


	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: AGRI-SI-GU-010	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 06/09/2021	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



CAPITAL

2021

	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: AGRI-SI-GU-010	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 06/09/2021	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. DEFINICIONES	3
4. CATÁLOGO DE SERVICIOS	4
5. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN	5
5.1 Niveles de Soporte	11
1er. Nivel de soporte	11
2°. Nivel de soporte	11

	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: AGRI-SI-GU-010	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 06/09/2021	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

1. INTRODUCCIÓN

En busca de satisfacer las necesidades operativas y de la información de los funcionarios y colaboradores, y a su vez garantizar la calidad de los servicios que ofrece el área de sistemas, dirigiendo los esfuerzos a la optimización de sus procesos y organización para la implementación, entrega y soporte de los servicios de tecnología de información y comunicaciones.

En este documento se define y delimita cuales son los servicios de Tecnologías de la Información (TI) que actualmente se prestan, es decir, los servicios que se encuentran en producción, identificado como Catálogo de Servicios de TI, publicado en el Sistema Integrado de Gestión de Capital.

2. OBJETIVO

Dar a conocer a los usuarios de Capital, los servicios de Tecnologías de la Información que se encuentran desplegados en producción bajo la administración y responsabilidad del Área de Sistemas, alineando los servicios basados en TI (Tecnologías de la Información) y los niveles de servicio con las necesidades y expectativas de las áreas estratégicas, misionales, apoyo y evaluación.

3. DEFINICIONES

Activo: Se refiere a cualquier información o sistema relacionado con el tratamiento de la misma que tenga valor para la entidad.

Confidencialidad: Garantizar que todos los recursos informáticos estén protegidos contra uso no autorizado o revelaciones accidentales. Asegurar que la información sea accesible sólo a aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma.



Dato: Es una letra, número o símbolo que tiende a convertirse en información.

Áreas: Son los grupos que conforman la estructura organizacional de la Entidad.

Disponibilidad: Garantizar que la información se encuentre sólo a disposición de las personas, procesos o aplicaciones que deben tener acceso a ella y en el momento que así lo requieran.

Documento: Es el medio físico que contiene la información que se quiere transmitir.

Información: Se refiere a toda comunicación o representación de conocimiento como datos, en cualquier forma, con inclusión de formas textuales, numéricas, gráficas, cartográficas, narrativas o audiovisuales, y que es guardada en cualquier medio, ya sea magnético, en papel, en pantallas de computadoras, audiovisual u otro.

	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: AGRI-SI-GU-010	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 06/09/2021	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

Información Digital: Cuando la información está almacenada en un medio magnético porque cuando se imprime se convierte en documento físico y en este último caso existe en Capital.

Integridad: Establecer mecanismos y métodos de procesamiento para garantizar que toda la información que se maneje se encuentre libre de errores y/o corrupción por personas o procesos no autorizados. Salvaguardar que la información se mantenga con exactitud, tal como fue generada, sin ser manipulada ni alterada.

Requerimiento: Necesidad de un servicio TIC que el usuario solicita a través del mecanismo definido por la organización en los procedimientos normalizados.

Servicio: Incluye los servicios profesionales para la instalación, mantenimiento, desarrollo, integración de software y adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y contratación de Hardware y soporte tanto de software como de hardware; así como de la plataforma tecnológica.

Servicios TIC: El concepto de Servicio TIC consiste en dar soporte, de forma integrada y personalizada, a todas estas herramientas que necesita hoy en día el profesional de empresa para realizar su trabajo.



Sistema de información: Se refiere a un conjunto independiente de recursos de información organizados para la recopilación, procesamiento, mantenimiento, transmisión y difusión de información según determinados procedimientos, tanto automatizados como manuales.

TIC: Conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, en la actualidad no solo una computadora hace referencia al procesamiento de la información. Internet forma parte de ese procesamiento que, quizás, se realice de manera distribuida y remota.

Usuario: Persona que utiliza los recursos TIC y que interactúan de forma activa en un proceso, secuencia, código etc.

