con el fin de garantizar la transferencia de conocimiento.



3.9. INDICADORES MESA DE SERVICIOS.

Con el fin de garantizar la mejora continua y la correcta atención a usuarios los indicadores que la mesa de servicio debe garantizar son:

- Tiempo de respuesta inicial:
 - El tiempo entre el reporte del incidente y la primera respuesta de la mesa de servicio. Este es el factor clave para estimular el uso del registro de incidentes y también aumentar el nivel de satisfacción de cliente.
- Incidentes no registrados por Usuario:
 - Porcentaje de incidentes notificados por llamadas directas, chat o verbales en el escritorio. Estas solicitudes consumen más tiempo y con un costo mayor que el reportado por la herramienta GLPI, afectan la productividad y burlan los procesos para priorizar la carga de trabajo.
- Incidentes escalados a soporte de segundo nivel
 - Porcentaje de incidencias escaladas de primer nivel a equipos de apoyo de segundo nivel. Se trata de tu métrica de que permite evaluar la capacidad de la estructura de soporte de primera línea.
- Resolución de SLA



La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

me

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	 SIG UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

- Porcentaje de incidentes resueltos dentro de los acuerdos de nivel de servicio.
- Nivel de criticidad
 - Porcentaje de cada uno de los niveles de criticidad comparados con los mismos del mes anterior. Se trata de una métrica que permite evaluar el comportamiento en el tiempo de los niveles de criticidad de los casos.
- Satisfacción del cliente en la resolución
 - Porcentaje obtenido de la calificación en la escala de 1 a 5, donde 5 significa muy satisfecho y 1 insatisfecho con la atención prestada por parte de los integrantes de la mesa de servicios. Se trata de una métrica que permite evaluar la calidad humana y la eficiencia del personal de TI.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

4. BIBLIOGRAFÍA

- Ilustración 1 Logo GLPI, fuente:
 - <https://glpi-project.org/wp-content/uploads/2017/03/logo-glpi-bleu-1.png>
- Ilustración 4 Diagrama mesa de servicios, fuente:
 - Documento 08-C460-TO-BE-ST-ART-Mesa-Serv-V1 artefacto Arquitectura empresarial, fuente:
https://uaermv.sharepoint.com/:w:/r/sites/SIT/PROYEXT/AE1/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7Bd3e7471f-d3f8-47d4-8a4d-67848305bf70%7D&action=edit&uid=%7BD3E7471F-D3F8-47D4-8A4D-67848305BF70%7D&ListItemId=882&ListId=%7B4456120D-04AC-42B3-BA01-F498D58B2EED%7D&odsp=1&env=prod
- Artefacto TO- BE Catalogo de servicios, 07-C460-TO-BE-ES-ART-Catal-TI-V1
- Artefacto TO BE mesa de servicio, 08-C460-TO-BE-ST-ART-Mesa-Serv-V1
- G.ST.01 Guía del dominio de Servicios Tecnológicos, V1, MINTIC 2014
- G.GEN.01 Generalidades del Marco de Referencia de AE para la gestión de TI, V1.3, MINTIC 2017
- DINAMISA TUS RECURSOS-MESA DE AYUDA, Taller 3, MINTIC 2018

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV



al

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo		Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología				
	Estructura Mesa de Servicios		Versión	1	

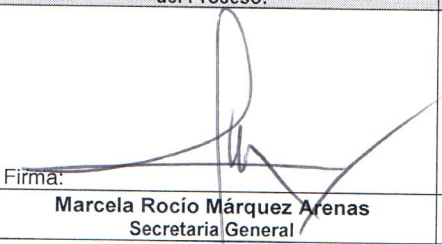
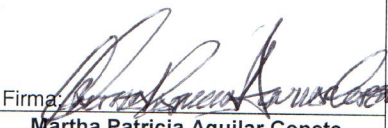
5. GLOSARIO

TI	Tecnologías de la información.
UAERMV	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
GLPI	Gestionnaire Libre de Parc Informatique, Herramienta en software que se usará para atender la mesa de servicio
ITSM	IT Service Manager, Gestión de servicios de TI
PHP	Procesador de Hipertexto, Servidor para presentar el contenido de las páginas web
TICKET	Identificador único asignado a cada caso registrado en el GLPI
TICS	Tecnologías de la información y comunicaciones
ANTISPAM	Herramienta para identificar el correo masivo conocido como SPAM
VPN	Virtual Private Network, Configuración que permite la conectividad entre usuarios y la red de la entidad de forma cifrada.
VLAN	Virtual LAN. Red de área local virtual que se configura en los dispositivos de red
File Server	Servidor de archivos, Servidor para compartir documentos y carpetas.
PROXY	Herramienta para almacenar de forma temporal las paginas web vistas por los usuarios
ITIL	Information Technology Infrastructure Library, Un grupo de mejores prácticas para la atención de servicios de TI.
ANS	Acuerdos de Niveles de Servicio

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Procesos de Apoyo	Código	SIT-DI-002	
	Proceso de Sistemas de Información y Tecnología			
	Estructura Mesa de Servicios	Versión	1	

REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado y/o Actualizado por EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso:	Validado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:	Aprobado por:
Julián Jiménez Agudelo - Contratista / Gloria Méndez Ruiz- Contratista Proceso Sistemas de Información y Tecnología	 Firma:	 Firma:
Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG: Andrea del Pilar Zambrano Barrios Cargo / Proceso Sistema Integrado de Gestión		

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante de la Alta Dirección SIG
1	Este documento reemplaza la estructura actual de la mesa de servicio, actualizando quienes prestan atención a los incidentes con base en las fortalezas del nuevo equipo de infraestructura de tecnología y definiendo nuevos acuerdos de niveles de servicio necesarios para garantizar la satisfacción de los clientes internos.	Septiembre de 2018	Jefe Oficina Asesora de Planeación

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

