



Catálogo

DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

GTE-CT-01-V3

Gestión Tecnológica
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN
20/03/2024



Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	9
2. ALCANCE	9
3. DEFINICIONES.....	9
4. MARCO LEGAL	10
5. CONDICIONES GENERALES	12
6. CONTENIDO.....	12
6.1 Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información en la UNP	12
6.2 Categorización de los servicios	12
6.3 Elementos del servicio.....	14
6.4 Clasificación de la categorización de los servicios	14
6.4.1 Arquitectura empresarial	14
6.5 Canales de suministro	15
6.6 Indicadores Indicador	16
Eficacia	16
Eficiencia	16
Tiempos establecidos.....	17
Efectividad	18
6.7 Servicios.....	19
6.7.1 Servicio de Conectividad	19
6.7.1.1 Telefonía- FortiFone	19
Objetivo del Servicio.....	19
Características del Servicio	19
Alcance del Servicio	19
A quien va dirigido.....	20
Indicador	20
6.7.1.2 Video Conferencia – Microsoft Teams.....	20
Objetivo del Servicio.....	20
Características del Servicio	20
Alcance del Servicio	21
A quien va dirigido.....	21
Indicador	21
6.7.1.3 Conectividad - RED	21



Objetivo del Servicio.....	21
Características del Servicio.....	21
Alcance del Servicio.....	21
A quien va dirigido.....	22
Indicador	22
6.7.1.4 Red Privada Virtualizada VPN – GlobalProtect	22
Objetivo del Servicio.....	22
Características del Servicio.....	22
Alcance del Servicio.....	23
A quien va dirigido.....	23
Indicador	23
6.7.1.5 Internet.....	23
Objetivo del Servicio.....	23
Características del Servicio.....	24
Alcance del Servicio.....	24
A quien va dirigido.....	24
Indicador	24
6.7.1.6 Portal WEB.....	25
Objetivo del Servicio.....	25
Características del Servicio.....	25
Alcance del Servicio.....	25
A quien va dirigido.....	25
Indicador	26
6.7.1.7 Portal Intranet.....	26
Objetivo del Servicio.....	26
Características del Servicio.....	26
Alcance del Servicio.....	26
A quien va dirigido.....	27
Indicador	27
6.7.2 Servicio de Activos Tecnológicos	27
6.7.2.1 Activos tecnológicos y periféricos.....	27
Objetivo del Servicio.....	27
Característica del Servicio.....	27
Alcance del Servicio.....	27



Dirigido a	27
Indicador	28
6.7.2.2 Mantenimiento Físicos y Lógicos	28
Objetivo del Servicio.....	28
Característica del Servicio.....	28
Alcance del Servicio	28
Dirigido a	28
Indicador	29
6.7.2.3 Impresoras y Escáner.....	29
Objetivo del Servicio.....	29
Característica del Servicio.....	29
Alcance del Servicio	29
Dirigido a	29
Indicador	29
6.7.3 Servicio de Gestion de Usuarios	30
6.7.3.1 Certificado Digital	30
Objetivo del Servicio.....	30
Características del Servicio	30
Alcance del Servicio	30
A quién va Dirigido	30
Indicador	31
6.7.3.2 Gestión de Usuarios	31
Objetivo del Servicio.....	31
Características del Servicio	31
Alcance del Servicio	31
A quién va Dirigido	32
Indicador	32
6.7.3.3 Factor de Doble Autenticación	32
Objetivo del Servicio.....	32
Características del Servicio	32
Alcance del Servicio	32
A quién va Dirigido	32
Indicador	32
6.7.3.4 Teletrabajo	33



Objetivo del Servicio.....	33
Características del Servicio.....	33
Alcance del Servicio.....	33
A Quién va Dirigido	33
Indicador	33
6.7.3.5 Paz y Salvo	34
Objetivo del Servicio.....	34
Características del Servicio.....	34
Alcance del Servicio.....	34
A Quién va Dirigido	34
Indicador	34
6.7.4 Servicio de Microsoft Office 365.....	35
6.7.4.1 Correo Electrónico.....	35
Objetivo del Servicio.....	35
Característica del Servicio.....	35
Alcance del Servicio.....	36
A quién va Dirigido	36
Indicador	36
6.7.4.2 Aplicaciones Microsoft Office365	36
Objetivo del Servicio.....	37
Característica del Servicio.....	37
Alcance del Servicio.....	37
A quién va Dirigido	37
Indicador	37
6.7.4.3 Servicio Pandora - SharePoint	38
Objetivo del Servicio.....	38
Característica del Servicio.....	38
Alcance del Servicio.....	38
Dirigido a	38
Indicador	38
6.7.4.4 Sistema SIG	38
Objetivo del servicio	39
Características del servicio	39
Alcance del servicio.....	39



A quien va dirigido.....	39
Indicador	39
6.7.5 Servicio Sistemas de Información	39
6.7.5.1 Sistema de Información SISTEMA DE EVALUACION DE RIESGOS - SER	40
Objetivo del Servicio.....	40
Características del Servicio	40
Alcance del Servicio	40
A Quién va Dirigido	40
Indicador	41
6.7.5.2 Sistemas de Información SÓCRATES	41
Objetivo del Servicio.....	41
Características del Servicio	41
Alcance del Servicio	41
A Quién va Dirigido	41
Indicador	42
6.7.5.3 Sistema de Información FORMULARIO WEB y NUEVA APP DE PQRS.....	42
Objetivo del Servicio.....	42
Características del Servicio	42
Alcance del Servicio	42
A Quién va Dirigido	42
Indicador	43
6.7.5.4 Sistema de Información TNS.....	43
Objetivo del Servicio.....	43
Características del Servicio	43
Alcance del Servicio	43
A Quién va Dirigido	43
Indicador	43
6.7.5.5 Sistema de Información Sistema de Correspondencia SIGOB	44
Objetivo del Servicio.....	44
Características del Servicio	44
Alcance del Servicio	44
A quien va Dirigido	44
Indicador	44
6.7.5.6 Sistema de Información Sistemas Integrados de Gestión DEMMING	45



Objetivo del Servicio.....	45
Características del servicio	45
Alcance del servicio.....	45
A quien va dirigido.....	45
Indicador	45
6.7.5.7 Sistema de Información sistema de gestión de documentos electrónicos de archivos SGDEA.....	46
Objetivo del Servicio.....	46
Características del servicio	46
Alcance del servicio.....	46
Canal del servicio	46
A quien va dirigido.....	46
Indicador	46
6.7.5.8 Sistema de Información Grupo de Capacitaciones para los funcionarios de la Entidad PACO	47
Objetivo del Servicio.....	47
Características del servicio	47
Alcance del servicio.....	47
Canal del servicio	47
A quien va dirigido.....	47
Indicador	48
6.7.5.9 Sistema de información Mesa de servicio IVANTI.....	48
Objetivo del servicio	48
Características del servicio	48
Alcance del servicio.....	48
A quien va dirigido.....	49
Indicador	49
6.7.6 SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA	49
6.7.6.1 Servicio de antivirus	49
Objetivo del Servicio.....	49
Características del Servicio.....	49
Alcance del Servicio	49
A quién va Dirigido	50
Indicador	50



6.7.6.2 Servicio de Firewall 50

Objetivo del Servicio..... 50

Características del Servicio..... 50

Alcance del Servicio 50

A quién va Dirigido 50

Indicador 50

6.7.6.3 Servicios de Bases de Datos..... 51

Objetivo del Servicio..... 51

Características del Servicio..... 51

Alcance del Servicio 51

A quién va Dirigido 51

Indicador 51

6.7.6.4 Servicio de virtualización 52

Objetivo del Servicio..... 52

Características del Servicio 52

Alcance del Servicio 52

A quién va Dirigido 52

Indicador 52

6.7.6.5 Servicio de System Center 53

Objetivo del Servicio..... 53

Caracterización del Servicio..... 53

Alcance del Servicio 53

A Quién va Dirigido 53

Indicador 53

7. CONTROL DE CAMBIOS 54



1. OBJETIVO

Presentar la categorización de los servicios tecnológicos prestados por el Grupo de Gestión de las Tecnologías – GGT, mediante la Mesa de Servicios de TI implementada para apoyar el desarrollo de la necesidad de funcionalidad de cada una de las Grupos/Dependencias de la UNP.