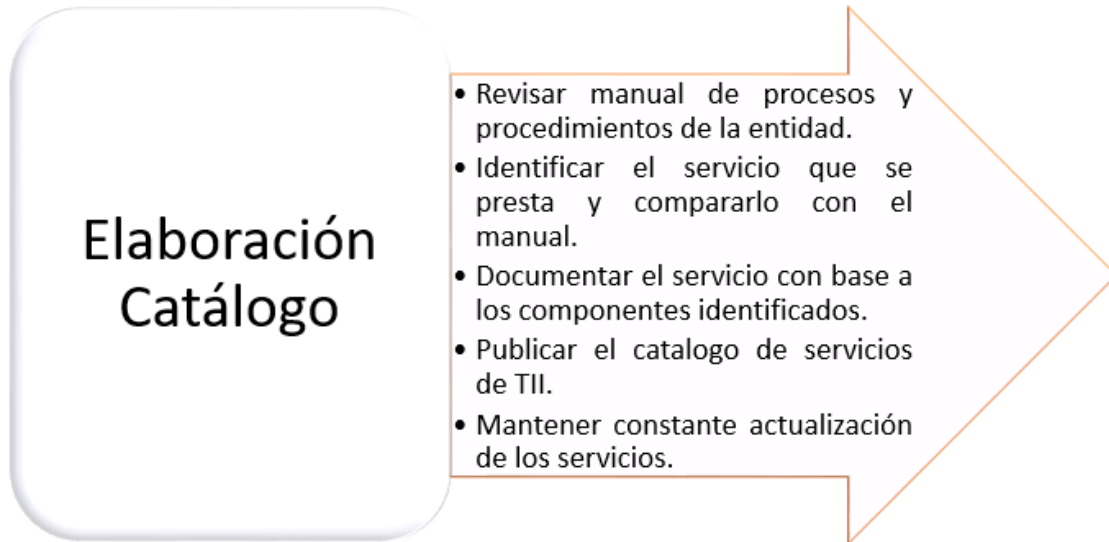
4. CATÁLOGO DE SERVICIOS

El Área de Sistemas de Capital, en un esfuerzo por la mejora continua de los servicios tecnológicos al interior de la Entidad, ha definido el presente Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información, este documento fue realizado acorde a las necesidades de los usuarios internos y alineado a la Política de Gobierno Digital: Catálogo de servicios de TI - LI.ES.11 y a las mejores prácticas de la industria de Tecnología de Información (ITIL®).

	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: AGRI-SI-GU-010	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 06/09/2021	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	



5. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN

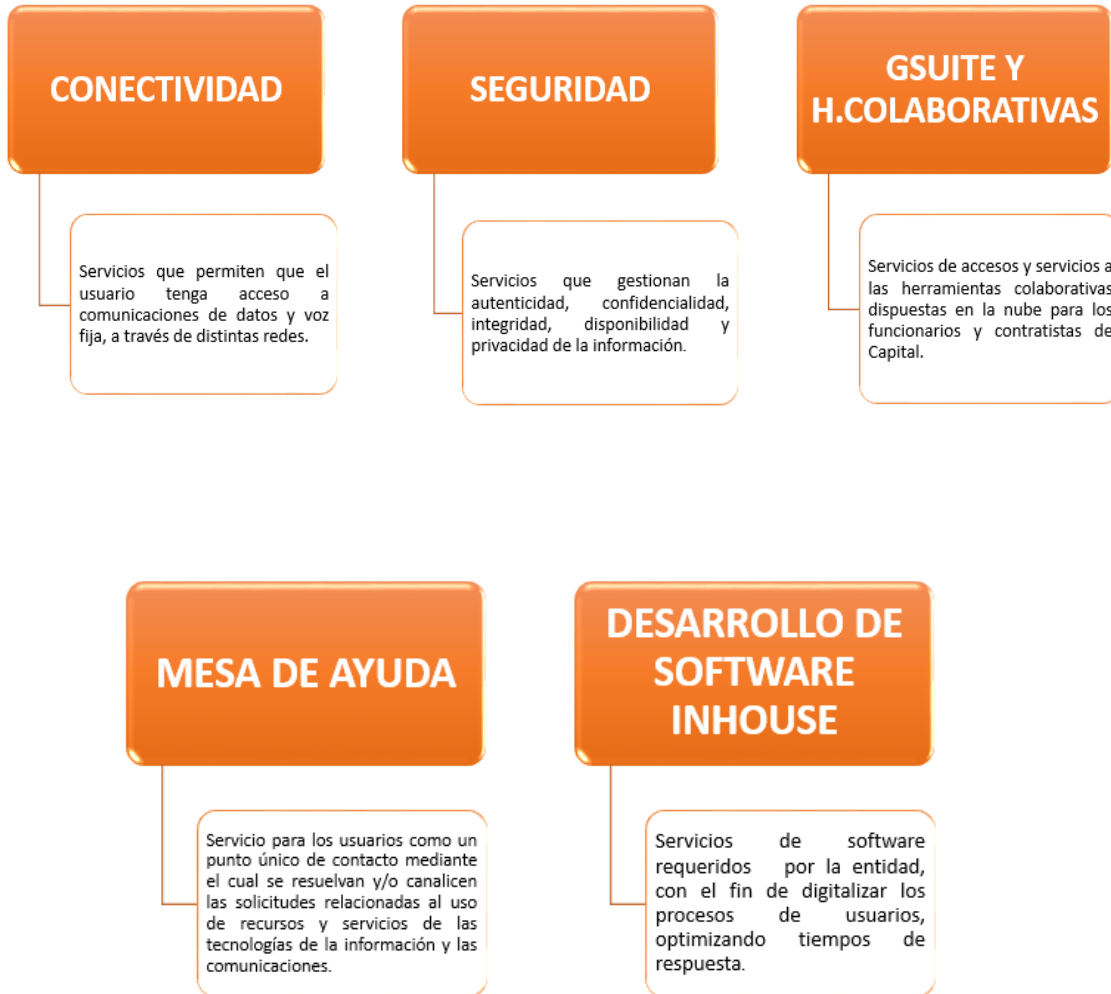
A través de los siguientes pasos se identificaron los servicios de Tecnologías de la Información, los cuales se encuentran implementados y operativos en Capital.



Categorización de los servicios



Antes de iniciar con el levantamiento de los servicios de tecnologías de la información que tiene implementado y operativos el Área de Sistemas, es importante definir las categorías en las que se pueden agrupar todos y cada uno de los servicios.

	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: AGRI-SI-GU-010	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 06/09/2021	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	





Los servicios que ofrece el Área de Sistemas de Capital son:



SERVICIO TI	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO DEL SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	ALCANCE DEL SERVICIO	CONTACTO	CANAL DE SUMINISTRO
INTERNET	Servicio de comunicaciones a través de diferentes medios de transporte de datos, red de área local, inalámbrica, empleado para la conexión con los enlaces	Brindar el servicio de conectividad a los diferentes WebSites que los usuarios de Canal Capital consultan durante sus labores diarias.	1. Salida a Internet. 2. Comunicación con las diferentes servicios cloud de la entidad.	Es la principal herramienta para mejorar el acceso a la información suministrada en la nube,	Área: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@	Proveedor de servicios

	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: AGRI-SI-GU-010	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 06/09/2021	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	



