



CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL META

Por un control fiscal efectivo y participativo

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

2019



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE DEL DOCUMENTO	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	5
5.1. CATÁLOGO DE SERVICIOS	5
5.1.1. Beneficios del catálogo de servicios.....	6
5.2. SERVICIOS.....	6
5.2.1. Descripción de Servicios TI.....	6
5.2.1.1. <i>Internet</i>	6
5.2.1.2. <i>Página Web y Chat</i>	8
5.2.1.3. <i>Intranet</i>	10
5.2.1.4. <i>Correo Electrónico Institucional</i>	12
5.2.1.5. <i>Soporte Interno</i>	13
5.2.1.6. <i>Sistemas de información</i>	19
5.2.1.7. <i>Mensajería Instantánea</i>	20
6. CONTACTO GESTIÓN TIC	21

1. INTRODUCCIÓN

La Contraloría Departamental del Meta en aras de cumplir y continuar con la alineación de la estrategia de Gobierno Digital planteada por el Ministerio de las Tecnologías y la Información (Mintic) en su Decreto Único sectorial 1078 de 2015 y para dar cumplimiento en la implementación de una arquitectura empresarial AE, se ha dispuesto de mecanismos para la consolidación de un catálogo de servicios de TI donde se reflejen los principales servicios de TI con que cuenta la entidad, garantizando de esta manera su control y seguimiento y dando a conocer a los funcionarios las capacidades de TI que soporta los procesos misionales.

El Ente de Control, a través del área de Gestión TIC, busca la satisfacción de los usuarios, a través de servicios TI de calidad, dirigiendo sus esfuerzos en la optimización de los procesos de TI, diseño, entrega y soporte.

Este catálogo brinda la posibilidad de generar una mejora continua, maximizando las estrategias, prioridades y beneficios de la CDM.

2. OBJETIVO

Identificar los servicios de TI que Gestión TI presta a las demás dependencias de la Contraloría Departamental del Meta, como soporte al desarrollo de sus procesos.

Proporcionar a través del catálogo de servicio de TI una fuente única de información sobre todos los servicios vigentes y acordados por la Oficina de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación, alineando los servicios basados en TI y los niveles de servicio con las necesidades y expectativas de las áreas estratégicas, misionales, evaluación y control, y apoyo de la Contraloría Departamental del Meta.

3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

- Describir de manera detallada el catálogo de servicios prestados de TI de la CDM
- Convertir el catálogo de servicios de TI en una herramienta de diálogo con los diferentes procesos a los que se les presta un servicio.
- Construir un modelo que facilite el establecimiento de acuerdos de nivel de servicio que permita evaluar el servicio prestado de una forma objetiva para los grupos de interés.
- Favorecer el seguimiento objetivo de los servicios de TI prestados en la Entidad.

4. DEFINICIONES

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

CI: Elemento de Configuración. Todo activo de software, hardware o documentos relacionados con los activos de la Entidad. Es cualquier elemento que se encuentra en la Entidad y que es importante controlar para proporcionar un servicio. Los CI's pueden ser físicos (un servidor), lógicos (un sistema operativo instalado en el servidor) o conceptuales (el servicio que proporciona el servidor).

GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI: La implementación y gestión de calidad de servicios de TI que reúnen las necesidades del negocio. La Gestión de Servicios de TI es realizada por los prestadores de servicio a través de la apropiada combinación de personas, procesos y tecnologías de información.

HARDWARE: Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos. Maquinaria y equipos (CPU, discos, cintas, modem, cables, etc).

LAN: Es una red de computadoras que abarca un área reducida a una casa, un departamento o un edificio.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: Representa una lista completa de los servicios gestionados por un proveedor de servicios; algunos de estos servicios son visibles a los usuarios y/o colaboradores. Contiene compromisos contractuales vigentes, información sobre el desarrollo de servicios nuevos y planes de mejoramiento continuo a los servicios, iniciados por el perfeccionamiento continuo del servicio. El Portafolio de Servicios se divide en tres fases: Proyección de Servicios, Catálogo de Servicios y Servicios Retirados.

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

SERVICIOS DE SOPORTE: Un servicio de TI que no es directamente usado por la dependencia, pero es requerido por el proveedor de servicios de TI para entregar los servicios de cara al usuario.

SERVICIO TECNOLÓGICO: Infraestructura tecnológica que sostiene los sistemas y servicios de información en las instituciones.

SOFTWARE: es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador.

VPN: Es una tecnología de red de computadoras que permite una extensión segura de la red de área local (LAN) sobre una red pública o no controlada como Internet. Permite que la computadora en la red envíe y reciba datos sobre redes compartidas o públicas como si fuera una red privada con toda la funcionalidad, seguridad y políticas de gestión de una red privada.