2. ALCANCE

Se inicia con la identificación de los servicios TI implementados, aplica para estandarizar la recepción, escalamiento y respectiva solución de las solicitudes de servicio e incidentes parametrizadas en la herramienta, servicios que presentan a los diferentes usuarios a nivel nacional y para los integrantes del Grupo de Gestión de las Tecnologías -GGT que brindan soporte técnico.

3. DEFINICIONES

Para la comprensión de este Catálogo de Servicios se deben tener en consideración los siguientes conceptos:

- ✓ **ANS:** es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. Referencia [Wikipedia.org](https://www.wikipedia.org).
- ✓ **Catálogo de Servicios:** Un Catálogo de Servicios es un listado de los servicios que brindan las organizaciones o áreas de TI a clientes y/o usuarios, incluyendo un listado de la Característica de estos. Referencia betha.blogia.com.
- ✓ **Incidente de servicio:** Un incidente es un evento no planificado que causa, o puede causar, una interrupción o degradación en la calidad del servicio. Puede involucrar un mal funcionamiento del sistema, un error en una aplicación, un hardware defectuoso, o cualquier situación que afecte negativamente la operación normal. [Wikipedia.org](https://www.wikipedia.org).
- ✓ **Solicitud de servicio:** Una solicitud es una petición formal para la provisión de un servicio nuevo, la modificación de un servicio existente o la resolución de una necesidad específica del usuario que no está relacionada con un incidente. [Wikipedia.org](https://www.wikipedia.org).
- ✓ **Tiempo de solución:** Es el tiempo que lleva resolver completamente la solicitud o incidente reportado por el usuario desde el momento que se ejecuta el proceso de atención. Incluye el tiempo de respuesta, pero también abarca el tiempo necesario para identificar, analizar y resolver el problema de manera satisfactoria para el usuario. [Wikipedia.org](https://www.wikipedia.org).
- ✓ **Tiempo de atención:** Es el tiempo que transcurre desde que un usuario realiza un caso en la herramienta mesa de servicios hasta que recibe la primera respuesta o atención por parte del equipo de soporte. [Wikipedia.org](https://www.wikipedia.org).
- ✓ **Estrategia Institucional:** un Plan Estratégico es un documento en el que se incluyen los componentes del direccionamiento estratégico de la entidad pública, es decir aquellos que orientan el quehacer institucional. Estos componentes estarán alineados con en el marco del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y serán definidos para un periodo de cuatro



- años. Referencia gestion.pensem.com
- ✓ **Estrategia del Servicio:** La Estrategia de Servicio ITIL tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a desarrollar la capacidad de pensar y actuar de una manera estratégica, es imprescindible determinar qué servicios deben ser prestados y por qué han de ser prestados. Referencia uv-mdap.com
 - ✓ **Gestión de Servicios:** se encuentra integrada en la gestión de la cadena de suministro como el punto de unión entre las ventas y el cliente. El objetivo de lograr un alto rendimiento en la gestión del servicio es optimizar las cadenas de Atención centradas en el servicio, que son más complejas que aquellas centradas en los productos. Referencia wikipedia.org.
 - ✓ **Directorio Activo:** son los términos que utiliza Microsoft para referirse a su implementación de servicio de directorio en una red distribuida de computadores, es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red. Referencia wikipedia.org
 - ✓ **Acces Point:** Son dispositivos que son configurados en redes de tipo inalámbricas que son intermediarios entre una computadora y una red (Internet o local). Facilitan conectar varias máquinas cliente sin la necesidad de un cable (mayor portabilidad del equipo) y que estas posean una conexión sin limitarle tanto su ancho de banda. Referencia wikipedia.org
 - ✓ **UPS:** En inglés uninterruptible power supply (UPS), es un dispositivo que, gracias a sus baterías u otros elementos almacenadores de energía, durante un apagón eléctrico puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado a todos los dispositivos que tenga conectados. Referencia wikipedia.org
 - ✓ **TI:** La tecnología de la información (TI) es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas. El término es utilizado como sinónimo para los computadores, y las redes de computadoras, pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, tales como la televisión y los teléfonos. Múltiples industrias están asociadas con las tecnologías de la información, incluyendo hardware y software de computador, electrónica, semiconductores, internet, equipos de telecomunicación, e-commerce y servicios computacionales. Referencia wikipedia.org
 - ✓ **FIREWALL:** componente esencial de la seguridad informática que actúa como una barrera entre una red privada y otras redes, como Internet. Su función principal es controlar y regular el tráfico de datos, permitiendo o bloqueando la comunicación según un conjunto de reglas predefinidas. El firewall protege la red al filtrar y monitorizar el tráfico con el objetivo de prevenir accesos no autorizados, ataques cibernéticos y la propagación de malware. wikipedia.org

4. MARCO LEGAL

El presente catálogo de servicios se ha construido con base en las recomendaciones de la guía técnica G.ES.04 Guía del dominio de Estrategia TI: Definición del catálogo de servicios de TI” expedida por el Ministerio de la Tecnologías de la información y las Comunicaciones, también se adapta a la necesidad de las actividades descritas al interior del Procedimiento Gestión de Servicios Tecnológicos GGT-PR-36 de la Unidad Nacional de Protección.



Principal normatividad inherente al presente catálogo de Servicios de TI es la siguiente:

- **Ley estatutaria 1581 de 2012** – Protección de Datos Personales
- **Ley 527 de 1999** – Ley Sobre el Acceso y Uso de los Mensajes de Datos y Firmas Digitales
- **Ley 1266 de 2008** - Ley de Habeas Data y Manejo de Bases de Datos de información
- **Ley 1273 de 2009** - Ley de la Protección de la Información y de los Dato
- **Ley 1341 de 2009** - Define los Principios y Conceptos Sobre la Sociedad de la Información y la Organización de las TIC
- **Ley 1618 de 2013** - Ley de Acceso y Accesibilidad (Derecho a la Información y Comunicación de las Personas con Discapacidad).
- **Ley 1672 de 2013** - política Publica de Gestión Integral de Residuos de Aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)
- **Ley 1712 de 2014** - Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública. NACIONAL
- Ley 2294 de 2023 – Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”
- **Decreto 235 de 2010** – Intercambio de Información Entre Entidades Publicas
- **Decreto 2609 de 2012** – preservación y Gestión de Documentos en Ambientes electrónicos.
- **Decreto 1377 de 2013** - Reglamentación de protección de Datos Personales
- **Decreto 1078 de 2015** - Decreto Único Reglamentario del Sector de tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Decreto 1413 de 2017**- Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 estableciendolineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
- **Decreto 612 del 2018** - Integración de los Planes Institucionales y estratégicos al Plan de Acción.
- **Decreto 1008 del 2018** – Política de Gobierno Digital
- **Resolución 3564 de 2015** - Establecer Lineamientos de los Estándares de Publicación y Divulgación de la Información, Accesibilidad en Medios Electrónicos para la Población en situación de Discapacidad.
- **Documento CONPES 3854-2016** - política Nacional de Seguridad Digital.
- **Documento CONPES 3920-2018** – Política Nacional de Explotación de Datos (BIG DATA)
- Documento CONPES 3975-2019 política Nacional para la Transformación Digital eInteligencia Artificial



5. CONDICIONES GENERALES

El presente documento busca hacer claridad en relación con cada uno de los servicios ofrecidos por el Grupo de Gestión de las Tecnologías, la forma como están estructurados y sus características particulares.

Para acceder a cada uno de los servicios es necesario ingresar por la plataforma <https://mesadeservicios.unp.gov.co>, que es el canal oficial ya que este permite conservar la trazabilidad de cada atención.

6. CONTENIDO

6.1 Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información en la UNP

El proceso de definición y respectiva actualización del catálogo de servicios de TI se presenta cuando diagnosticamos como alternativa de solución un servicio de TI a una solicitud de servicio, incidencia o problema de un grupo de usuarios, y termina cuando éste se adapta para su uso.

