



# Catálogo

## DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN GTE-CT-01-V1

Gestión Tecnológica  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN  
30-10-2020



## Tabla de Contenido

1. OBJETIVO.....	7
2. ALCANCE .....	7
3. DEFINICIONES .....	7
4. MARCO LEGAL .....	8
5. CONTENIDO .....	9
5.1.1 CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA UNP.....	9
5.1.2 SERVICIO MESA DE SERVICIOS TI.....	9
5.1.2.1 DESCRIPCIÓN.....	10
5.1.2.2 OBJETIVO DEL SERVICIO.....	10
5.1.2.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	10
5.1.2.4 ALCANCE DEL SERVICIO.....	10
5.1.2.5 CANAL DE SUMINISTROS.....	10
5.1.2.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	11
5.1.2.7 INDICADOR.....	11
5.1.2.8 CONTACTO.....	11
5.1.3 SERVICIO DE INTERNET .....	11
5.1.3.1 DESCRIPCIÓN.....	11
5.1.3.2 OBJETIVO DEL SERVICIO.....	11
5.1.3.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	11
5.1.3.4 ALCANCE DEL SERVICIO.....	12
5.1.3.5 CANAL DE SUMINISTROS.....	12
5.1.3.6 A QUIEN VA DIRIGIDO.....	12
5.1.3.7 INDICADOR.....	12
5.1.3.8 CONTACTO.....	12
5.1.4 SERVICIO DE CONECTIVIDAD.....	13
5.1.4.1 DESCRIPCIÓN.....	13
5.1.4.2 OBJETIVO DEL SERVICIO.....	13
5.1.4.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	13
5.1.4.4 ALCANCE DEL SERVICIO.....	13
5.1.4.5 CANAL DE SUMINISTROS.....	13
5.1.4.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	13
5.1.4.7 INDICADOR.....	13



5.1.4.8	CONTACTO.....	14
5.1.5	SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO .....	14
5.1.5.1	DESCRIPCIÓN.....	14
5.1.5.2	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	14
5.1.5.3	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	14
5.1.5.4	ALCANCE DEL SERVICIO.....	15
5.1.5.5	CANAL DE SUMINISTROS.....	15
5.1.5.6	A QUIÉN VA DIRIGIDO A.....	15
5.1.5.7	INDICADOR.....	15
5.1.5.8	CONTACTO.....	15
5.1.6	SERVICIO DE PORTAL WEB.....	15
5.1.6.1	DESCRIPCIÓN.....	16
5.1.6.2	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	16
5.1.6.3	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	16
5.1.6.4	ALCANCE DEL SERVICIO.....	16
5.1.6.5	CANAL DE SUMINISTROS.....	16
5.1.6.6	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	16
5.1.6.7	INDICADOR.....	16
5.1.6.8	CONTACTO.....	17
5.1.7	SERVICIO DE INTRANET.....	17
5.1.7.1	DESCRIPCIÓN.....	17
5.1.7.2	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	17
5.1.7.3	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	17
5.1.7.4	ALCANCE DEL SERVICIO.....	17
5.1.7.5	CANAL DE SUMINISTROS.....	18
5.1.7.6	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	18
5.1.7.7	7.6.7. INDICADOR.....	18
5.1.7.8	CONTACTO.....	18
5.1.8	SERVICIO DE TELEFONÍA.....	18
5.1.8.1	DESCRIPCIÓN.....	18
5.1.8.2	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	19
5.1.8.3	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	19
5.1.8.4	ALCANCE DEL SERVICIO.....	19
5.1.8.5	CANAL DE SUMINISTROS.....	19
5.1.8.6	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	19
5.1.8.7	INDICADOR.....	19
5.1.8.8	CONTACTO.....	19



