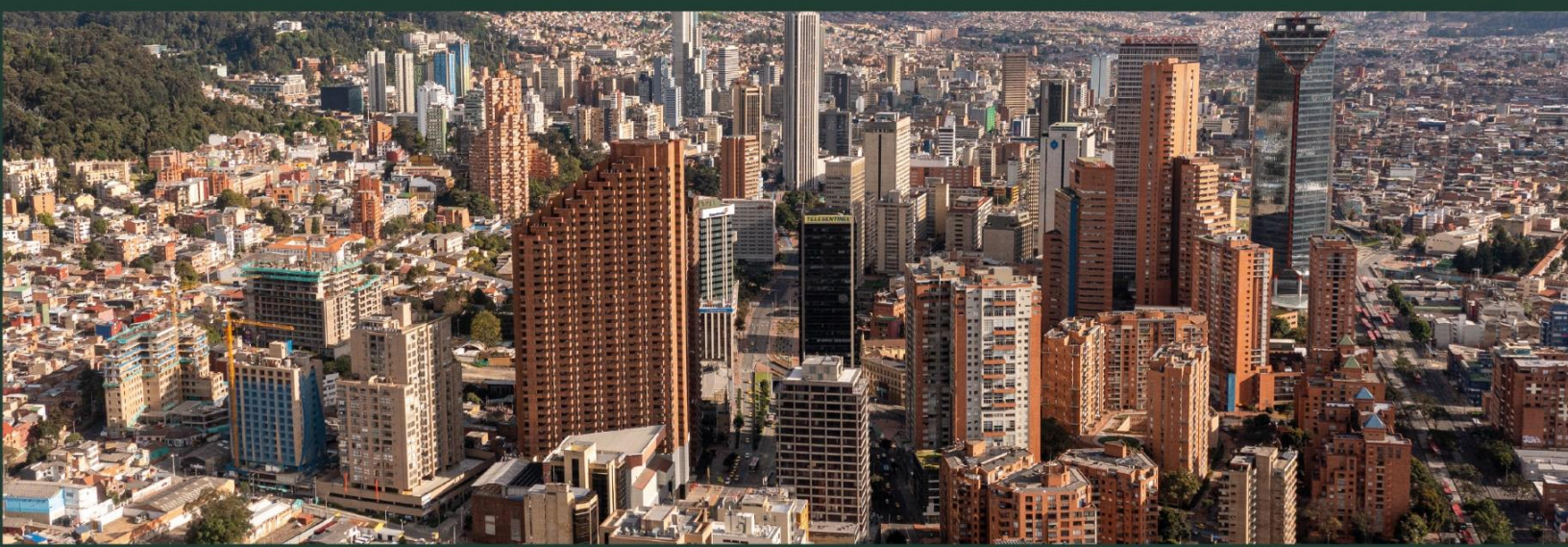




CATALOGO DE SERVICIOS DE TI

**Unidad Administrativa
Especial de Servicios Públicos
Oficina TIC
2025**

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. DEFINICIONES	3
4. ESPECIFICACIÓN CATALOGO DE SERVICIOS TI	4
5. ESTRUCTURA DEL PROCESO	10
5.1. NIVELES DE SOPORTE	12
5.2. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO POR CRITICIDAD	12
6. CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÒN	14
7. METRICAS	14
8. CONTROL DE CAMBIOS	15

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Servicios de TI	4
Tabla 2. Descripción niveles de soporte de servicios	12
Tabla 3. Criterios de impacto y tiempos de solución para los incidentes de seguridad	13

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Flujo del proceso de mesa de servicios	11
---	----

1. INTRODUCCION

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 asegurar 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 se atiende 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 CATALOGO DE SERVICIOS TI

TABLA 1 SERVICIOS DE TI

Gestión de Equipos de Cómputo	
 Descripción	Instalación, configuración, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo institucionales (hardware y software base), incluyendo resolución de incidentes y gestión de garantías. <i>* La asignación y entrega del equipo de cómputo está a cargo del proceso de apoyo logístico.</i>
 Categoría	Gestión de recursos
 Público Objetivo	Funcionarios y contratistas