El Grupo de Gestión de las Tecnologías -GGT de la Unidad Nacional de Protección identificó los siguientes servicios prioritarios y categorizados:

6.2 Categorización de los servicios

Antes de iniciar con el levantamiento de los servicios que tiene el área de T.I, es importante definir las categorías en las que se pueden agrupar todos y cada uno de los servicios; en la imagen que se muestra a continuación se definen las categorías mínimas que deberían estas integradas en un Catálogo.

Ilustración 1. Categorización de servicios propuesta por Min Tic

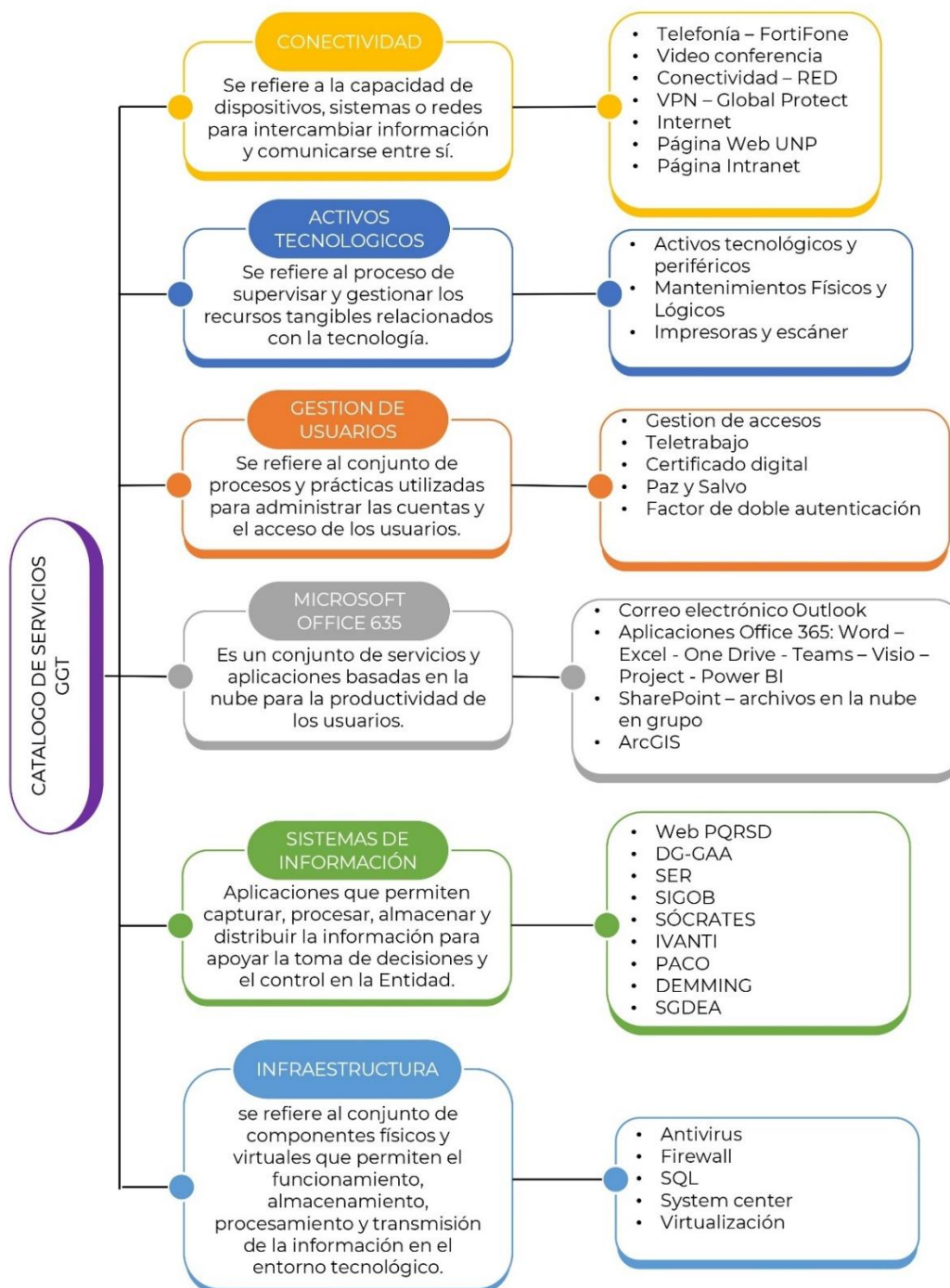


Fuente: https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-51982_recurso_4.pdf



Teniendo en cuenta lo anterior se determina la siguiente como la categorización de servicios para la entidad.

Ilustración 2. Categorización de servicios UNP



Elaboración propia UNP



6.3 Elementos del servicio

En cada servicio se debe tener en cuenta los elementos que permiten la descripción de los servicios.
Ilustración 3. Elementos de un servicio.



fuentes: https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-51982_recurso_4.pdf

6.4 Clasificación de la categorización de los servicios

Antes de iniciar con el levantamiento de los servicios que tiene el área de T.I, es importante definir las categorías en las que se pueden agrupar todos y cada uno de los servicios.

6.4.1 Arquitectura empresarial

Tabla 1 Arquitectura de la hoja de servicios.

Hoja de Servicios: Arquitectura Empresarial	
Objetivo	Busca establecer para qué se requiere dicho servicio, cuál es su finalidad de cara al usuario. Como todo objetivo, debe iniciar con un verbo en infinitivo, acompañado de un contexto que le permita al usuario conocer con claridad que se pretende con el servicio.
Características	Definir en un párrafo corto una breve descripción del servicio, que indique para que sirve, como funciona y que se pretende obtener con la prestación de este servicio en particular.
Alcance	Hasta dónde va el servicio, es decir, desde que momento se inicia la prestación del servicio y en qué momento termina. Qué necesidad del usuario satisface la prestación de este servicio.
Canal de Prestación	Se debe tener claro cuál es el medio por el cual se presta el servicio: presencial, semipresencial (Cuando una parte del servicio se presta de forma remota y otra de forma presencial), virtual. En muchos casos un servicio puede tener atención multicanal, definir los canales de prestación



Hoja de Servicios: Arquitectura Empresarial	
A quien va Dirigido	Hay que identificar con claridad a qué tipo de usuario o A quien va dirigido se le presta el servicio. De acuerdo con la matriz de actores diseñada por el área de T.I., será más fácil identificar los A quien va dirigidos de cada uno de los servicios.
Indicador	Todo servicio debe ser medible, por lo tanto, debe acompañarse de uno o varios indicadores que permitan hacer seguimiento y monitoreo constante del desempeño del servicio.
Contacto	La información del contacto tiene como objetivo identificar que rol dentro del área de tecnología es el responsable de la prestación del servicio en cuestión. Permite definir el responsable de los servicios de T.I de la organización.

Fuente https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-51982_recurso_4.pdf

6.5 Canales de suministro

Para acceder a cada uno de los servicios el Grupo de Gestion de las Tecnologías dispone de dos canales oficiales:

Ilustración 4. Canales de Suministro.



Ilustración 4 Canales de Suministro - elaboración propia UNP.

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI
 Grupo de Gestión de las Tecnologías GGT
<https://mesadeservicios.unp.gov.co>
 Teléfono: 601 4269800 - Extensión: 611



6.6 Indicadores Indicador

Todos los servicios del presente catalogo son medidos mediante los indicadores de proceso definidos por el Grupo de Gestion de la Tecnologías:

Eficacia

Tabla 2 Indicador de Eficacia.

