

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

**Unidad Administrativa
Especial de Servicios Públicos
2023**



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. DEFINICIONES	3
4. ESPECIFICACIÓN CATÁLOGO DE SERVICIOS TI	4
5. ESTRUCTURA DEL PROCESO.....	8
5.1 NIVELES DE SOPORTE	9
5.2 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO POR CRITICIDAD	9
6. CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN	10
7. METRICAS	10
8. CONTROL DE CAMBIOS	11

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Categorización Servicios de TI	4
Tabla 2 Descripción niveles de soporte de servicios	9
Tabla 3 Criterios de impacto y tiempos de solución	9
Tabla 4 Canales y Horarios de Atención	10
Tabla 5. Tabla Control de Cambios	11
Tabla 6 Autorizaciones	11

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Flujo del proceso de mesa de servicios.....	8
---	---

1. INTRODUCCIÓN

El Catálogo de Servicios TI recopila los servicios que se realizan desde la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, como soporte al desarrollo de sus actividades de las diferentes dependencias de la Entidad. Debe ser de conocimiento de todos los funcionarios y contratistas de la entidad para la optimización de los recursos tecnológicos, además, debe servir como carta de navegación del área de tecnología de la información y las comunicaciones para definir y delimitar los servicios que actualmente se prestan.

2. OBJETIVO GENERAL

Definir los servicios que administra y soporta la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la UAESP para usuarios internos finales, de acuerdo con los niveles de servicios ANS para garantizar la prestación integral de los servicios tecnológicos.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Detallar los servicios prestados por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la entidad.
- Establecer los tiempos para atención y respuesta en la resolución de los casos que atienda en la mesa de servicios.
- Realizar seguimiento de los casos que se prestan desde la Oficina TIC, para que el usuario final conozca como se desarrolla la actividad solicitada.

3. DEFINICIONES

ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio (del inglés: Service Level Agreement, SLA). Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un usuario. El ANS describe un

servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y del usuario. Catálogo de Servicios: Es una base de datos o documento estructurado con información sobre todos los servicios de TI en el ambiente de producción, incluso los que están disponibles para su entrega.

Catálogo de Servicios: contiene información sobre dos tipos de servicios de TI: servicios de cara al usuario que son visibles para el negocio (vista externa), y servicios de apoyo requeridos por el proveedor de servicios para ofrecer servicios de cara al usuario (vista interna).

Indicador: Los indicadores son calculados a partir de las métricas y sirven para evaluar el desempeño de una organización o un área en particular.




Métrica: Es un dato (en bruto) que representa un comportamiento o acción de un cliente o usuario, a partir de ellas se pueden establecer oportunidades de mejora e identificar deficiencias en la organización.

Servicio: Una manera de entregar valor a los usuarios o colaboradores para facilitar los resultados que los usuarios quieren lograr sin la propiedad de los costos y riesgos particulares.

4. ESPECIFICACIÓN CATÁLOGO DE SERVICIOS TI

Tabla 1 Categorización Servicios de TI

<p>Categoría</p>	 <p>Equipo de Computo</p>
<p>Servicio</p>	<p>Instalación, Configuración y Gestión de Mantenimientos de Hardware, Software y garantías de equipos.</p>
<p>Usuario Objetivo</p>	<p>Funcionarios y Contratistas</p>

<p>Categoría</p>	 <p>Servicio Acceso remoto (SAR)</p>
<p>Servicio</p>	<p>Acceso desde internet de manera segura por medio del usuario de dominio, a los recursos o aplicaciones internas de la Entidad.</p>
<p>Usuario Objetivo</p>	<p>Funcionarios y Contratistas</p>
<p>Categoría</p>	 <p>Servicios de Impresión y Escáner (SIE)</p>
<p>Servicio</p>	<p>Gestión de los recursos de impresión y escáner incluye la configuración de impresoras y escáner y los suministros necesarios para la que las diferentes dependencias tengan acceso a la impresión de documentos.</p>
<p>Usuario Objetivo</p>	<p>Funcionarios y Contratistas</p>
<p>Categoría</p>	 <p>Correo Electrónico y Herramientas Colaborativas</p>
<p>Servicio</p>	<p>Acceso al servicio de Office 365 con los componentes de las siguientes aplicaciones, las cuales están disponibles por usuario con una conexión a internet: Correo electrónico, OneDrive, SharePoint, Word Online, Excel Online, Power Point Online, Teams.</p>
<p>Usuario Objetivo</p>	<p>Funcionarios y Contratistas</p>