 Horario	Lunes a viernes, 8:00 a 17:30
 ANS	Resolución de requerimientos entre 2 - 40 horas (de acuerdo con el nivel de criticidad, ver tabla 4)
Acceso Remoto (VPN)	
 Descripción	Acceso seguro a la red interna de la entidad a través de VPN (SSL/IPSec), autenticación con usuario de dominio y cifrado de datos.
 Categoría	Conectividad
 Público Objetivo	Funcionarios y contratistas
 Horario	24/7
 ANS	Disponibilidad 99%, resolución de requerimientos entre 2 y 40 horas.
Servicios de Impresión y Escáner	
 Descripción	Configuración y soporte a impresoras y escáneres institucionales, gestión de consumibles (tóner, cartuchos). No incluye suministro de papel.
 Categoría	Recursos
 Público Objetivo	Funcionarios y contratistas
 Horario	Lunes a viernes, 8:00 a 17:30
 ANS	Resolución de requerimientos entre 2 y 40 horas.
Office 365 y Herramientas Colaborativas	
 Descripción	Acceso a servicios de Microsoft 365 (Outlook, OneDrive, Teams, SharePoint, Word, Excel, PowerPoint en línea)
 Categoría	Comunicación y Productividad
 Público objetivo	Funcionarios y contratistas
 Horario	24/7

 ANS	Disponibilidad 99.5% (según contrato con Microsoft). Resolución de requerimientos entre 2 y 40 horas (de acuerdo con el nivel de criticidad, ver tabla 4)
Correo Electrónico	
 Descripción	Gestión del sistema de correo institucional (Outlook Exchange Online): creación y administración de cuentas, grupos, respaldo, restauración y acceso móvil seguro.
 Categoría	Comunicación y Productividad
 Público objetivo	Funcionarios y contratistas
 Horario	24/7
 ANS	Disponibilidad 99.5%, resolución de incidencias entre 2 y 16 horas y de requerimientos entre 2 y 40 horas (de acuerdo con el nivel de criticidad, ver tabla 4)
Usuarios y contraseñas	
 Descripción	Servicio de administración centralizada de cuentas de usuario para el acceso a los servicios y sistemas de la entidad. - Gestión de usuarios, excepto cuando el sistema de trabajo colaborativo esté fuera de servicio, conforme a lo establecido en el procedimiento GTI-PC-03 Gestión de usuarios. - Activación temporal de cuentas de acuerdo con las políticas de seguridad. - Desactivación de usuarios en aplicaciones o servicios específicos. - Asignación de permisos según necesidades - Restablecimiento de contraseñas
 Categoría	Seguridad

 Público objetivo	Funcionarios y contratistas.
 Horario	Lunes a viernes, 8:00 a 17:30
 ANS	Resolución de requerimientos entre 2 y 40 horas (De acuerdo con el nivel de criticidad, ver Tabla 4), incidentes entre 2 y 16 horas.
Sitios Web e Intranet	
 Descripción	Servicio de gestión y mantenimiento técnico del sitio web institucional y de la intranet, incluyendo la actualización y publicación de contenido, la seguridad y optimización del rendimiento, asegurando que las plataformas digitales estén disponibles.
 Categoría	Comunicación
 Público objetivo	Funcionarios y contratistas
 Horario	24/7
 ANS	Disponibilidad 99%, resolución de requerimientos entre 2 y 40 horas (de acuerdo con el nivel de criticidad, ver tabla 4)
Telefonía IP	
 Descripción	El Servicio de Telefonía IP para la entidad, que incluye: • Asignación y administración de extensiones telefónicas. • Configuración e instalación de equipos telefónicos. • Diagnóstico y resolución de fallas en las extensiones. • Generación de reportes de llamadas.
 Categoría	Comunicación
 Público objetivo	Funcionarios y contratistas

 Horario	Lunes a viernes, 8:00 a 17:30
 ANS	Disponibilidad 99%, resolución de incidentes entre 2 y 40 horas.
Internet Institucional	
 Descripción	Servicio de Internet Provee el acceso a Internet para actividades de navegación, comunicación y uso de aplicaciones en línea, asegurando la conectividad y el rendimiento. Incluye: • Acceso estable a Internet • Diagnóstico y resolución de fallas en la conexión.
 Categoría	Conectividad
 Público objetivo	Funcionarios y contratistas
 Horario	Lunes a viernes, 8:00 a 17:30
 ANS	Disponibilidad 99.7%, resolución de requerimientos entre 2 y 40 horas (de acuerdo con el nivel de criticidad, ver tabla 4)
Software y Aplicativos	
 Descripción	Adquisición, instalación, configuración y soporte técnico de software licenciado o libre. Gestión de licencias, actualizaciones y mantenimiento de aplicaciones institucionales
 Categoría	Recursos
 Público objetivo	Funcionarios y contratistas
 Horario	Lunes a viernes, 8:00 a 17:30
 ANS	Resolución de requerimientos entre 2 y 40 horas (de acuerdo con el nivel de criticidad, ver tabla 4)
Copias de Seguridad (Backup)	