NOMBRE DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	FORMULA	META
Porcentaje de resolución de casos	Este indicador mide el porcentaje de solución a los incidentes y solicitudes atendidos por soporte remoto y en sitio, el tiempo de solución dependerá de la prioridad asignada al caso y la línea base será el total de incidentes y solicitudes allegados a la herramienta y solucionados por soporte con una periodicidad mensual.	$\text{Porcentaje de resolución de casos} = \left(\frac{\text{Número de casos Resueltos}}{\text{Número Total de casos Registrados}} \right) \times 100$	El 90% de los casos del mes deben ser resueltos por soporte remoto y en sitio antes del tiempo establecido de acuerdo con la prioridad asignada.

elaboración propia UNP

Eficiencia

Tabla 3 Indicador de Eficiencia

NOMBRE DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	FORMULA	META
Porcentaje de solución de los casos allegados a la mesa de servicios.	Este indicador mide la eficiencia en la solución de incidentes y solicitudes allegados a la herramienta de mesa de servicios con una periodicidad mensual. Nota la fuente de información para medir este indicador se tendrá en cuenta el acuerdo de niveles de servicio donde se tiene en cuenta los tiempos de atención establecidos teniendo en cuenta el impacto y la urgencia de los casos allegados.	$\left(\frac{\text{Total de casos resueltos y cerrados.}}{\text{Total de casos allegados a la mesa de servicios.}} \right) \times 100$	El 96% de los casos del mes deben estar resueltos por soporte en sitio y remoto, la línea base será el total de casos allegados a la mesa de servicios.

elaboración propia UNP



Tiempos establecidos

Para establecer los tiempos de atención de un caso, se debe escoger el impacto y la urgencia sobre los siguientes parámetros:

Tabla 4 criterios de clasificación.

CATEGORÍA	NOMBRE	CRITERIO DE CLASIFICACIÓN
IMPACTO	Bajo	Afecta menos de 5 usuarios de forma simultánea
	Medio	Afecta entre 5 y 10 usuarios simultáneos
	Alto	Afecta más de 10 usuarios de forma simultánea
URGENCIA	Baja	No afecta el servicio
	Media	No afecta a la facturación a corto plazo, pero podría llegar a hacerlo si se prolonga la incidencia
	Alta	Compromete el proceso de protección

elaboración propia UNP

de acuerdo con la matriz se define la prioridad:

Tabla 5 Matriz de prioridad

Impacto/Urgencia	Alta	Media	Baja
Alta	P1	P1	P2
Media	P1	P2	P3
Baja	P2	P3	P3

elaboración propia UNP

con la prioridad obtenemos el tiempo de acuerdo con la tabla establecida:

Tabla 6 Matriz de tiempos

Prioridad	Tiempo de solución Incidentes	Tiempo de solución Solicitudes
P1	2hrs	4hrs
P2	4hrs	6hrs
P3	6hrs	8hrs

elaboración propia UNP

Es de resaltar que el tiempo de atención de todos los casos sin importar la prioridad es de 15



minutos.

Efectividad

Tabla 7 Indicador de Efectividad.

NOMBRE DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	FORMULA	META
Índice de Satisfacción del servicio	Este indicador mide la satisfacción general de los usuarios con el servicio recibido y es un reflejo directo de la efectividad del servicio. Nota: se tendrá en cuenta para la medición de la satisfacción de las encuestas los niveles definidos para la calificación de satisfacción del servicio prestado por la mesa.	$\left(\frac{\text{Total de encuestas satisfechas}}{\text{Total de encuestas aplicadas.}} \right) * 100$	El 90% de las encuestas deben ser satisfechas, la línea base será el total de encuestas aplicadas en el mes.

elaboración propia UNP

Puntaje de la encuesta

Cada pregunta cuenta con 5 posibilidades de respuesta, donde 5 es a mayor calificación y 1 la menor.

Cuando la pregunta es sobre la facilidad la medida de respuesta es:

5. Muy Fácil
4. Fácil
3. Regular
2. Difícil
1. Muy Difícil

Cuando la pregunta es sobre la calidad del servicio la medida de respuesta es:

5. Excelente
4. Bueno
3. Regular
2. Malo
1. Muy Malo

Se cuenta con un total de 5 preguntas por encuesta, donde el mayor puntaje de cada pregunta es de 5 puntos y el mayor puntaje total de la encuesta es de 25 puntos. De acuerdo con esto se considera que una encuesta es satisfecha cuando el resultado es mayor e igual a 20 puntos.



6.7 Servicios

En la siguiente sección se encuentran de forma detallada cada uno de los servicios que se prestan al interior de la entidad organizados por categorías.

6.7.1 Servicio de Conectividad

Servicios que permiten que el usuario tenga acceso a comunicaciones de datos, voz, fija y móvil donde quiera que se encuentre, a través de distintas redes pudiendo seleccionar el acceso a la red de la Entidad o bien a Internet, dotándose de herramientas avanzadas de comunicación entre varios usuarios.

6.7.1.1 Telefonía- FortiFone

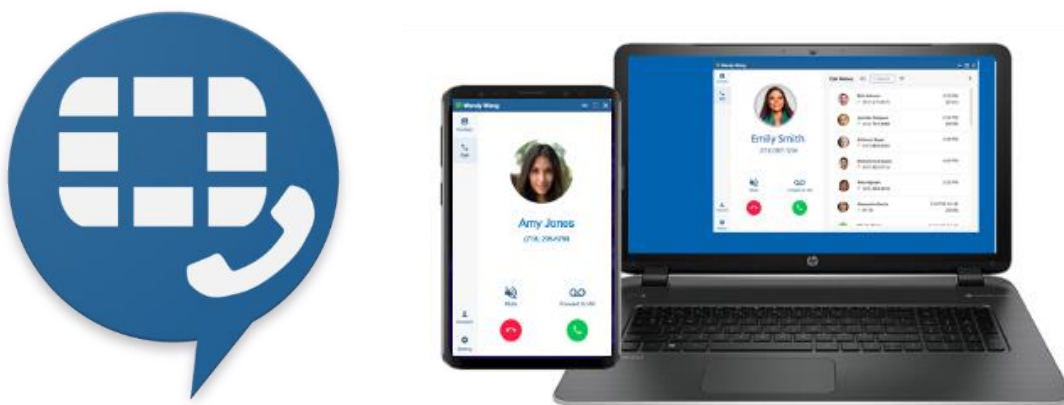


Ilustración 5 - <https://www.fortinet.com>

Objetivo del Servicio

Comunicar a usuarios tales como ciudadanos, servidores públicos y/o contratistas de la UNP permitiendo llamadas internas, locales, nacionales, a números celulares o internacionales.

Características del Servicio

Existe una línea principal de telefónica y de contacto PBX 4269800 El usuario tiene asignado un teléfono físico relacionado a un numero de extensión, desde el cual puede recibir llamadas de otras extensiones o de usuarios externos a través de la RTPC (Red Telefónica Publica Conmutada) o aplicación de Voz IP instalada en su computador, de acuerdo con su categorización podrá realizar llamadas internas, locales, nacionales, a números celulares o internacionales.

Debe ser solicitado a través del portal web (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>)

Alcance del Servicio

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes



de 8:00 am a 5:00 pm).

A quien va dirigido

A servidores públicos, contratistas de la UNP, ciudadanos, proveedores y partes interesadas.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.1.2 Video Conferencia – Microsoft Teams



Ilustración 6 - <https://www.ricoh-americalatina.com>

Objetivo del Servicio

Permitir comunicar y realizar reuniones de trabajo entre distintas sedes o salas de la UNP y/o otras entidades bidireccionalmente.

Características del Servicio

Permite realizar sesiones de trabajo no presencial bidireccional de audio y vídeo con dispositivos y herramientas de audio y video.

Debe ser solicitado con un (1) día de antelación como mínimo para la programación del servicio, se debe indicar la fecha, hora de inicio, hora de terminación y sala(s) donde se realizara la sesión de trabajo, es importante tener en cuenta que está sujeto a disponibilidad de los elementos tecnológicos

Se realiza accediendo al portal de servicios (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>), seleccionando



Alcance del Servicio

El servicio puede ser solicitado en cualquier momento (modalidad 7x24), su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quien va dirigido

Está dirigido servidores públicos y/o contratistas, ciudadanos proveedores y partes interesadas

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.1.3 Conectividad - RED



[Ilustración 7 Adaptada desde https://www.freepik.es/home](https://www.freepik.es/home)

Objetivo del Servicio

Mantener interconectadas las diferentes sedes de la UNP, mediante la red cableada y/o WIFI.