Categoría	 <p>Usuarios y contraseñas (GUC)</p>
Servicio	Administración y gestión centralizada de las cuentas de usuarios, utilizadas para el acceso a los distintos servicios y sistemas de información de la entidad.
Usuario Objetivo	Funcionarios y Contratistas
Categoría	 <p>Portal Web</p>
Servicio	Administración técnica de página web de la entidad, la intranet y publicación de contenido.
Usuario Objetivo	Funcionarios y Contratistas
Categoría	 <p>Internet y Servicio de telefonía IP</p>
Servicio	Acceso o Conexión al servicio de internet y servicio de telefonía IP
Usuario Objetivo	Funcionarios y Contratistas
Categoría	 <p>Software y Aplicativos (SA)</p>
Servicio	Adquisición de software licenciado o libre, soporte técnico, instalación, configuración, actualizaciones o soporte sobre desarrollos propios de la Entidad

Usuario Objetivo	Funcionarios y Contratistas
Categoría	 <p>Copias de Seguridad (Backup)</p>
Servicio	Respaldo y Restauración de la información crítica identificada por los usuarios o procesos.
Usuario Objetivo	Procesos, funcionarios y contratistas
Categoría	 <p>Seguridad de la información y las comunicaciones (SIC)</p>
Servicio	Cualquier suceso que compromete la integridad, confidencialidad o disponibilidad de la información en un sistema o red, y que puede tener un impacto negativo en la Entidad.
Usuario Objetivo	Funcionarios y Contratistas
Categoría	 <p>Dron</p>
Servicio	Filmación de videos aéreos, toma de fotografías y trabajos de fotogrametría al operar las aeronaves no tripuladas, UAS o Drones, de la entidad en las diferentes jornadas, eventos o actividades de las áreas o dependencias de la entidad, garantizando el correcto funcionamiento de los Drones y la seguridad de su entorno de operación.
Usuario Objetivo	Procesos [Jefes de Oficina, Subdirectores(as) y Director(a)]
Categoría	 <p>Solicitudes de cambios de Infraestructura TI (SCI)</p>

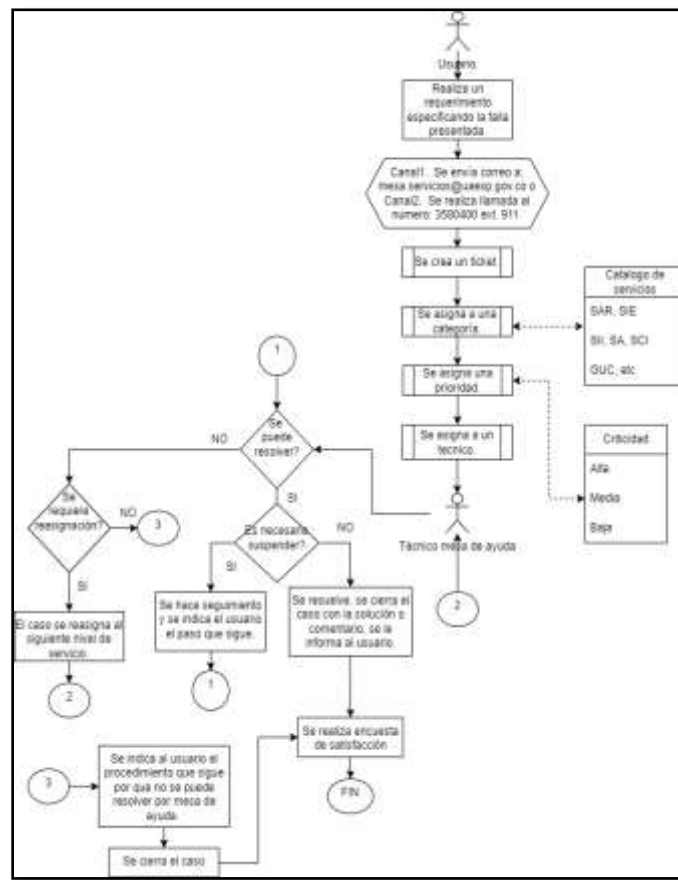
Servicio	Implementación o modificaciones en los componentes tecnológicos de la UAESP, como hardware, software, redes y servicios, con el fin de mejorar su rendimiento, seguridad o capacidad.
Usuario Objetivo	Procesos [Jefes de Oficina, Subdirectores(as) y Director(a)]