 Descripción	Respaldo periódico (diario/semanal) de información crítica, retención de copias de seguridad según políticas. Restauración bajo demanda.
 Categoría	Seguridad
 Público objetivo	Procesos misionales, funcionarios y contratistas
 Horario	24/7
 ANS	Resolución de requerimientos entre 2 y 40 horas (de acuerdo con el nivel de criticidad, ver tabla 4). Los tiempos de restauración varían dependiendo de la cantidad de información objeto de restauración.
Seguridad de la Información	
 Descripción	Protección contra amenazas cibernéticas mediante soporte y acciones preventivas, que incluyen: • Identificación y resolución de accesos no autorizados. • Revisión y mitigación de vulnerabilidades de seguridad. • Prevención y detección de ataques de ingeniería social (Phishing). • Realización de simulacros de ingeniería social
 Categoría	Seguridad
 Público objetivo	Funcionarios y contratistas
 Horario	24/7
 ANS	Resolución de incidentes entre 2 y 16 horas.
Gestión de Incidentes Operativos	
 Descripción	Gestión y resolución de incidentes operativos causados por: • Errores humanos.

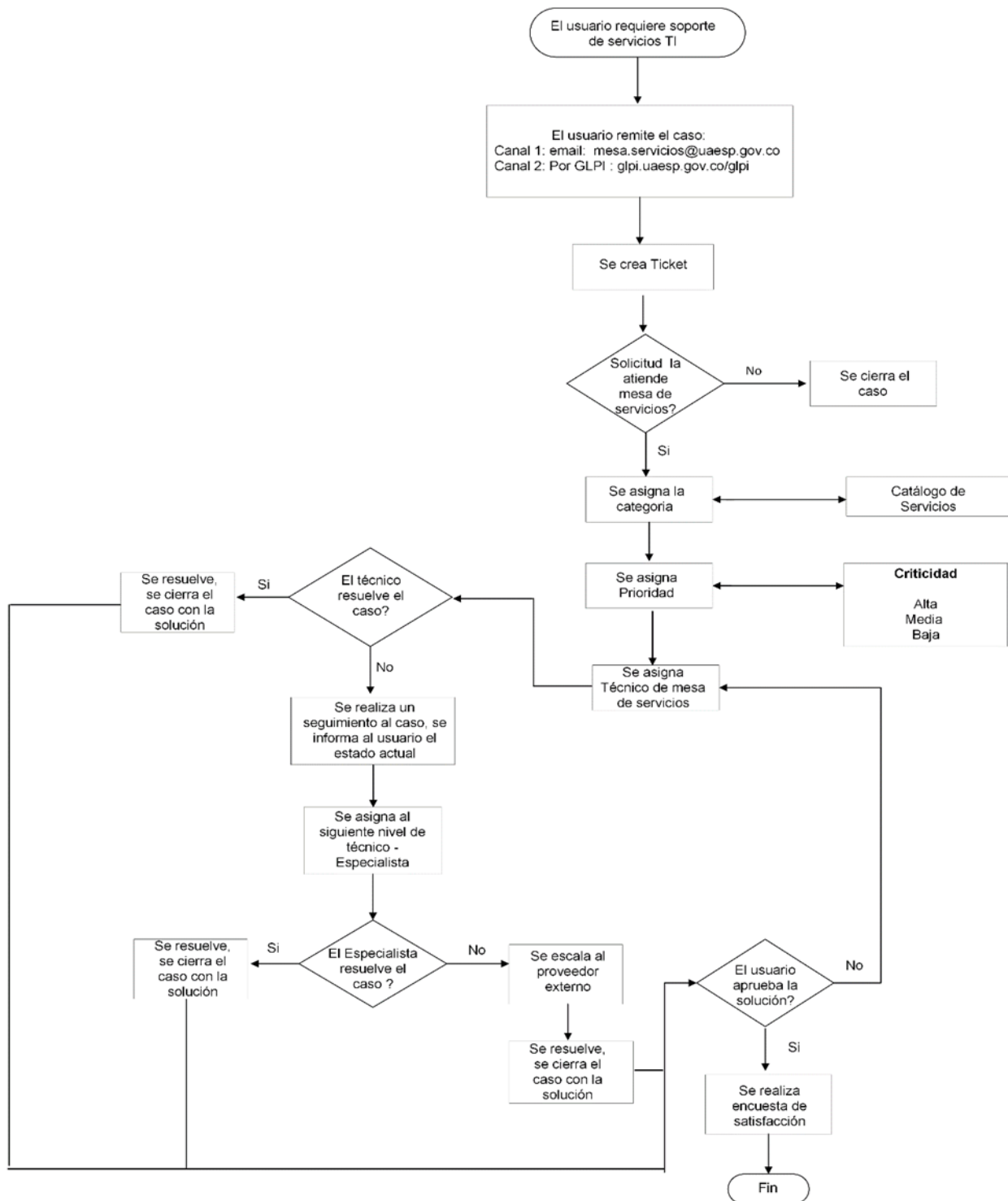
	- Fallas eléctricas o de infraestructura. - Problemas con proveedores o servicios externos. - Obsolescencia tecnológica - Condiciones ambientales adversas.
 Categoría	Continuidad
 Público objetivo	Funcionarios y contratistas
 Horario	Lunes a viernes, 8:00 a 17:30
 ANS	Resolución de requerimientos entre 2 y 40 horas (de acuerdo con el nivel de criticidad, ver tabla 4)
Solicitudes de cambios de Infraestructura TI	
 Descripción	Implementación y modificaciones de componentes tecnológicos (hardware, software, redes y servicios) gestionados bajo el proceso de Gestión de Cambios (CAB)
 Categoría	Recursos
 Público objetivo	Director/Subdirectores/Jefes de oficina y personal de TI.
 Horario	Lunes a viernes, 8:00 a 17:30
 ANS	Los tiempos se estimarán de acuerdo con el tipo y necesidad de la solicitud remitida y será informada en los seguimientos del caso