5.1.9	SERVICIO DE VIDEOCONFERENCIA.....	20
5.1.9.1	DESCRIPCIÓN.....	20
5.1.9.2	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	20
5.1.9.3	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	20
5.1.9.4	ALCANCE DEL SERVICIO.....	20
5.1.9.5	CANAL DE SUMINISTROS.....	20
5.1.9.6	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	21
5.1.9.7	INDICADOR.....	21
5.1.9.8	CONTACTO.....	21
5.1.10	SERVICIO DE IMPRESORAS.....	21
5.1.10.1	DESCRIPCIÓN.....	21
5.1.10.2	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	21
5.1.10.3	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	21
5.1.10.4	ALCANCE DEL SERVICIO.....	22
5.1.10.5	CANAL DE SUMINISTROS.....	22
5.1.10.6	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	22
5.1.10.7	INDICADOR.....	22
5.1.10.8	CONTACTO.....	22
5.1.11	SERVICIO SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	23
5.1.11.1	DESCRIPCIÓN.....	23
5.1.11.2	SISTEMA DE INFORMACION SER.....	23
5.1.11.3	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	23
5.1.11.4	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	23
5.1.11.5	ALCANCE DEL SERVICIO.....	23
5.1.11.6	CANAL DE SUMINISTROS.....	24
5.1.11.7	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	24
5.1.11.8	INDICADOR.....	24
5.1.11.9	CONTACTO.....	24
5.1.11.10	SISTEMA DE INFORMACIÓN SOCRATES.....	24
5.1.11.11	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	25
5.1.11.12	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	25
5.1.11.13	ALCANCE DEL SERVICIO.....	25
5.1.11.14	CANAL DE SUMINISTROS.....	25
5.1.11.15	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	25
5.1.11.16	INDICADOR.....	25
5.1.11.17	CONTACTO.....	25
5.1.11.18	SISTEMA DE INFORMACIÓN FORMULARIO WEB DE PQRS.....	26



5.1.11.19	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	26
5.1.11.20	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	26
5.1.11.21	ALCANCE DEL SERVICIO .....	26
5.1.11.22	CANAL DE SUMINISTROS.....	26
5.1.11.23	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	26
5.1.11.24	INDICADOR .....	26
5.1.11.25	CONTACTO .....	27
5.1.11.26	Sistema De Información TNS .....	27
5.1.11.27	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	27
5.1.11.28	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	27
5.1.11.29	ALCANCE DEL SERVICIO .....	27
5.1.11.30	CANAL DE SUMINISTROS.....	27
5.1.11.31	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	28
5.1.11.32	INDICADOR .....	28
5.1.11.33	CONTACTO .....	28
5.1.11.34	SISTEMA DE INFORMACIÓN SIGOB.....	28
5.1.11.35	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	28
5.1.11.36	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	28
5.1.11.37	ALCANCE DEL SERVICIO .....	29
5.1.11.38	CANAL DE SUMINISTROS.....	29
5.1.11.39	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	29
5.1.11.40	INDICADOR .....	29
5.1.11.41	CONTACTO .....	29
5.1.11.42	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEDOC .....	29
5.1.11.43	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	30
5.1.11.44	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	30
5.1.11.45	ALCANCE DEL SERVICIO .....	30
5.1.11.46	CANAL DE SUMINISTROS.....	30
5.1.11.47	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	30
5.1.11.48	INDICADOR .....	30
5.1.11.49	CONTACTO .....	30
5.1.12	SERVICIO OFFICE 365 - HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS.....	31
5.1.12.1	DESCRIPCIÓN.....	31
5.1.12.2	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	31
5.1.12.3	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	31
5.1.12.4	ALCANCE DEL SERVICIO .....	31
5.1.12.5	CANAL DE SUMINISTROS.....	31



---

5.1.12.6	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	31
5.1.12.7	INDICADOR .....	31
5.1.12.8	CONTACTO .....	32
5.1.13	SERVICIO GESTIÓN DE USUARIO .....	32
5.1.13.1	DESCRIPCIÓN.....	32
5.1.13.2	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	32
5.1.13.3	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	32
5.1.13.4	ALCANCE DEL SERVICIO .....	32
5.1.13.5	CANAL DE SUMINISTROS.....	33
5.1.13.6	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	33
5.1.13.7	INDICADOR .....	33
5.1.13.8	CONTACTO .....	33
5.1.14	SERVICIO SOPORTE TÉCNICO.....	33
5.1.14.1	DESCRIPCIÓN.....	33
5.1.14.2	OBJETIVO DEL SERVICIO.....	33
5.1.14.3	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	34
5.1.14.4	ALCANCE DEL SERVICIO .....	34
5.1.14.5	CANAL DE SUMINISTROS.....	34
5.1.14.6	A QUIÉN VA DIRIGIDO.....	34
5.1.14.7	INDICADOR .....	34
5.1.14.8	CONTACTO .....	34
<b>6.</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>35</b>



## 1. OBJETIVO

El objetivo de este catálogo es presentar la categorización de los servicios tecnológicos prestados por el Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información-GGTI, mediante la Mesa de Servicios de TI para apoyar la necesidad de funcionalidad de cada una de las Áreas/Dependencias de la UNP y servicios al ciudadano.