Fuente: UAESP 2023

5. ESTRUCTURA DEL PROCESO

En la figura 1 se presenta una visión general del proceso de mesa de ayuda. Las siglas usadas se presentan en la sección 5.

Ilustración 1 Flujo del proceso de mesa de servicios



Fuente: UAESP 2023

5.1 NIVELES DE SOPORTE

Tabla 2 Descripción niveles de soporte de servicios

NIVEL	RESPONSABLE
Primer	Grupo de gestión responsable de la funcionalidad y entrega del servicio
Segundo	Administradores y responsables directos del servicio
Tercer	Proveedores externos

Fuente: UAESP 2023

5.2 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO POR CRITICIDAD

Los tiempos de respuesta se categorizan según la criticidad y se clasifican en dos categorías: Tiempos de respuesta en incidencias y tiempos de respuesta en requerimientos.

Los tiempos de respuesta en incidencias se encuentran establecidos en el instructivo GTI-IN-03 Tratamiento de Incidentes de Seguridad de la Información.

Tabla 3 Criterios de impacto y tiempos de solución

CRITICIDAD	CRITERIO DE IMPACTO	TIEMPO DE SOLUCIÓN
ALTA	Servicio o caso que puede afectar de manera severa impidiendo la continuidad de las actividades de negocio.	6 horas
MEDIA	Servicio o caso que puede afectar de manera moderada a la Entidad, pero no afectan en su totalidad la ejecución de las actividades de negocio.	16 horas
BAJA	Servicio o caso que puede afectar de manera insignificante a un proceso,	40 horas

	un grupo de usuarios o que no impide el uso de un servicio.	
--	---	--

Fuente: UAESP 2023

6. CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

El único punto de contacto con la Oficina TIC para atender solicitud de servicios o requerimientos será a través de la mesa de servicio en los siguientes canales y Horarios.

Tabla 4 Canales y Horarios de Atención

CANAL	DESCRIPCIÓN	HORARIO DE RECEPCIÓN CASOS	HORARIO DE ATENCIÓN RESOLUCIÓN CASOS
Aplicativo	https://glpi.uaesp.gov.co/glpi/	24 horas	Lun a Vie 8:00 – 12:30 13:30 – 16:30
Correo Electrónico	mesa.servicios@uaesp.gov.co	24 horas	
Teléfono	601 3580400 Ext: 911	Lun a Vie 8:00 – 12:30 13:30 – 16:30	

Fuente: UAESP 2023

7. METRICAS

Los indicadores y las métricas sirven para poder anticipar los posibles problemas que se puedan presentar en la organización y tomar medidas antes que sucedan.

Para medir la prestación del servicio, se realizará a través del indicador definido el Sistema Integrado de Gestión – SIG y que se puede consultar en el siguiente LINK <https://www.uaesp.gov.co/mipg/sig.php> en el proceso gestión tecnológica y de la información.

De igual forma, es importante que los usuarios o solicitantes realicen la retroalimentación a través de las encuestas de satisfacción.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Tabla 5. Tabla Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	27/12/2023	Creación del Catálogo de Servicios de TI

Fuente: UAESP 2023

Tabla 6 Autorizaciones

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	María Consuelo Torres Pinto	Contratista - Oficina TIC	
	Wilson Manuel Rojas	Profesional Universitario Oficina TIC	
Revisó	Juan Sebastián Perdomo Méndez	Profesional Universitario Oficina TIC	
Aprobó	Cesar Mauricio Beltrán López	Jefe Oficina TIC	

Fuente: UAESP 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UAESP

Unidad Administrativa Especial
de Servicios Públicos


BOGOTÁ