	WAN. (Navegación, Correo Electrónico, Pagina WEB)			web, Permite compartir recursos con otras redes.	canalcapital.gov.co	
CORREO ELECTRÓNICO	Servicio que permite a los usuarios de Capital enviar y recibir mensajes por medio de una cuenta de correo electrónico institucional.	Permitir a los funcionarios de Canal Capital el intercambio de mensajes a través de una cuenta de correo electrónico institucional, por medio de plataforma Gsuite facilitando la comunicación entre usuarios.	1. Buzón de correo. 2. Almacenamiento en la nube.	Brindar a cada funcionaria (io) y contratista una cuenta de correo para facilitar la comunicación de los servidores públicos tanto internamente como externamente.	Área: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Proveedor de servicios
INTRANET	Servicio web de repositorio documental de la entidad, gestión de documentación.	Disponer de una red informática que utiliza la tecnología del protocolo de Internet para implementar sistemas de gestión que organizan la información crítica y proporcionan el conocimiento puntual sobre el estado de la empresa y los procesos básicos.	1. Acceso a repositorio documental privado de la entidad Canal Capital 2. Radicación de documentos	Soportar el acceso a la información suministrada en el sitio dispuesto como repositorio documental de uso restrictivo de la entidad.	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Sitio
MESA DE AYUDA	Proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen las solicitudes relacionadas al uso de recursos y servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones.	Centro de ayuda del área de sistemas de Canal Capital que recibe y da seguimiento a las peticiones de los usuarios a través de tickets (Intranet) que permiten mantener una buena organización y facilitan establecer prioridades.	1. Analizar la incidencia propuesta en la pestaña de soporte de la intranet de Capital. 2. Solucionar de manera atenta y con la menor brevedad posible la incidencia del solicitante.	Solucionar los incidentes, requerimientos, peticiones registrados por los usuarios.	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Sitio
GESTIÓN DE USUARIOS	Gestionar cuentas de acceso de acuerdo al perfil de usuarios, para las diferentes aplicaciones misionales de la entidad.	Gestionar cuentas de usuarios y contraseñas a los funcionarios y contratistas en los diferentes aplicativos en operación del Capital.	1. Administrar a través del servidor de directorio activo (AD DS) los accesos, las fechas de contratación de los usuarios y vigencias de los mismos.	Mantener actualizados usuarios y accesos de la red a través de la gestión del directorio de Capital.	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Sitio
RED INALAMBRICA WIFI	Servicio de conectividad inalámbrica para acceder a los recursos compartidos de la LAN y navegación en internet.	Gestionar conexiones a redes inalámbricas para equipos y dispositivos de usuarios finales, garantizando la	1. Acceso a internet. 2. Acceso a los diferentes recursos compartidos en la Entidad.	Soportar acceso a internet a los funcionarios, contratistas e invitados a	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas	Sitio

	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: AGRI-SI-GU-010	 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 06/09/2021	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	



		conectividad a recursos compartidos en la entidad.		través de dispositivos móviles a la red de Capital.	Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	
RED PRIVADA VIRTUAL VPN	Servicio de red privada virtual (VPN) permite la conexión segura y confiable a la red interna desde una red externa a través de internet.	Gestionar conexiones de cifrado seguro a través de internet hacia Canal Capital a personal VIP de la entidad para la ejecución de sus labores diarias.	Conexión VPN punto a punto. Usuario de Acceso a la VPN. Usuario de Acceso a los recursos permitidos.	Suministrar una herramienta para permitir que funcionarios y contratistas, trabajen desde fuera de la entidad.	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Proveedor de Servicios de Internet
ESCRITORIO REMOTO	Servicio que permite la conexión segura y confiable a la red interna (LAN) desde una red externa a través de internet.	Gestionar las conexiones de escritorio remoto de requeridas de teletrabajo para funcionarios y contratistas de Capital.	Conexión de los contratistas y funcionarios de la entidad a recursos de computación asignados dentro de Capital.	Suministrar la herramienta Google Remote Desktop para permitir que funcionarios y contratistas, trabajen desde fuera de la entidad.	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Proveedor de Servicios de Internet
APROVISIONAMIENTO Y BACKUP	Servicios de almacenamiento y respaldo de información de Capital.	Gestionar y proporcionar el almacenamiento adecuado y recomendado para salvaguardar y protección de la información gestionada por los funcionarios y contratistas de Canal Capital.	Aprovisionar el espacio dentro de los servidores del datacenter de Canal Capital y a través de los servicios de cloud el espacio requerido para el almacenamiento de la información de la entidad.	Suministrar el espacio y salvaguardar la información requerida por los usuarios de Capital para sus labores cotidianas, en sitio y en la nube.	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Proveedor de Servicios de Internet / Sitio
CARNETIZACIÓN	Servicio de identificación para funcionarios y contratistas de Capital.	Gestionar de acuerdo a las solicitudes de servicios TIC, las identificaciones de los usuarios como funcionarios y contratistas de Capital.	1. Imprimir las credenciales de identificación de los funcionarios y contratistas de Capital. 2. Estas solicitudes son documentadas a través de la solicitud de servicios TIC, por cada uno de los funcionarios de planta de las área de Capital.	Suministrar la identificación respectiva a funcionarios y contratistas de Canal Capital, para garantizar el acceso físico a las instalaciones de la entidad.	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Sitio
ASIGNACIÓN DE EQUIPOS	Gestionar los equipos de cómputo de Canal Capital para cada uno de los funcionarios y contratistas de la entidad.	Administrar la planta de equipos de usuario final con el objetivo de garantizar el acceso de funcionarios y contratistas en las	1. Las asignaciones de equipos de cómputo deben ser solicitadas por los funcionarios de planta directores de área, a través del	Suministrar los equipos de cómputo requeridos para el desempeño de las labores	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Sitio