WIFI: Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica. Los dispositivos habilitados con wifi (como una computadora personal, un televisor inteligente, una videoconsola, un teléfono inteligente o un reproductor de música) pueden conectarse a internet a través de un punto de acceso de red inalámbrica. Dicho punto de acceso tiene un alcance de unos veinte metros en interiores, alcance que incrementa al aire libre.

5. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

El portafolio de servicios de TI se constituye en una de las principales herramientas de la gestión estratégica de TI. Por medio de éste se da a conocer el conjunto de servicios de TI que maneja una organización independientemente de la fase en que se encuentren en el ciclo de vida, es decir desde que se idean hasta que se retiran. La diferencia fundamental respecto al Catálogo de Servicios es que este último sólo contiene los servicios que están en producción y se prestan actualmente a los usuarios.

En la siguiente figura se ilustra el concepto de portafolio de servicios de TI:



Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación. Relación entre portafolio y catálogo de servicios de TI.

5.1. CATÁLOGO DE SERVICIOS

Es un documento estructurado que permite la operación de la oficina de Gestión TIC, de marea organizada, coherente y acorde con las necesidades de la entidad, estructurando y definiendo resultados para optimizar los servicios actuales de cara a la satisfacción de las necesidades del cliente.

5.1.1. Beneficios del catálogo de servicios

- Promover el interés de los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta en los servicios de TI que el área de Gestión TIC tiene dispuestos para garantizar el ejercicio de las funciones establecidas.
- Maximizar el uso de los servicios de TI, generando estrategias de uso y apropiación de las Tics.
- Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios que ofrece el área de Gestión TIC.

5.2. SERVICIOS

Son todos aquellos activos encargados de satisfacer las necesidades de los funcionarios de la dependencia:

- ❖ World wide web: servicio de internet para los funcionarios.
- ❖ Página web: servicio de mantenimiento de la página web.
- ❖ Intranet
- ❖ Correo electrónico: gestión de cuentas de correos electrónicos enviar y recibir correos.
- ❖ Soporte interno (a usuarios de la propia organización), en donde se ofrece la asistencia informática a los funcionarios de la entidad.
- ❖ Mensajería interna (a usuarios de la propia organización): servicio de mensajería Interna denominada Spark)
- ❖ Redes y central telefónica (a usuarios de la propia organización), entre otros.

5.2.1. Descripción de Servicios TI

La Contraloría Departamental del Meta, soporta sus sistemas de información a través de los siguientes servicios TI:

5.2.1.1. Internet



NOMBRE DEL SERVICIO	INTERNET
DESCRIPCIÓN	Conexión cableada o inalámbrica como medio de comunicación seguro y confiable para la trasmisión y recepción de información desde y hacia fuera de la entidad en diferentes formatos, para facilitar el desarrollo de los procesos, fortalecer la interacción y transparencia con la comunidad, permitir la publicación oportuna de la información solicitada por los diferentes grupos de valor.
OBJETIVO	Ofrecer un medio de comunicación seguro y confiable para que los funcionarios de la entidad transmitan y recepcionen información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) que se encuentre inmerso dentro del objetivo de su cargo.
NECESIDADES QUE SATISFACE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación de los usuarios de la Entidad con el envío y recepción de información, a través del navegador de internet. 2. Acceder a páginas web para apoyo del trabajo de los usuarios de la Entidad. 3. Acceso oportuno a la información requerida en los procesos de la Entidad. 4. Fortalecimiento de la interacción entre la Contraloría Departamental del Meta y la comunidad. 5. Reporte oportuno de la información pública ante los entes de control, con el fin de fortalecer la transparencia en la entidad. 6. Descargar información de sujetos de control 7. Envío de comunicación a los sujetos de control y ciudadanía.
POBLACIÓN OBJETIVO	Funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta que requieran del servicio de internet para realizar actividades inherentes a sus funciones laborales, como consultar aplicativos o sistemas web, correos electrónicos, publicar reportes e informes en los diferentes portales gubernamentales.
INDICADOR	Disponibilidad del servicio en los horarios laborales de la Entidad, el cual es medido mediante herramienta interna del área de Gestión TIC.
PREREQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar el servicio conforme al procedimiento a través del GLPI con 2 días de anterioridad como mínimo. 2. Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la Entidad o autorizado por el Área de Tecnologías y Sistemas de Información y conexión a red 3. Contar con usuario y contraseña creado para ingresar a los programas, software, aplicaciones o sistemas de información de la Entidad