Fuente: Uaesp 2025

5. ESTRUCTURA DEL PROCESO

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

Ilustración 1. Flujo del proceso de mesa de servicios



Fuente: UAESP 2025

5.1. NIVELES DE SOPORTE

TABLA 2 DESCRIPCIÓN NIVELES DE SOPORTE DE SERVICIOS

NIVEL	RESPONSABLE
Primer	Grupo de gestión encargado de la funcionalidad y entrega del servicio, incluyendo soporte técnico y resolución de requerimientos e incidentes.
Segundo	Administradores y especialistas responsables del servicio, como profesionales universitarios, contratistas o personal especializado, encargados de la administración funcional y técnica de servicios o aplicaciones.
Tercer	Proveedores externos

Fuente: UAESP 2025

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
- Tiempos de respuesta en requerimientos

Cuando se requiera información del usuario final para la resolución del caso y esta no es proporcionada dentro de las siguientes 24 horas, el caso se cerrará.

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 PARA LOS INCIDENTES DE SEGURIDAD

CRITICIDAD	CRITERIO DE IMPACTO	TIEMPO DE SOLUCIÓN (horas hábiles)
ALTA	Servicio o caso que puede afectar de manera severa impidiendo la continuidad de las actividades de negocio.	2 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.	8 horas
BAJA	Servicio o caso que puede afectar de manera insignificante a un proceso, un grupo de usuarios o que no impide el uso de un servicio.	16 horas

Fuente: UAESP 2025

TABLA 4 CRITERIOS DE IMPACTO Y TIEMPOS DE SOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LAS CATEGORÍAS 1 AL 13

CRITICIDAD	CRITERIO DE IMPACTO	TIEMPO DE SOLUCIÓN (horas hábiles)
ALTA	Servicio o caso que puede afectar de manera severa impidiendo la continuidad de las actividades del usuario.	2 horas
MEDIA	Servicio o caso que puede afectar de manera moderada al usuario, pero no afectan en su totalidad la ejecución de las actividades	20 horas

CRITICIDAD	CRITERIO DE IMPACTO	TIEMPO DE SOLUCIÓN (horas hábiles)
BAJA	Servicio o caso que puede afectar de manera insignificante a un proceso, que no impide el uso de un servicio.	40 horas

Fuente: UAESP 2025

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 5 CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

CANAL	DESCRIPCIÓN	HORARIO DE RECEPCIÓN CASOS	HORARIO DE ATENCIÓN RESOLUCIÓN CASOS
Correo Electrónico	mesa.servicios@uaesp.gov.co	24 horas	Lun a Vie 8:00 – 12:00 13:00 – 17:30
Aplicativo	https://glpi.uaesp.gov.co/glpi/ • Con acceso dentro del dominio	24 horas	

Fuente: UAESP 2025

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 6 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	27/12/2023	Creación del Catálogo de Servicios de TI
02	02/09/2025	Modificación del Catálogo de Servicios de TI

Fuente: UAESP

9. AUTORIZACIONES

TABLA 7 AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	María Consuelo Torres Pinto	Contratista - Oficina TIC	
Revisó	Juan Sebastián Perdomo Méndez	Profesional Universitario Oficina TIC	
Aprobó	Jorge Alexis Rodríguez Meza	Jefe Oficina TIC	



UAESP