	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: AGRI-SI-GU-010	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 06/09/2021	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

		diferentes áreas de Capital.	formulario de Servicios TIC de la entidad. 2. De acuerdo a la disponibilidad de equipos e inventarios se procede a entregar el equipo solicitado al contratista o funcionario designado en la solicitud de servicios TIC.	cotidianas a los funcionarios y contratistas de Capital.	canalcapital.gov.co	
ENTRADA Y SALIDA DE EQUIPOS	Gestionar el préstamo de los equipos de cómputo de Capital para cada uno de los funcionarios y contratistas de la entidad.	Dirigir adecuadamente los permisos de salida y entrada de equipos de acuerdo a las solicitudes de servicios TIC, realizadas en cabeza de cada uno de los funcionarios de planta de cada área de Capital.	1. Los permisos de salida de equipos de cómputo deben ser solicitadas por los funcionarios de planta directores de área, a través del formulario de Servicios TIC de la entidad. 2. Se evalúa el estado del equipo, permisos y accesos para luego ser entregado al usuario designado por el funcionario de planta de acuerdo a los consignado en la solicitud de entrada y salida de equipos.	Suministrar los equipos de cómputo requeridos para el desempeño de las labores de funcionarios y contratistas en teletrabajo de Canal Capital.	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Sitio
GSUITE Y H.COLABORATIVAS	Gestionar los accesos y servicios a las herramientas colaborativas dispuestas en la nube para los funcionarios y contratistas de Capital.	Proveer y conceder de acuerdo a las solicitudes de servicios TIC, los accesos a la plataforma de colaborativa de Google Suite a funcionarios y contratistas de Canal Capital.	1. El acceso a estas herramientas deben ser solicitados por cada uno de los funcionarios de planta directores de área, para contratistas y funcionarios de Canal Capital. 2. De acuerdo a disponibilidad se asignaran los respectivos accesos al servicio.	Gestionar las credenciales de acceso a las herramientas colaborativas de Gsuite para funcionarios y contratistas, teniendo en cuenta la disponibilidad y niveles de acceso a los datos.	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Proveedor de Servicios de Internet / Sitio
DESARROLLO DE SOFTWARE INHOUSE	Aprovisionar las herramientas de software requeridas por la entidad con el fin de digitalizar las tareas y procesos diarios que los usuarios de la entidad realizan	Proveer las soluciones adecuadas de acuerdo a los lineamientos de la Gerencia en temas de desarrollo de software para la	1. Se recibe el requerimiento desde la Gerencia y Secretaría General de la entidad. 2. Se analizan los requerimientos y se procede a diseñar el	Suministrar las herramientas a nivel de software que permita optimizar tiempos de respuesta	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Sitio