POLÍTICAS PRINCIPALES APLICABLES	<p>600.01.01 Ver Manual de Seguridad y Privacidad de Información</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades. 2. Los usuarios deben informar al área de Tecnologías de la Información y Comunicación sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias. 3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas y en el acceso a sitios web 4. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través de GLPI 5. El servicio de Internet es exclusivo para tareas de la función desarrollada en la entidad. 6. El nivel de acceso a Internet asignado a cada usuario dependerá de las funciones definidas para su cargo 7. No está permitido el acceso a sitios de chat y paginas no autorizadas por la entidad.
HORARIO DE SERVICIO	Lunes a viernes 7:30 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-6:00 p.m
HORARIO DE SOPORTE	Lunes a viernes 8:00 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-5:00 p.m
CALENDARIO DE MANTENIMIENTO	Sujeto a programación del área de Gestión TIC. 600.02.68 Cronograma Mantenimiento Preventivo
RESPONSABLE DEL SERVICIO	Grupo Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación Profesional Universitario de Sistemas para atención de incidencias

5.2.1.2. Página Web y Chat



NOMBRE DEL SERVICIO	PÁGINA WEB Y CHAT www.contraloriameta.gov.co
DESCRIPCIÓN	Desarrollo de un conjunto de actividades que conllevan el levantamiento de información y publicación de la información sobre la gestión de los procesos de la Contraloría Departamental del Meta en el sitio web, alineados a la estrategia de Gobierno Digital.

	<p>Para el proceso de publicación en la página web institucional se tiene en cuenta el Procedimiento de Divulgación y Publicación de la Entidad 600.01.69 y el Procedimiento 600.01.16 recursos informáticos.</p> <p>Así mismo, se ofrece comunicación vía chat, servicio que brinda atención no presencial a las inquietudes, quejas y consultas de los ciudadanos en tiempo real</p>
OBJETIVO	Ofrecer una herramienta para la rendición de cuentas recurrentes de la gestión de la entidad e interacción con la ciudadanía.
NECESIDADES QUE SATISFACE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación rápida y oportuna 2. Mejorar la interacción con la ciudadanía 3. Facilita y mejora la eficiencia y transparencia de la gestión de la entidad 4. Divulgación de información actualizada de interés para la comunidad. 5. Divulgación de información de interés
POBLACIÓN OBJETIVO	<p>Los ciudadanos que cuenten con acceso a internet interesados en la información que emite la Contraloría Departamental del Meta, sujetos de control, academia, líderes sociales, entre otros.</p> <p>Interno: funcionarios de la Entidad que requieran publicar contenido en la web institucional.</p>
INDICADOR	Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de Google Analytics que permite tener estadísticas en tiempo real de visitas, tiempo por sesión, páginas vistas, caracterización de usuarios de forma genérica, entre otros datos.
PREREQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. El solicitante del servicio deberá crear la incidencia en GLPI cumpliendo el procedimiento establecido. 2. El contenido deberá ser aprobado por el Asesor(a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones
POLÍTICAS PRINCIPALES APLICABLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. El funcionario de comunicación es el encargado de la recepción de información a publicar. 2. El funcionario que crea la incidencia en GLPI es el único autorizado para realizar las revisiones respectivas luego de la notificación de publicación realizada por Gestión TIC. 3. La publicación se realiza en conformidad con la normatividad vigente y aplicable a la entidad. 4. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través del GLPI y conforme con el numeral 5.3 del procedimiento 600.01.16 de recursos informáticos 5. Apego y cumplimiento del programa de Gobierno Digital
HORARIO DE SERVICIO	<p>Lunes a domingo 24 x 7 para la página web</p> <p>Lunes a viernes de 8:30 a.m. -12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. para el chat</p>
HORARIO DE SOPORTE	<p>Lunes a viernes 8:00 a.m-12:00 p.m y 2:00 p.m-5:00 p.m para reporte de fallas</p> <p>Lunes a viernes 8:00 a.m a 4:00 p.m para publicación</p>

CALENDARIO DE MANTENIMIENTO	Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios. Formato 600.02.68 Cronograma Mantenimiento Preventivo
RESPONSABLE DEL SERVICIO	Grupo Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación Profesional Universitario de Sistemas para atención de incidencias en cuanto a fallas de red Funcionario de Comunicación delegado para publicación, monitoreo y trazabilidad de la página web y atención del chat