## 2. ALCANCE

El catálogo de servicios TI es de uso público y aplica para estandarizar la recepción, escalamiento y respectiva solución de las solicitudes de servicio e incidentes que presentan los diferentes usuarios a nivel nacional y para los integrantes del grupo de gestión de tecnologías de la información 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 las características de estos. Referencia [betha.blogia.com](https://betha.blogia.com)

**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.pensemoss.com](https://gestion.pensemoss.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](https://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 suministros centradas en el servicio, que son más complejas que aquellas centradas en los productos. Referencia [wikipedia.org](https://www.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](https://www.wikipedia.org)

**MPLS:** (del inglés Multiprotocol Label Switching) es un mecanismo de transporte de datos estándar creado por la IETF y definido en el RFC 3031. Opera entre la capa de enlace de datos y la capa de red del modelo OSI. Fue diseñado para unificar el servicio de transporte de datos para las redes basadas en circuitos y las basadas en paquetes. Puede ser utilizado para transportar diferentes tipos de tráfico, incluyendo tráfico de voz y de paquetes IP.



Referencia [wikipedia.org](http://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](http://wikipedia.org)

**UPS:** n 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](http://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](http://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 GTE-PR-36 de la Unidad Nacional de Protección.

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

- **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 BD de información
- **Ley 1273 de 2009** - Ley de la Protección de la Información y de los Datos
- **Ley 1341 de 2009** - Define los Principios y Conceptos Sobre la Sociedad de la Información y la Organización de las TIC
- **Decreto 235 de 2010** – Intercambio de Información Entre Entidades Públicas
- **Decreto 2609 de 2012** – preservación y Gestión de Documentos en Ambientes electrónicos.
- **Ley estatutaria 1581 de 2012** – Protección de Datos Personales
- **Decreto 1377 de 2013** - Reglamentación de protección de Datos Personales
- **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 Pública 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
- **Decreto 1078 de 2015** - Decreto Único Reglamentario del Sector de tecnologías de la Información y las Comunicaciones.





- **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.
- **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 estableciendo lineamientos 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.
- **Documento CONPES 3920-2018** – Política Nacional de Explotación de Datos (BIG DATA)
- **Decreto 612 de 2018** - Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- **Decreto 1008 del 2018** – Política de Gobierno Digital
- **Ley 9555 DE 2019** – Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, Pacto por la Equidad, artículo 147 Transformación Digital Publica”  
Documento CONPES 3975-2019 política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial

## 5. CONTENIDO

### 5.1.1 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 Tecnologías de la Información de la Unidad Nacional de Protección identificó los siguientes servicios prioritarios

### 5.1.2 SERVICIO MESA DE SERVICIOS TI



Imagen 1 Adaptada desde <https://pixabay.com/es>



### 5.1.2.1 DESCRIPCIÓN

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.

### 5.1.2.2 OBJETIVO DEL SERVICIO

Gestionar la solución de los requerimientos e incidentes técnicos registrados por los usuarios de la infraestructura tecnológica y recursos TIC de la UNP.

### 5.1.2.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio se centraliza mediante una plataforma de interfaz WEB interna de fácil acceso y vinculada al sitio intranet de la entidad, (<https://centrodeservicios.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 Help Service 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 grupo de GGTI con los usuarios UNP.

### 5.1.2.4 ALCANCE DEL SERVICIO

Gestionar solicitudes de servicios o incidentes en varios niveles de atención técnica especializada.

El servicio puede ser solicitado en cualquier momento (modalidad 7x24), su atención será en modalidad 5x9 (lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm)

### 5.1.2.5 CANAL DE SUMINISTROS

Dependiendo el tipo de solicitud el canal de suministro es:

- Para la fase de registro de servicio: - Virtual (<http://centrodeservicios.unp.gov.co> )
- Para la fase de prestación del servicio puede ser:
  - Presencial: Un Analista de Mesa de Servicios TI atiende en el sitio de operación del usuario afectado.
  - Semipresencial: A través de llamada de audio, videoconferencia, mensajería instantánea o conexión remota.