Características del Servicio

El cableado de datos es un conjunto de actividades y procesos destinados a la instalación y mantenimiento de cables físicos que permiten la transmisión de datos en una red de tecnología de la información. Este servicio es fundamental para establecer una infraestructura de red eficiente y confiable.

Debe ser solicitado a través del portal web (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>)

Alcance del Servicio

El servicio puede ser solicitado en cualquier momento (modalidad 7x24), su soporte será en



modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quien va dirigido

Está dirigido servidores públicos y/o contratistas de la UNP

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.1.4 Red Privada Virtualizada VPN – GlobalProtect



Ilustración 8 - <https://www.paloaltonetworks.es>

Objetivo del Servicio

Este servicio ayuda a mantener la privacidad en línea cifrando la conexión entre su dispositivo e Internet. Esta conexión segura ofrece un túnel privado para sus datos y comunicaciones cuando utiliza las redes públicas

Características del Servicio

Configuración que genera acceso a la red de la UNP, se da a través de cable o conexión inalámbrica. Permite crear una red local sin necesidad que sus integrantes estén físicamente en la Entidad, sino a través de Internet.

El usuario accede al servicio desde los tres (3) siguientes dispositivos:

- Equipo de cómputo perteneciente al dominio unp.local y usuario conectado a la red mediante una conexión Ethernet o Wireless institucional a través de cualquier navegador de internet.
- Equipo de cómputo externo (no perteneciente al dominio unp.local) previamente autorizado mediante protocolos de autorización definidos por la entidad y usuario conectado a la red



mediante una conexión Ethernet o Wireless institucional.

- Dispositivos móviles previamente autorizados.

El servicio de internet se diferencia en niveles (Básico, Estándar, Avanzado, Extremo) de acceso y restricciones de seguridad informática aplicadas por políticas de seguridad o firewall

Alcance del Servicio

Permitir el acceso a las diferentes plataformas digitales, Conectar las diferentes sedes de la UNP y permitir el acceso a usuarios a los diferentes enlaces institucionales o externos a la entidad.

Se aplican restricciones de acceso según Rol y funciones de los usuarios.

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quien va dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.1.5 Internet



[Imagen 9 Adaptada desde https://pixabay.com/es](https://pixabay.com/es)

Objetivo del Servicio

Conectar y publicar los servicios digitales de la UNP, permitir el acceso de usuarios a los diferentes



enlaces WEB institucionales o externos a la entidad.

Características del Servicio

Permitir el acceso a las diferentes plataformas digitales, Conectar las diferentes sedes de la UNP y permitir el acceso a usuarios a los diferentes enlaces institucionales.

El usuario accede al servicio desde los tres (3) siguientes dispositivos:

- Equipo de cómputo perteneciente al dominio unp.local y usuario conectado a la red mediante una conexión Ethernet o Wireless institucional a través de cualquier navegador de internet.
- Equipo de cómputo externo (no perteneciente al dominio unp.local) previamente autorizado mediante protocolos de autorización definidos por la entidad y usuario conectado a la red mediante una conexión Ethernet o Wireless institucional.
- Dispositivos móviles previamente autorizados.

El servicio de internet se diferencia en niveles (Básico, Estándar, Avanzado, Extremo) de acceso y restricciones de seguridad informática aplicadas por políticas de seguridad o firewall

Alcance del Servicio

Permitir el acceso a las diferentes plataformas digitales, Conectar las diferentes sedes de la UNP y permitir el acceso a usuarios a los diferentes enlaces institucionales o externos a la entidad.

Se aplican restricciones de acceso según Rol y funciones de los usuarios.

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quien va dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.



6.7.1.6 Portal WEB

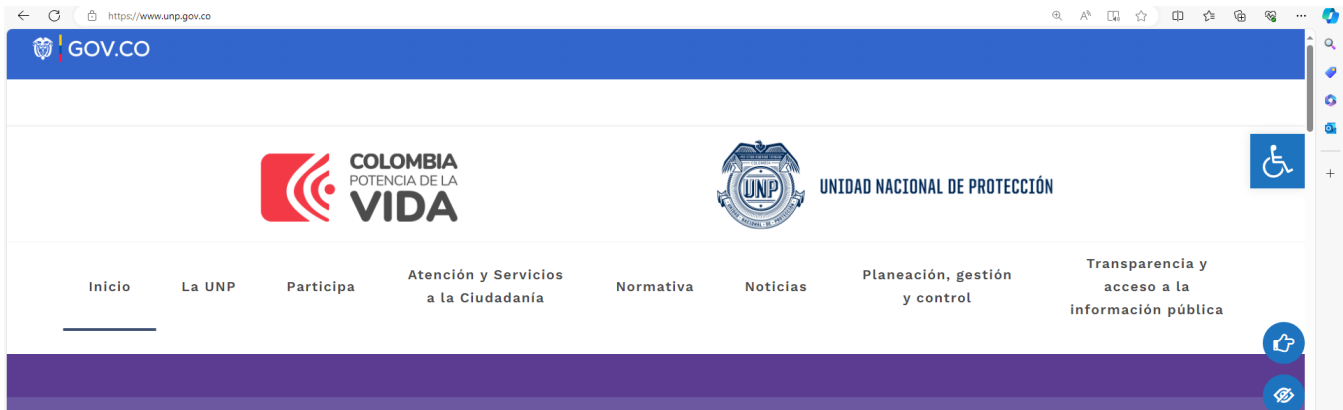


Ilustración 10 - <https://www.unp.gov.co>

Objetivo del Servicio

Publicar a la ciudadanía información legal, normativa e informativa de las actividades en relación con la UNP mediante la página web <https://www.unp.gov.co>.

Características del Servicio

Es el sitio web de la Unidad Nacional de Protección donde los ciudadanos pueden encontrar información relevante acerca de la institución, realizar solicitudes de protección, recibir información sobre los trámites enviar sus comentarios, quejas y denuncias, leer sobre normatividad y en general encontrar información importante sobre la UNP.

Los usuarios utilizan el servicio desde cualquier tipo de dispositivo con acceso a internet a través de cualquier navegador y accediendo a la dirección <https://www.unp.gov.co/>

Las actualizaciones y/o fallas deben ser solicitadas a través del portal web (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>)

Alcance del Servicio

Disponer información actualizada inherente a la misión y visión de la UNP, permitir la intercomunicación con los ciudadanos, disponer de información relevante para la población beneficiada con medidas de protección de la UNP, mantener publicados la información exigida por ley: procesos contractuales, compila desde cualquier navegador o dispositivo, permite comunicación con personas discapacitadas.

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quien va dirigido



A todos los ciudadanos.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.1.7 Portal Intranet



Ilustración 11 - <http://intranet.unp.gov.co>

Objetivo del Servicio

Centralizar la información de los diferentes procesos formatos y documentación de las diferentes áreas de la UNP, así como acceder a los diferentes sistemas de información.

Características del Servicio

Portal interno de la UNP para acceder a sistemas de información propios y consulta documentación reglamentaria y de gestión interna.

El usuario accede al servicio desde los tres (3) siguientes dispositivos:

- Equipo de cómputo perteneciente al dominio unp.local y usuario conectado a la red mediante una conexión Ethernet o Wireless institucional a través de cualquier navegador de internet.
- Equipo de cómputo externo (no perteneciente al dominio unp.local) previamente autorizado mediante protocolos de autorización definidos por la entidad y usuario conectado a la red mediante una conexión Ethernet o Wireless institucional.
- Dispositivos móviles previamente autorizados.

El servicio de internet se diferencia en niveles (Básico, Estándar, Avanzado, Extremo) de acceso y restricciones de seguridad informática aplicadas por políticas de seguridad o firewall

Alcance del Servicio

Centralizar la información de cumplimiento de las funciones de la UNP en un portal de consulta el



servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quien va dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.2 Servicio de Activos Tecnológicos

Se refiere al proceso de supervisar y gestionar los recursos tangibles relacionados con la tecnología.

6.7.2.1 Activos tecnológicos y periféricos



Ilustración 22 - <https://www.flaticon.es>

Objetivo del Servicio

Realizar la entrega de los elementos de trabajo a los funcionarios de la UNP para que puedan ejercer sus funciones para las cuales fueron contratados.