5.2.1.3. Intranet



NOMBRE DEL SERVICIO	INTRANET www.172.16.1.3/website
DESCRIPCIÓN	<p>Sistema de gestión y comunicación interna para todas las áreas y usuarios de la Contraloría Departamental del Meta de una forma ágil y segura.</p> <p>Para el proceso de publicación en la página de Intranet se tiene en cuenta el Procedimiento de Divulgación y Publicación de la Entidad 600.01.69 y el Procedimiento 600.01.16 recursos informáticos.</p> <p>Para el acceso y generar trazabilidad de ingresos (solamente) por funcionario se debe digitar en usuario el documento de identidad, igualmente en contraseña.</p> <p>Cuenta con 9 menús:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institucional: incluye todo lo relacionado a información general de planes, estructura de la entidad. • Normatividad interna y externa: (acuerdos, circulares, resoluciones, entre otros) • Dependencias: planes por área e información puntual que emite cada una de ellas. • Conéctate: espacio para presentación de inquietudes, campañas internas de comunicación, talento humano, boletines internos, etc. • SGC: Documentación del Sistema de Gestión de Calidad (formatos aplicables por procesos) • SGSST: Todo lo relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo. • SIGEF: Acceso directo al Sistema Integral de Gestión Fiscal • MECI: Estructura y mapa de riesgos de la Entidad

	<ul style="list-style-type: none"> Galería fotográfica principales actividades de bienestar.
	Adicionalmente se ubican los datos de interés para el funcionario como extensiones, fechas importantes, botones de acceso a menús, correo institucional y otras entidades relacionadas con la CDM.
OBJETIVO	Facilitar a los funcionarios de la entidad un acceso rápido y oportuno a los procesos, procedimientos políticas y normatividad de competencia de la entidad.
NECESIDADES QUE SATISFACE	<ol style="list-style-type: none"> Comunicación interna rápida y oportuna Gestión de información para los usuarios de la CDM Publicación de información de interés para los funcionarios
POBLACIÓN OBJETIVO	Interno, de uso exclusivo para los usuarios y/o colaboradores de la Contraloría Departamental del Meta.
INDICADOR	Disponibilidad del servicio en los días y horas laborales, el cual es medido mediante base de datos ubicada en el servidor de Intranet, allí reposa monitoreo de ingresos más no de descargas o visitas a la página de Intranet.
PRERECISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO	<ol style="list-style-type: none"> El solicitante del servicio deberá crear la incidencia en GLPI, conforme con el numeral 5.3 del procedimiento 600.01.16 de recursos informáticos El contenido deberá ser aprobado por el Asesor(a) de Planeación, Gestión de Calidad y Comunicaciones Para consulta, Talento Humano solicita el usuario de acceso a Gestión TIC, requiriéndose acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil y conexión a red de la Entidad.
POLÍTICAS PRINCIPALES APLICABLES	<ol style="list-style-type: none"> Conforme el procedimiento de inducción, se debe realizar una capacitación a los usuarios sobre el uso del servicio antes de habilitar el acceso. El funcionario de comunicación es el encargado de la recepción de información a publicar. El funcionario que crea la incidencia en GLPI es el único autorizado para realizar las revisiones respectivas luego de la notificación de publicación realizada por Gestión TIC. La publicación se realiza en conformidad con la normatividad vigente y aplicable a la entidad. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través del GLPI. Apego y cumplimiento del programa de Gobierno Digital
HORARIO DE SERVICIO	Lunes a viernes 7:30 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-6:00 p.m
HORARIO DE SOPORTE	Lunes a viernes 8:00 a.m-12:00 p.m y 2:00 p.m-5:00 p.m para reporte de fallas Lunes a viernes 8:00 a.m a 4:00 p.m para publicación
CALENDARIO DE MANTENIMIENTO	Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios. Formato. 600.02.68 Cronograma Mantenimiento Preventivo

RESPONSABLE DEL SERVICIO	Grupo Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación Profesional Universitario de Sistemas para atención de incidencias en cuanto a fallas de red Funcionario de Comunicación delegado para publicación, monitoreo y trazabilidad de Intranet.
---------------------------------	---