### 5.1.2.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios y colaboradores de la UNP.

### 5.1.2.7 INDICADOR

PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES DE LA MESA DE SERVICIOS DE TI

[Cantidad de solicitudes de soporte atendidas] / [Cantidad de solicitudes recibidas en el periodo evaluado + solicitudes pendientes] Meta 96%

### 5.1.2.8 CONTACTO

Líder y/o Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

## 5.1.3 SERVICIO DE INTERNET



Imagen 2 Adaptada desde <https://pixabay.com/es>

### 5.1.3.1 DESCRIPCIÓN

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.

### 5.1.3.2 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.

### 5.1.3.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El usuario accede al servicio desde los dos (2) 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

#### 5.1.3.4 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 5x9 (lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm)

#### 5.1.3.5 CANAL DE SUMINISTROS

Semipresencial: Proveedor de servicios de Internet (ISP).

#### 5.1.3.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios y colaboradores de la UNP.

#### 5.1.3.7 INDICADOR

INDICADOR DE DISPONIBILIDAD  $D = (1 - (\sum \text{cada falla IF/TA}) \times 100\%)$  donde:

D= disponibilidad del servicio

IF= Intervalo de fallas, tiempo en el cual no estuvo disponible el servicio medido en horas.

TA= Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.

#### 5.1.3.8 CONTACTO

Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI



Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

#### 5.1.4 SERVICIO DE CONECTIVIDAD



Imagen 3 Adaptada desde <https://www.freepik.es/home>

##### 5.1.4.1 DESCRIPCIÓN

Configuración que genera acceso a la red de la UNP, se da a través de cable o conexión inalámbrica.

##### 5.1.4.2 OBJETIVO DEL SERVICIO

Mantener interconectadas las diferentes sedes de la UNP.

##### 5.1.4.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La configuración de conexión inalámbrica en los equipos tecnológicos se da cuando el usuario realiza la solicitud mediante el formato GTE-FT-23 V2.

##### 5.1.4.4 ALCANCE DEL SERVICIO

Permitir el acceso a las distintas plataformas tecnológicas de la UNP

##### 5.1.4.5 CANAL DE SUMINISTROS

Cable UTP Categoría 6 y WIFI.

##### 5.1.4.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios y colaboradores de la UNP.

##### 5.1.4.7 INDICADOR

**INDICADOR DE DISPONIBILIDAD** Se realiza reporte de caída del enlace del servicio mediante una solicitud al proveedor.



#### 5.1.4.8 CONTACTO

Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

#### 5.1.5 SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO



Imagen 4 Adaptada desde <https://pixabay.com/es/>

##### 5.1.5.1 DESCRIPCIÓN

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

##### 5.1.5.2 OBJETIVO DEL SERVICIO

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

##### 5.1.5.3 CARACTERÍSTICAS 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 (Outlook Web Access) los usuarios pueden acceder a su correo electrónico en una interfaz web a través de un explorador de Internet accediendo <https://login.microsoftonline.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.



#### 5.1.5.4 ALCANCE DEL SERVICIO

Garantizar la comunicación e intercambio de información entre funcionarios y personas externas a la UNP con la posibilidad de agendar reuniones.

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x9 (lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm).

#### 5.1.5.5 CANAL DE SUMINISTROS

Virtual: Servicio dispuesto en la nube y accesible desde computadores y dispositivos móviles con conexión a internet.

#### 5.1.5.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO A

funcionarios y colaboradores de la UNP.

#### 5.1.5.7 INDICADOR

INDICADOR DE DISPONIBILIDAD  $D = (1 - (\sum \text{cada falla IF/TA}) \times 100\%)$  donde:

D= disponibilidad del servicio

IF= Intervalo de fallas, tiempo en el cual no estuvo disponible el servicio medido en horas.

TA= Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.

#### 5.1.5.8 CONTACTO

Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

#### 5.1.6 SERVICIO DE PORTAL WEB



Imagen 5 Adaptada desde <https://www.freepik.es/home>



#### 5.1.6.1 DESCRIPCIÓN

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.

#### 5.1.6.2 OBJETIVO DEL SERVICIO

Publicar a la ciudadanía información legal, normativa e informativa de las actividades en relación con la UNP.

#### 5.1.6.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

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/> .

#### 5.1.6.4 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 5x9 (lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm).

#### 5.1.6.5 CANAL DE SUMINISTROS

Virtual: En servidores instalados en el centro de datos de la UNP.