	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: AGRI-SI-GU-010	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 06/09/2021	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

	optimizando tiempos de respuesta.	sistematización de procesos y gestión de datos de Canal Capital.	proceso para después ser implementado en el entorno de producción.	sistematizando o las tareas diarias realizadas por los funcionarios y contratistas de la entidad.	canalcapital.gov.co	
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION-SGSI	Es el conjunto de prácticas orientadas al aseguramiento de la confidencialidad, integridad y la confidencialidad de la información.	Es un enfoque sistemático para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información de la entidad y lograr sus objetivos institucionales y/o de servicio.	El SGSI debe implementarse de manera estratégica para que los resultados sean acordes con los objetivos propuestos de la entidad.	El alcance del SGSI incluye, identificación de los activos de información esenciales e implementación de técnicas de aseguramiento de los componentes de la seguridad de la información, con el fin de mitigar riesgos en los activos de información.	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Sitio
CONTROL DE ACCESO PERIMETRAL	Aprovisionar los accesos y permisos desde y hacia internet de los servidores y servicios de la entidad.	La seguridad y control perimetral corresponde a la integración de elementos de la infraestructura TI, gestionar las reglas de filtrado y enrutamiento, para la protección de los datos, detección de tentativas de intrusión y/o disuasión de intrusos en instalaciones especialmente sensibles a través de internet	1. Analizar los sitios para la navegación y servicios que se van a publicar. 2. Se procede a diseñar la regla y puerto para dar acceso desde y hacia internet del servidor o servicio requerido.	Suministrar el acceso a internet asegurando la navegación por medio de la implementación de reglas dispuestas a través del Firewall de la entidad.	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	Sitio
SOPORTE INFRAESTRUCTURA	Gestionar la infraestructura TI de Canal Capital alineadas a las mejores prácticas de ITIL, garantizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.	Administrar los equipos activos de red, servidores, equipos finales con el fin de garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información y servicios TI de Canal Capital.	1. Gestionar la infraestructura TI de Canal Capital. 2. Efectuar las actualizaciones pertinentes que garanticen la seguridad en la operación misional de los diferentes servicios TI.	Gestionar las actualizaciones y modificaciones requeridas con el objetivo de mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.gov.co	

	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO: AGRI-SI-GU-010	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA: 06/09/2021	
		RESPONSABLE: SISTEMAS	

			3. Realizar los soportes de tercer nivel en caso de ser requeridos.	la información de la entidad.		
SERVICIO DE IMPRESION, ESCANEAO, COPIADO	Gestionar el servicio de impresión, copiado y escaneo de documentos con impresoras y equipos multifuncionales, los cuales se encuentran distribuidos en las oficinas de Capital.	El objetivo es aprovisionar, mantener la disponibilidad del servicio de impresión, resolver los requerimientos e incidentes relacionados con el servicio.	1. Gestionar requerimientos de Canal Capital. 2. Efectuar los mantenimientos pertinentes que garanticen la correcta operación del servicio. 3. Realizar los soportes de tercer nivel en caso de ser requeridos.	Suministrar el acceso al servicio sobre la infraestructura de red LAN y WLAN, garantizando sus consumibles cuando requiera la operación.	Dependencia: SISTEMAS Rol: Profesional de Sistemas Correo: mauris.avila@canalcapital.go.v.co	Sitio

5.1 Niveles de Soporte

1er. Nivel de soporte

Solicitado al Punto Único de Contacto, a través del módulo de soporte en la INTRANET, el cual le brinda al usuario el primer nivel de soporte, entrega información sobre el servicio, gestiona, diagnostica y resuelve las solicitudes de soporte. Si es necesario un escalamiento a otros niveles, este nivel será el responsable de realizar el seguimiento del escalamiento, y comunicará al usuario de cualquier actividad realizada por los niveles de soporte.

2°. Nivel de soporte

Ofrece un nivel de soporte y solución especializado en el servicio, es brindado por el responsable de la funcionalidad y entrega del servicio.

3er. Nivel de soporte

Este nivel está representado por el grupo de proveedores externos.