5.2.1.4. Correo Electrónico Institucional

CORREO ELECTRÓNICO

NOMBRE DEL SERVICIO	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL
DESCRIPCIÓN	<p>Permitir a los funcionarios de la Contraloría Departamental del Meta contar con un servicio de red que sea utilizado para enviar y recibir mensajes e información a los usuarios externos, que facilite la interacción y el desarrollo de los diferentes procesos, y sea la herramienta de comunicación institucional.</p> <p>Plataforma de correo Google con almacenamiento de 15GB, se cuentan con 19 cuentas de correo electrónico institucional, contando por lo menos una por dependencia, adicionalmente permite el uso de los servicios de google (Drive, Calendar, Formularios, Docs.), adicionalmente mediante aplicación móvil de Gmail y de firma virtual a través de www.gmail.com</p> <p>No se cuenta con el servicio de respuesta automática o confirmación de recibido de correos electrónicos.</p>
OBJETIVO	Permitir un medio de comunicación oficial para interactuar con la comunidad y facilitando la gestión institucional.
NECESIDADES QUE SATISFACE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión institucional. 2. Enviar comunicaciones de manera rápida y eficaz. 3. Responder comunicaciones de manera ágil 4. Acceso rápido y seguro a la información a través del servicio en la nube 5. Apertura de nuevos canales de comunicación comunidad - entidad. 6. Fortalece en la entidad las buenas prácticas para reducir el consumo de papel.
POBLACIÓN OBJETIVO	Funcionarios de la CDM que entre sus funciones tenga el manejo de información institucional.
INDICADOR	Disponibilidad del servicio en los días y horas laborales, el cual es medido mediante el servidor respectivo.

PREREQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con usuario y contraseña para acceso al correo institucional 3. Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la Entidad. 4. Conexión a Internet (plan de datos para equipos móviles). 5. Configuración de software
POLÍTICAS PRINCIPALES APLICABLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades. 2. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas, teniendo en cuenta que dicha clave es de uso personal e intransferible. 3. El usuario es responsable por el correcto uso del correo electrónico y sus funcionalidades, en caso de requerir capacitación deberá solicitarlo a Gestión TIC 4. Las cuentas de correo electrónico son de propiedad de la Entidad. 5. Cada usuario es responsable tanto del contenido del mensaje como de cualquier otra información adjunta. 6. Todo usuario es responsable de la destrucción de todo mensaje de origen desconocido. 7. Todo correo proveniente de cuentas externas debe tener diligenciado el campo "Asunto:" en caso contrario el correo será bloqueado por las políticas de seguridad del sistema. 8. Se restringe el envío o recepción de los siguientes archivos: *.pps, *.exe, *.bat, *.vbs, *.vbe
HORARIO DE SERVICIO	Lunes a viernes 7:30 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-6:00 p.m
HORARIO DE SOPORTE	Lunes a viernes 8:00 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-5:00 p.m
CALENDARIO DE MANTENIMIENTO	No aplica
RESPONSABLE DEL SERVICIO	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación

5.2.1.5. Soporte Interno



NOMBRE DEL SERVICIO	MESA DE SERVICIOS - GLPI
DESCRIPCIÓN	<p>- Intervención en fallas tecnológicas</p> <p>En el momento en que se requiera se brinda la asistencia técnica al funcionario ante cualquier</p>

inconveniente que limite o impida operar el equipo, dispositivo tecnológico o alguna aplicación de manera correcta.

- Instalación y configuración de periféricos.

Se realiza una intervención en caso en que se requiera dejar operativos los periféricos (mouse, teclado, diadema, impresora, escáner) instalando drivers y realizando una correcta configuración para que el funcionamiento de estos sea óptimo.

- Gestión de alistamiento y entrega de equipos de cómputo.

Cuando se realizan adquisiciones, traslados entre dependencias o reposición de equipos de cómputo o dispositivos tecnológicos se realizan las acciones pertinentes para dejarlos operando de una manera adecuada, instalando y configurando lo necesario para que el funcionario pueda hacer uso de los mismos y sea una herramienta útil en el correcto desarrollo de sus funciones.

- Soporte de software

Este servicio permite brindar un correcto soporte técnico cuando se presenten inconvenientes con el software que se utiliza en cada uno de los equipos (Sistema Operativo, Herramientas Ofimáticas, Antivirus y demás aplicativos), con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y actualización constante.

El soporte técnico se realiza dependiendo de los tiempos establecidos en el **procedimiento 600.01.16 de Gestión de Recursos Informáticos**, particularmente lo relacionado con la atención de requerimientos/incidencias en el sistema GLPI.

- Gestión de usuarios

Servicio que permite la creación, modificación, eliminación de usuarios para las herramientas de los sistemas de información, aplicaciones, entre otros, que posee la entidad, se crea mediante comunicación escrita del área de Talento Humano a Gestión TIC.

Compra de equipo informático y software

Servicio de apoyo técnico para el proceso de adquisición y renovación de equipo informático, velando que las compras de TI satisfagan las necesidades de la entidad.

- Almacenamiento y respaldo de la Información

Realizar copias de seguridad de la información almacenada en la totalidad de la infraestructura tecnológica y servicios prestados por el área de Gestión TIC.