Característica del Servicio

Solicitud de equipos tecnológicos y periféricos para contratistas y funcionarios de la UNP.

Alcance del Servicio

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su atención será en modalidad su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

Dirigido a

Los servidores públicos y/o contratistas de la Entidad.



Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.2.2 Mantenimiento Físicos y Lógicos



Ilustración 33 - <https://magnasolutio.com.co>

Objetivo del Servicio

Garantizar la máxima disponibilidad de los recursos tecnológicos TIC (equipos IT, software, Aplicaciones, UPS, Plantas eléctricas, etc.).

Característica del Servicio

Garantizar la disponibilidad de los recursos tecnológicos TIC de la UNP con los mantenimientos físicos y lógicos; los servicios se prestan de acuerdo con:

Realización de los mantenimientos preventivos de acuerdo con la programación previa del área de tecnología.

Ejecución de mantenimientos correctivos a los incidentes registrados en la mesa de servicios.

Alcance del Servicio

Realizar la gestión para la configuración, supervisión, mantenimientos preventivos y correctivos de:

Los equipos IT, sistemas de almacenamiento de información, sistemas operativos, aplicaciones, programas, UPS, plantas eléctricas, etc.)

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

Dirigido a

Los servidores públicos y/o contratistas de la Entidad.



Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.2.3 Impresoras y Escáner



Ilustración 14 - https://www.winpy.cl/files/fw20362_4aa7-4008spl.pdf

Objetivo del Servicio

Instalar, Configurar y mantener en funcionamiento los equipos de impresión y copiado.

Característica del Servicio

Proveer la Instalación, Configuración y el funcionamiento correcto de los equipos de impresión y copiado de la UNP.

Alcance del Servicio

Permitir la impresión física de documentos.

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su atención será en modalidad su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

Dirigido a

Los servidores públicos y/o contratistas de la Entidad.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.



6.7.3 Servicio de Gestion de Usuarios

Se refiere al conjunto de procesos y prácticas utilizadas para administrar las cuentas y el acceso de los usuarios.

6.7.3.1 Certificado Digital



Ilustración 4 - <https://www.alejandrobarrros.com>

Objetivo del Servicio

Documento digital, en el que se identifica la información de una persona, junto con una llave privada y otra pública. Ese documento, está almacenado en un dispositivo criptográfico certificado, al cual, solo el titular puede acceder.

Características del Servicio

Los certificados digitales son documentos digitales emitidos a un individuo, que contiene datos de una persona o empresa, y que son utilizados para comprobar su identidad.

Este documento digital vendría a ser equivalente a un documento de identidad, mediante un conjunto de claves asociadas a una identidad, un certificado digital sirve para identificarse ante terceros, y previene suplantación de la identidad en Sistemas de Información.

La Administración SIIF Nación del Ministerio de Hacienda implementó a partir del 2012 una nueva versión del aplicativo SIIF Nación, que involucró cambios de funcionalidad y tecnológicos para utilizar estos certificados digitales de función pública.

Alcance del Servicio

Asegurar el acceso de los usuarios de la UNP al Sistema Integrado de Información Financiero (SIIF Nación II) del ministerio de Hacienda.

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quién va Dirigido



A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.3.2 Gestión de Usuarios



Ilustración 56 - <https://www.abseguridad.com>

Objetivo del Servicio

Realizar la creación de cuentas de usuario, activación e inactivación y restablecimiento de contraseñas

Características del Servicio

Creación, activación e inactivación de usuarios, restablecimiento de contraseñas ya sea en directorio activo o en los diferentes aplicativos de la UNP, así mismo el traslado de los equipos Tecnológicos.

Se solicita por parte del usuario mediante el formato GGT-FT-23 que se encuentra de la intranet de la UNP.

Solicitudes o Incidentes deben ser reportadas a través del portal web (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>).

Alcance del Servicio

Este inicia una vez el servidor público y/o contratista ingresa a la entidad o cuando se retira con previa autorización del jefe inmediato.



El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.3.3 Factor de Doble Autenticación



**Microsoft
Authenticator**

Ilustración 17 - <https://www.xataka.com>

Objetivo del Servicio

Garantizar que solo aquellos usuarios con los permisos de acceso adecuados puedan acceder a la información.

Características del Servicio

La autenticación es la capacidad de demostrar que un usuario o una aplicación es realmente quién dicha persona o aplicación asegura servicio.

Alcance del Servicio

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador



de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.3.4 Teletrabajo



Ilustración 68 - <https://periodicoeldiario.com>

Objetivo del Servicio

La finalidad propuesta es que el trabajador preste sus servicios de forma similar a como lo hace en la oficina, una vez que los equipos de trabajo están adaptados.

Características del Servicio

Validación de condiciones tecnológicas para teletrabajo.

- Estructurar y definir una política de teletrabajo.
- Proporcionar un acceso online adecuado, eficiente y estable.
- Uso de dispositivos en remoto.
- Seguridad en el acceso en remoto a información sensible de la empresa.

Alcance del Servicio

Garantizar la entrega de los elementos de trabajo a los funcionarios de la UNP.

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A Quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador



Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia y Efectividad.

6.7.3.5 Paz y Salvo



[Imagen 19 Adaptada desde https://www.freepik.es/home](https://www.freepik.es/home)

Objetivo del Servicio

Realizar el trámite de formato de paz y salvo para retiro de la entidad.

Características del Servicio

El funcionario podrá realizar el trámite de paz y salvo, diligenciando el formato, GTH-FT-02-V7 Formato Paz y Salvo funcionarios, y el contratista el formato GCT-FT-17-V4 Formato Paz y Salvo Contratistas que se encuentra en la intranet.

Alcance del Servicio

Garantizar el proceso de retiro a los funcionarios de la UNP.

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su atención será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A Quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.



6.7.4 Servicio de Microsoft Office 365

Es un conjunto de servicios y aplicaciones basadas en la nube para la productividad de los usuarios.

6.7.4.1 Correo Electrónico



Ilustración 20 - <https://www.ardilu.com>

Objetivo del Servicio

Permitir el envío y recepción de mensajería con múltiples destinatarios o receptores internos o externos a la UNP.

Característica del Servicio

Permite envío y recepción de mensajería dirigida entre usuarios de la UNP y externos.

El usuario accede al servicio desde los tres posibles siguientes dispositivos:

- Equipo de cómputo asignado conectado a la red de la UNP con un usuario de dominio unp.local: a través del módulo cliente Microsoft Outlook el usuario puede acceder a su respectivo correo electrónico.
- Cualquier computador con acceso a internet: a través de la herramienta OWA (Outlook Web Access) los usuarios pueden acceder a su correo electrónico en una interfaz web a través de un explorador de Internet accediendo <https://www.office.com>. o <http://correo.unp.gov.co/ecp/>
- Smartphone o dispositivos móviles: De acuerdo con el sistema operativo del equipo se descarga la respectiva App Microsoft Outlook para acceder a la cuenta de correo asignada.



Alcance del Servicio

El usuario accede al servicio desde los tres posibles siguientes dispositivos:

- Equipo de cómputo asignado conectado a la red de la UNP con un usuario de dominio unp.local: a través del módulo cliente Microsoft Outlook el usuario puede acceder a su respectivo correo electrónico.
- Cualquier computador con acceso a internet: a través de la herramienta OWA (OutlookWeb Access) los usuarios pueden acceder a su correo electrónico en una interfaz web a través de un explorador de Internet accediendo <https://www.office.com>. o <http://correo.unp.gov.co/ecp/>:
- Smartphone o dispositivos móviles: De acuerdo con el sistema operativo del equipo sedes carga la respectiva App Microsoft Outlook para acceder a la cuenta de correo asignada.

Debe ser solicitado a través del portal web (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>)

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.4.2 Aplicaciones Microsoft Office365



Ilustración 21 - <https://es.m.wikipedia.org>



Objetivo del Servicio

Proporcionar a los usuarios y organizaciones una suite integral de herramientas de productividad basadas en la nube, diseñada para facilitar la colaboración, la comunicación y la gestión de tareas.