	<p>Las copias de seguridad se realizan de forma periódica (diaria, semanal y mensual) de acuerdo con las necesidades y políticas definidas por el área de Gestión TIC, lo que permite la restauración de información borrada por algún evento de seguridad informática que se presente al interior de la Entidad.</p> <p>- Seguridad Se brinda la administración y operación de la seguridad de la información para los servicios de TI acorde a las necesidades definidas en el manual de seguridad y privacidad de la información.</p> <p>- Audiovisuales Consiste en brindar el soporte técnico, operación, atención, administración y mantenimiento los equipos de sonido, grabación, equipos de proyección, logística para la coordinación de reuniones y todo lo requerido a nivel tecnológico para asistencia a reuniones de los usuarios y/o colaboradores de la Entidad.</p>
OBJETIVO	Generar solicitudes de los funcionarios frente a requerimientos e incidencias tecnológicas y de información
NECESIDADES QUE SATISFACE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer solicitudes de manera eficiente y dejando trazabilidad de publicaciones y requerimientos. 2. Facilidad y apoyo en el desarrollo de las actividades diarias en la entidad. 3. Optimización y disponibilidad de los dispositivos tecnológicos dentro de la entidad para la realización de los diferentes procesos. 4. Correcto respaldo de la Información de posibles pérdidas o virus que afecten el contenido de la misma.
POBLACIÓN OBJETIVO	Funcionarios de la CDM que utilizan herramientas tecnológicas, para el cumplimiento y correcto desarrollo de sus funciones.
INDICADOR	Atención a requerimientos conforme a los tiempos estipulados en el procedimiento 600.01.16 de gestión de recursos informáticos y a los indicadores de desempeño.
HORARIO DE SERVICIO	Lunes a viernes 7:30 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-6:00 p.m
HORARIO DE SOPORTE	<p>Lunes a viernes 8:00 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-5:00 p.m en cuanto a fallas bases de datos, soporte técnico e incidencias</p> <p>Lunes a viernes 8:00 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-4:00 p.m para monitoreo trazabilidad de publicaciones y requerimientos</p>
CALENDARIO DE MANTENIMIENTO	No aplica.
RESPONSABLE DEL SERVICIO	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación Profesional Universitario de Sistemas para atención de incidencias en cuanto a fallas bases de datos, soporte técnico y incidencias

	Funcionario de Comunicación delegado para monitoreo y trazabilidad de publicaciones y requerimientos
--	--

Otros servicios de soporte interno

Redes y Seguridad

Descripción:

Consiste en el conjunto de elementos que permite conexión de la totalidad de los equipos de la Entidad con los servicios tecnológicos e Internet, teniendo en cuenta las políticas y esquemas de seguridad establecidos en la Contraloría Departamental del Meta para proteger la información que se transfiere a través de los canales de comunicación.

Incluye actividades para administrar, operar, dar mantenimiento a la conectividad entre la infraestructura de TI, los equipos tecnológicos de los usuarios y/o colaboradores y los sistemas de información de la Entidad, para el intercambio de información a través de medios como Internet, redes alámbricas, redes inalámbricas y canales dedicados para la conectividad.

Adicionalmente, este servicio administra y gestiona las políticas de seguridad de la información de la CDM, que permita el control adecuado como la gestión de permisos (internet y/o páginas WEB), accesos a VPN, instalación y configuración de certificados digitales y administración de antivirus para los componentes tecnológicos de la infraestructura de TI.

Red Inalámbrica: este servicio es prestado a la totalidad de usuarios y/o colaboradores la Entidad y visitantes, permite la conexión de equipos a internet y servicios de TI.

Central telefónica y planta telefónica: soporte a los usuarios sobre funcionalidad de extensiones, pbx y otros aspectos técnicos.

Internet: permite la navegación de la totalidad de usuarios y/o colaboradores a portales Web internos y páginas Web externas específicas para el cumplimiento de sus labores

Objetivo:

Administrar y configurar la plataforma de la Red LAN y WAN, así como la administración y operación de la seguridad de la información para la CDM de acuerdo con las políticas definidas y establecidas para este fin.

Necesidades que satisface:

1. control al correcto funcionamiento de la infraestructura de redes, comunicaciones y seguridad informática, así como, la Red LAN, WAN y conectividad de los usuarios
2. Realizar configuraciones técnicas y recomendaciones en telecomunicaciones acorde a las necesidades de la CDM.

3. Realizar análisis de vulnerabilidades internas y externas generando las acciones de mitigación que correspondan.
4. Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad informática de la Entidad.

Administrar y gestionar accesos a Internet, páginas web, y a través de VPN para los usuarios y/o colaboradores

Aplica todo lo referente a mesa de servicios en cuanto a población objetivo, indicadores, horarios.

Administración de servidores

Descripción:

El servicio de administración de servidores permite la configuración, administración, soporte y mantenimiento a los servidores (físicos y virtuales) que dan soporte a los sistemas de información y servicios de TI la Contraloría Departamental del Meta.

Los servidores son componentes tecnológicos críticos en las actividades diarias de los usuarios y, ya que a través de estos se almacena, procesa y transfiere información.

- Servidor Web
- Servidor de Intranet
- Servidor PQRSD
- Servidor contratación
- Servidor Internet / correos
- Servidor Spark
- Servidor SIGEF
- Servidor huella
- Servidor de dominio
- Servidor SGL
- Servidor de cámaras

Para la prestación de este servicio se incluyen las siguientes acciones, que permitan a los usuarios y/o colaboradores realizar sus actividades de manera transparente, garantizando que la información esté disponible y confiable cuando sea requerida:

- ✓ Gestionar el acceso a los usuarios o colaboradores.
- ✓ Verificar los Logs o registros de actividad asociados a los servidores.
- ✓ Monitoreo de los recursos (uso y carga de la CPU, el uso de la memoria, el espacio en disco duro disponible, el ancho de banda usado).
- ✓ Monitoreo de procesos y servicios en los servidores.
- ✓ Actualizaciones de hardware y software
- ✓ Actualizaciones de seguridad.
- ✓ Administrar la capacidad instalada.

- ✓ Administrar los grupos, usuarios y contraseñas, privilegios de acceso y políticas de grupo.
- ✓ Administrar espacio en disco, estructurar y administrar arreglos de discos.
- ✓ Administrar los servicios propios de cada sistema operativo.
- ✓ Definir protocolos y rutinas de encendido y apagado de servidores.
- ✓ Realizar el monitoreo de logs, análisis de alarmas y mensajes de error.
- ✓ Ejecutar los protocolos de auditoría.
- ✓ Generar recomendaciones de actualización de la plataforma de infraestructura de servidores y sus respectivos servicios.
- ✓ Establecer y garantizar las configuraciones técnicas e integración con proveedores de infraestructura de TI.

Objetivo:

Administrar y ofrecer soporte para los servidores en la infraestructura TI de la CDM a fin de garantizar la continuidad operativa de todos los servicios de TI y las necesidades de la Entidad.

Necesidades a satisfacer:

1. Acceso a la información compartida.
2. Tener un espacio de almacenamiento común de información.
3. Simplificar el intercambio de información (archivos).
4. Mantener un respaldo de la información.

Permite la comunicación y transmisión de información de las entidades sujetas de supervisión y control por la Entidad.

Aplica todo lo referente a mesa de servicios en cuanto a población objetivo, indicadores, horarios.

Unidades de Red

Descripción:

Repositorio de información de cada una de las dependencias de la Entidad para que sea consultada por los funcionarios. Esta información reside en discos que hacen parte de un sistema de almacenamiento en red tipo SAN (Storage Area Network o red de área de almacenamiento). El acceso a cada una de las carpetas se realiza a través perfiles de acceso de lectura o escritura.

La Administradora del Servidor de Archivos en la Subdirección de Operaciones se encarga de mantener estos espacios de disco, gestionando la seguridad ante ataques, accesos indebidos, virus, disponibilidad y recuperación de la información en caso de deterioro, borrado o pérdida a través de copias de seguridad.

- Solicitud de Unidades de Red
- Creación carpeta: A través de esta opción se indica el nombre de la carpeta y los accesos requeridos.

- Solicitud de Permisos: A través de esta opción se solicita la adición/eliminación y/o modificación de un permiso específico para uno o varios usuarios.
- Eliminación de carpeta unidad de red: En este caso se debe indicar la carpeta, la ruta y la justificación
- Recuperar información: Esta opción es para recuperar información (archivo o carpeta) en caso de deterioro, borrado o pérdida
- Restaurar información K: Esta opción es para recuperar información de la unidad K que es propia de cada funcionario, donde guarda su información más importante para que sea respaldada
- Inconvenientes unidades de red: A través de esta opción se debe indicar que problemas tiene, ejemplo: no tengo permisos, no me carga la unidad, etc.

Objetivo:

Las unidades compartidas son un espacio de almacenamiento de disco que la Entidad pone a disposición de los usuarios para facilitar la puesta en común de documentos y/o información de sus dependencias y de interés general.

Necesidades a satisfacer

- Acceso a la información compartida.
- Tener un espacio de almacenamiento común de información.
- Simplificar el intercambio de información (archivos).
- Mantener un respaldo de la información.

Aplica todo lo referente a mesa de servicios en cuanto a población objetivo, indicadores, horarios.