Característica del Servicio

Es un conjunto de herramientas de productividad que ayudan en la gestión del trabajo diario:

- Microsoft Word: Procesador de texto que permite la creación y edición de documentos.
- Microsoft Excel: Hoja de cálculo para organizar, analizar y visualizar datos numéricos.
- Microsoft PowerPoint: Herramienta de presentación que facilita la creación de diapositivas y presentaciones.
- Microsoft Outlook: Cliente de correo electrónico y gestor de información personal.
- Microsoft Teams: Plataforma de colaboración que combina mensajería, videoconferencias y trabajo en equipo.
- Microsoft OneNote: Aplicación de toma de notas digital para organizar ideas y información.
- Microsoft SharePoint: Plataforma de colaboración y gestión de documentos para equipos y organizaciones.
- Microsoft OneDrive: Servicio de almacenamiento en la nube para guardar y compartir archivos.
- Microsoft Forms: Herramienta para la creación de encuestas y formularios interactivos.
- Microsoft Power BI: Plataforma de análisis de datos y creación de informes visuales.
- Microsoft Planner: Herramienta de planificación y gestión de tareas para equipos.
- Microsoft Yammer: Red social empresarial para la comunicación y colaboración interna.

Alcance del Servicio

Garantizar la elaboración de documentos.

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.



6.7.4.3 Servicio Pandora - SharePoint



Ilustración 22 - <https://alison.com>

Objetivo del Servicio

Almacenar, organizar y compartir información desde cualquier dispositivo, así como acceder a ella. Lo que necesita es un explorador web, como Microsoft Edge, Chrome o Firefox.

Característica del Servicio

Es una herramienta diseñada por Microsoft para la gestión documental y el trabajo en equipo.

Alcance del Servicio

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

Dirigido a

Los servidores públicos y/o contratistas de la Entidad.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.4.4 Sistema SIG



Ilustración 7 - <https://es.wikipedia.org>



Objetivo del servicio

Proporcionar los recursos que el usuario de la UNP requiere para recopilar, organizar, administrar, analizar, compartir y distribuir información geográfica.

Características del servicio

Existen dos licencias perpetuas de ArcGIS Pro-concurrentes, dispuestas para ser utilizadas por usuarios del GAEP y de la SESP. También una Licencia Enterprise para la publicación de contenido GIS a nivel interno y externo para que sea accesible al usuario que se determine, cuenta con roles de creator, viewer. Igualmente, acceso al ArcGIS Online que le permite al usuario ver, crear y compartir mapas, la entidad tiene a disposición 2.000 créditos para ser consumidos. El sistema está disponible en cualquier lugar a través de navegadores Web, dispositivos móviles como smartphones y equipos de escritorio.

Alcance del servicio

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quien va dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP de los grupos de GAEP y SESP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.5 Servicio Sistemas de Información

Agrupación de componentes que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Imagen 24 Sistemas de información de la UNP Fuente Propia



6.7.5.1 Sistema de Información SISTEMA DE EVALUACION DE RIESGOS - SER

Sistema SER

Ilustración 85 - elaboración propia UNP.

Objetivo del Servicio

SER (SISTEMA DE EVALUACION DE RIESGOS) Aplicativo en el cual se realiza la gestión operativa de la UNP con el análisis y recomendación de las medidas de protección para los evaluados, este aplicativo brinda el acompañamiento de las ordenes de trabajo mediante estados los cuales pasan en los diferentes módulos del sistema y otorga la automatización de los procesos y cargue de la información suministrada por los usuarios.

Aplicativo de apoyo al cargue de los formatos diligenciados por los analistas de riesgo individual, éste se conecta a la base de datos del SER y depreciona la información, se tiene como alternativa cuando el correo institucional presenta fallas o no se actualiza la contraseña de éste al cargar datos.

Características del Servicio

El servicio se presta mediante el aplicativo SER (individual – colectivo - CERREM -WEB) este es solicitado por el centro de servicios por parte del usuario para realizar la instalación y generar el usuario

Alcance del Servicio

Garantizar la disponibilidad de los equipos tecnológicos donde este alojado el sistema de información.

Solicitudes o Incidentes deben ser reportadas a través del portal web
<https://mesadeservicios.unp.gov.co>)

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A Quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas específicos del área de Análisis de Riegos de la UNP.



Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.5.2 Sistemas de Información SÓCRATES



Ilustración 26 Fuente Propia

Objetivo del Servicio

Garantizar la disponibilidad del Servicio del Sistema de Información Sócrates, mediante el monitoreo permanente de los servicios subyacentes de base de datos, servidor de aplicación y repositorio de archivos. Apoyar las solicitudes, requerimientos e incidentes del usuario final. Recopilar, documentar e implementar requerimientos de cambios y/o mejoras, que implementen nuevas funcionalidades o corrijan posibles fallas del Sistema de Información.

Características del Servicio

Su acceso se da mediante la intranet de la UNP al link: <https://socrates.unp.gov.co/>

Solicitudes o Incidentes deben ser reportadas a través del portal web (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>)

Alcance del Servicio

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A Quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP



Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.5.3 Sistema de Información FORMULARIO WEB y NUEVA APP DE PQRS



Ilustración 27 fuente propia

Objetivo del Servicio

Aplicativo donde los solicitantes de medidas de protección o radicadores realizan el diligenciamiento de los datos del solicitante y del porque requiere medidas de protección.

Aplicación móvil que permite la recepción de PQRS desde dispositivos Android, de igual manera cuenta con seguimiento de caso, se encuentra conectada a la base de datos del formulario de PQRS, permitiendo que se pueda gestionar desde el módulo correspondiente.

Características del Servicio

Garantizar la disponibilidad de los equipos tecnológicos donde está alojado el sistema de información y la operatividad del sistema de información, así como el correcto funcionamiento del software, desarrollo de nuevos módulos, actualización del sistema de información.

Solicitudes o Incidentes deben ser reportadas a través del portal web (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>)

Alcance del Servicio

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A Quién va Dirigido

A ciudadanos y servidores públicos y/o contratistas de la UNP.



Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.5.4 Sistema de Información TNS



Ilustración 28 - elaboración propia UNP

Objetivo del Servicio

Es un sistema que gestión de viáticos, nómina y bienes y elementos de la entidad

Características del Servicio

El servicio se presta mediante acceso directo del ejecutable en servidor módulos (Activos Fijos, Nomina) y acceso WEB <http://juno:710> viáticos este es solicitado por el centro de servicios por parte del usuario para realizar la instalación

Solicitudes o Incidentes deben ser reportadas a través del portal web (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>)

Alcance del Servicio

Garantizar la disponibilidad de los equipos tecnológicos donde este alojado el sistema de información.

Servicios disponibles 7x24 su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A Quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.



6.7.5.5 Sistema de Información Sistema de Correspondencia SIGOB



Ilustración 29 - elaboración propia UNP.

Objetivo del Servicio

SIGOB sistema de información para la gobernabilidad Sistema de Correspondencia en el cual se generan las solicitudes internas y externas de comunicaciones, o gestiones de una dependencia a otra.

Características del Servicio

El servicio se presta mediante el aplicativo SIGOB este es solicitado por el centro de servicios por parte del usuario para realizar la instalación y generar el usuario Solicitudes o Incidentes deben ser reportadas a través del portal web (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>)

Alcance del Servicio

Garantizar la disponibilidad de los equipos tecnológicos donde este alojado el sistema de información.

Servicios disponibles 7x24 su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.



6.7.5.6 Sistema de Información Sistemas Integrados de Gestión DEMMING



Ilustración 30 fuente propia

Objetivo del Servicio

Es un sistema de información cuyo objetivo es fortalecer y apropiar la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente y a los planes estratégicos institucionales incrementando el Índice de Desempeño Institucional medido por el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión.

Características del servicio

El servicio se presta mediante el aplicativo DEMMING este es solicitado por el centro de servicios por parte del usuario para realizar la instalación y generar el usuario

Solicitudes o Incidentes deben ser reportadas a través del portal web (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>)

Alcance del servicio

Garantizar la disponibilidad de los equipos tecnológicos donde este alojado el sistema de información.

Servicios disponibles 7x24 su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quien va dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.



6.7.5.7 Sistema de Información sistema de gestión de documentos electrónicos de archivos SGDEA



Ilustración 31 archivo General del a Nación

Objetivo del Servicio

Un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivos SGDEA, que se orienta a conformar y custodiar un archivo electrónico institucional en sus diferentes fases, y por ende constituye el patrimonio documental digital de la Entidad, es una solución multiplataforma diseñada para lograr una verdadera transformación digital en la gestión de la información.

Características del servicio

El servicio se presta mediante el aplicativo SGDEA este es solicitado por el centro de servicios por parte del usuario para realizar la instalación y generar el usuario

Solicitudes o Incidentes deben ser reportadas a través del portal web (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>)

Alcance del servicio

Garantizar la disponibilidad de los equipos tecnológicos donde este alojado el sistema de información.

Servicios disponibles 7x24 su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

Canal del servicio

Presencial: Soporte a equipos donde se aloja la aplicación

A quien va dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador



de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.5.8 Sistema de Información Grupo de Capacitaciones para los funcionarios de la Entidad PACO



Ilustración 32 fuente propia

Objetivo del Servicio

Es una plataforma que permite organizar contenidos y actividades para conformar cursos y/o formaciones dispuestas por el Grupo de Capacitaciones para los funcionarios de la Entidad, engloba diferentes herramientas para la creación de espacios de comunicación a nivel nacional, permitiendo realizar seguimiento a la participación.

Características del servicio

El servicio se presta mediante el sistema PACO este es solicitado por el centro de servicios por parte del usuario para realizar la instalación y generar el usuario

Solicitudes o Incidentes deben ser reportadas a través del portal web (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>)

Alcance del servicio

Garantizar la disponibilidad de los equipos tecnológicos donde este alojado el sistema de información.

Servicios disponibles 7x24 su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

Canal del servicio

Presencial: Soporte a equipos donde se aloja la aplicación

A quien va dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP



Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.5.9 Sistema de información Mesa de servicio IVANTI



Ilustración 33 fuente propia

Objetivo del servicio

Aplicativo de apoyo tecnológico para la Entidad, en el cual se brinda el acompañamiento de un equipo especializado en soporte para inconvenientes tanto de software como de hardware.

Características del servicio

Se encarga de ser el punto de contacto para todos los usuarios de TI a través de una plataforma centralizada Centro de Servicios, gestionar solicitudes de servicios o incidentes en varios niveles de atención técnica y especializada.

El servicio se centraliza mediante una plataforma de interfaz WEB interna de fácil acceso y vinculada al sitio intranet de la entidad, (<https://mesadeservicios.unp.gov.co>) , permite al usuario seleccionar varios módulos y plantillas de registro de requerimientos o incidentes.

Es soportado a través de una herramienta de Mesa de Servicios parametrizada y configurada según las necesidades de la entidad.

Es un canal bidireccional y automático que genera un número único de Ticket que permite la interacción y gestión de personal técnico especializado del GGT con los usuarios UNP.

Alcance del servicio

Garantizar la disponibilidad de los equipos tecnológicos donde este alojado el sistema de información.

Servicios disponibles 7x24 su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).



A quien va dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.6 SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA

La infraestructura de la tecnología de la información (TI) hace referencia a los elementos necesarios para operar y gestionar entornos de TI empresariales.

Estos elementos incluyen el hardware, el software, los elementos de red, un sistema operativo (SO) y el almacenamiento de datos. Todos ellos se utilizan para ofrecer servicios y soluciones de TI.

6.7.6.1 Servicio de antivirus



Ilustración 34 - <https://www.fortinet.com/>

Objetivo del Servicio

Brindar protección a los dispositivos de los usuarios contra diferentes tipos de amenazas virtuales.

Características del Servicio

Sistema de seguridad informática diseñado para proteger a las computadoras de posibles ataques de softwares maliciosos.

Alcance del Servicio

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).



A quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.6.2 Servicio de Firewall

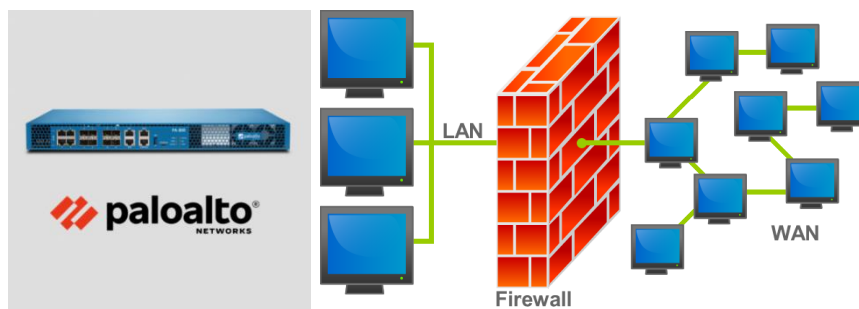


Ilustración 95 - <https://es.wikipedia.org>

Objetivo del Servicio

El firewall tiene como propósito filtrar las conexiones que ingresan a la red interna de la empresa, así como las conexiones de red que van hacia el exterior de esta.

Características del Servicio

Tiene como objetivo proteger las redes privadas y los dispositivos de punto de conexión que se encuentran en ellas, conocidos como hosts de red.

Alcance del Servicio

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador



de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.

6.7.6.3 Servicios de Bases de Datos



Ilustración 106 - <https://concepto.de>

Objetivo del Servicio

Permitir almacenar gran número de información de una forma organizada para su futura consulta, realización de búsquedas, nuevo ingreso de datos, etc.

Características del Servicio

Almacena datos y los conecta en una unidad lógica junto a los metadatos necesarios para su procesamiento. Las bases de datos son instrumentos de gran utilidad para gestionar grandes ficheros y facilitar la consulta de información.

Alcance del Servicio

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.



6.7.6.4 Servicio de virtualización



Ilustración 117 - <https://www.muycomputer.com>

Objetivo del Servicio

Permitir la ejecución de varias máquinas virtuales sobre una máquina física con el objetivo de aprovechar al máximo los recursos de un sistema y que su rendimiento sea mayor.

Características del Servicio

La virtualización sirve principalmente para compartir los recursos de un servidor y optimizar el uso de sus procesadores. Asimismo, su puesta en marcha aumentará la calidad y agilidad de la infraestructura informática y mejorará en todo momento los tiempos de respuesta del servidor.

Alcance del Servicio

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.



6.7.6.5 Servicio de System Center



Ilustración 38 tomada de internet: <https://www.hostingred.com/soluciones/microsoft-system-center/>

Objetivo del Servicio

Gestionar computadoras cliente para la implementación de software, updates, upgrades, control de inventario de hardware y software

Caracterización del Servicio

Ayuda a administrar los entornos de TI entre centros de datos tradicionales, nubes públicas y privadas, computadoras cliente y dispositivos. Por medio de estas Descripción de administración automatizada todos los servicios serán confiables para su negocio.

- implementación Updates
- implementación Upgrades
- implementación aplicaciones MSI
- Ejecución de Script
- Agregar servicios del catalogo
- Desplegar cliente de conexión remota
- Preparar Equipo
- Agregar servidor a Monitoreo de salud
- Para más información consulte el árbol de categorización de Servicios UNP 2021.

Alcance del Servicio

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x8 (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm).

A Quién va Dirigido

A servidores públicos y/o contratistas de la UNP.

Indicador

Se mide mediante los indicadores de Eficiencia, Eficacia, adicionalmente se mide con el indicador de Efectividad de acuerdo con el resultado de los indicadores de Eficiencia y Eficacia.



7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
00	Se crea documento de catálogo de servicios de tecnologías de la información, con anterioridad no se tenía una versión oficial.	30/10/2020	01
01	Se actualiza los métodos de contactos se realiza cambio de logos por cambio de gobierno y se realizan cambio de formato y nombre del proceso lo largo del documento	23/12/2022	02
02	Se actualizo de forma general la plantilla, se organizaron los servicios correspondientes a las características y se clasificaron por temáticas para facilitar su identificación.	20/03/2024	03