5.2.1.6. Sistemas de información

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

NOMBRE DEL SERVICIO	SISTEMAS DE INFORMACIÓN (Ver catálogo de sistemas de información)
DESCRIPCIÓN	Brinda al usuario la asesoría para la actualización y/o diseños de soluciones, desde el levantamiento de los requerimientos funcionales, técnicos y financieros hasta la puesta en marcha, asegurando que el desarrollo cumpla con las políticas establecidas por Gestión TIC.
OBJETIVO	Ofrecer al usuario sistemas de información que apoyen la gestión y toma de decisiones de sus procesos.

NECESIDADES QUE SATISFACE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estandarización, oportunidad, calidad, disponibilidad, seguridad de la información 2. Apoyo en la toma de decisiones 3. Efectividad en los procesos 4. Mejora continua de los sistemas de información
POBLACIÓN OBJETIVO	Funcionarios de la Entidad que por su labor utilicen algún sistema de información.
INDICADOR	Disponibilidad del servicio en los días y horas laborales, el cual es medido mediante el servidor principal.
PRERREQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar servicio por GLPI conforme el procedimiento 2. La solicitud debe ser realizada por el dueño del proceso
POLÍTICAS PRINCIPALES APLICABLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. En Gestión TIC se determina si el servicio puede ser brindado internamente o requiere de soporte externo 2. Gestión TIC brinda las recomendaciones de acuerdo a las mejores prácticas, estándares y normatividad aplicables 3. Toda modificación, ajuste que requiere programación se revisa su viabilidad financiera y de recursos para su implementación
HORARIO DE SERVICIO	Lunes a viernes 7:30 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-6:00 p.m
HORARIO DE SOPORTE	Lunes a viernes 8:00 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-5:00 p.m
CALENDARIO DE MANTENIMIENTO	Para los sistemas propios conforme con el cronograma respectivo y para los contratados de acuerdo con los niveles de servicio pactados con los terceros.
RESPONSABLE DEL SERVICIO	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación Profesional Universitario de Sistemas

5.2.1.7. Mensajería Instantánea

NOMBRE DEL SERVICIO	MENSAJERÍA INSTANTÁNEA - SPARK
DESCRIPCIÓN	La aplicación Spark permite la difusión de mensajes instantáneos entre funcionarios de la entidad (tipo chat), conferencias, transferencia de archivos, al igual que la difusión de mensajes masivos y alertas a una o a todas las dependencias de manera simultánea. La coordinación de TIC realiza la creación y administración de usuarios de la aplicación.
OBJETIVO	Brindar servicio de comunicación interna instantánea entre todos los trabajadores del Instituto.
NECESIDADES QUE SATISFACE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación en tiempo real entre los usuarios de manera rápida, eficiente y segura.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Soporta la transferencia de archivos de diferentes formatos, incluso direcciones URL. 3. Soporta conversaciones de manera simultánea.
POBLACIÓN OBJETIVO	Funcionarios de la Entidad que por su labor utilicen algún sistema de información.
INDICADOR	Disponibilidad del servicio en los días y horas laborales, el cual es medido mediante el servidor principal.
PRERREQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener vínculo laboral con la Entidad 2. Tener acceso a un equipo de cómputo con conexión a internet institucional. 3. Contar con un usuario y contraseña para ingresar a la red de la CDM
POLÍTICAS PRINCIPALES APLICABLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. El servicio de chat es para fines laborales, corresponde a cada usuario velar porque la gestión de la información contenida en su chat sea la correcta. 2. Todos los usuarios que posean acceso autorizado deberán mantener un adecuado, ético y responsable uso de este recurso. 3. La solicitud de creación de usuario se realiza a través de solicitud de Talento Humano a Gestión TIC y el soporte del servicio se realizará por solicitud a través de la Plataforma GLPI
HORARIO DE SERVICIO	Lunes a viernes 7:30 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-6:00 p.m
HORARIO DE SOPORTE	Lunes a viernes 8:00 a.m-12:00 p.m. y 2:00 p.m-5:00 p.m
CALENDARIO DE MANTENIMIENTO	Sujeto a programación por Gestión TIC y a solicitud de los usuarios.
RESPONSABLE DEL SERVICIO	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación Profesional Universitario de Sistemas

6. CONTACTO GESTIÓN TIC

Profesional Universitario con funciones de Sistemas – Ext. 127
sistemas@contraloriameta.gov.co

Profesional Universitario con funciones de Comunicación – Ext. 130
comunicaciones@contraloriameta.gov.co

Documento elaborado por,

YASMIN LANCHEROS ZAMBRANO
 Profesional Universitario

26 de marzo 2019