#### 5.1.6.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A Ciudadanos, funcionarios y colaboradores de la UNP.

#### 5.1.6.7 INDICADOR

$D = (1 - (\sum \text{cada falla IF/TA}) \times 100\%)$  donde:

D= disponibilidad del servicio

IF= Intervalo de fallas, tiempo en el cual no estuvo disponible el servicio medido en horas.

TA= Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.





### 5.1.6.8 CONTACTO

Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

### 5.1.7 SERVICIO DE INTRANET



Imagen 6 Adaptada desde <https://pixabay.com/es>

#### 5.1.7.1 DESCRIPCIÓN

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

#### 5.1.7.2 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.

#### 5.1.7.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El usuario accede al servicio desde las dos (2) posibles siguientes dispositivos:

- Equipo de cómputo asignado conectado a la red de la UNP con un usuario de dominio unp.local: a través de un navegador de internet accediendo al siguiente URL <http://intranet.unp.gov.co>.
- Smartphone o dispositivo móvil con acceso a internet accediendo por el vínculo insertado en el sitio web <https://www.unp.gov.co/> y autenticación de usuario y contraseña.

#### 5.1.7.4 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 5x9 (lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm).

#### 5.1.7.5 CANAL DE SUMINISTROS

Virtual: En servidores instalados en el centro de datos de la UNP.

#### 5.1.7.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios y colaboradores de la UNP.

#### 5.1.7.7 7.6.7. INDICADOR

$D = (1 - (\sum \text{cada falla IF/TA}) \times 100\%)$  donde:

D= disponibilidad del servicio

IF= Intervalo de fallas, tiempo en el cual no estuvo disponible el servicio medido en horas.

TA= Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.

#### 5.1.7.8 CONTACTO

Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

### 5.1.8 SERVICIO DE TELEFONÍA



Imagen 7 Adaptada desde <https://www.freepik.es/home>

#### 5.1.8.1 DESCRIPCIÓN

Permite el contacto de audio a través de un teléfono o aplicación de voz IP entre dos o más usuarios.



#### 5.1.8.2 OBJETIVO DEL SERVICIO

Comunicar a usuarios tales como ciudadanos, funcionarios y colaboradores de la UNP permitiendo llamadas internas, locales, nacionales, a números celulares o internacionales.

#### 5.1.8.3 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.

#### 5.1.8.4 ALCANCE DEL SERVICIO

Realizar comunicaciones de audio con usuarios y personas externas a la UNP.

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x9 (lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm).

#### 5.1.8.5 CANAL DE SUMINISTROS

Semipresencial: Proveedor de servicios de Telefonía

Presencial: A través de un terminal telefónico.

#### 5.1.8.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A Ciudadanos, funcionarios y colaboradores de la UNP.

#### 5.1.8.7 INDICADOR

medido en horas.TA=

Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.

#### 5.1.8.8 CONTACTO

Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614



### 5.1.9 SERVICIO DE VIDEOCONFERENCIA



Imagen 8 Adaptada desde <https://www.freepik.es/home>

#### 5.1.9.1 DESCRIPCIÓN

Permite realizar sesiones de trabajo no presencial bidireccional de audio y vídeo con dispositivos y herramientas de audio y video entre funcionarios, contratistas, ciudadanos, proveedores, entidades entre sí.

#### 5.1.9.2 OBJETIVO DEL SERVICIO

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

#### 5.1.9.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Debe ser solicitado con antelación de 1 día como mínimo la programación del servicio se realiza accediendo al portal de servicios (<http://centrodeservicio.unp.gov.co>), seleccionando el respectivo módulo de videoconferencia, indicando la fecha, hora de inicio, hora de terminación y sala(s) donde se realizara la sesión de trabajo.

Esta sujeto a disponibilidad de los elementos tecnológicos.

Puede ser solicitado por cualquier usuario UNP.

#### 5.1.9.4 ALCANCE DEL SERVICIO

Comunicación en tiempo real de audio, video y contenido entre diversas sedes o sitios. El servicio y soporte está disponible en modalidad 5x12, (lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm)

#### 5.1.9.5 CANAL DE SUMINISTROS

Presencial: A través de equipos de videoconferencia y recurso técnico humano en sitio para realizar la interconexión de sitios.



#### 5.1.9.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios, colaboradores de la UNP, entidades y ciudadanos.

#### 5.1.9.7 INDICADOR

$D = (1 - (\sum \text{cada falla IF/TA}) \times 100\%)$  donde:

D= disponibilidad del servicio

IF= Intervalo de fallas, tiempo en el cual no estuvo disponible el servicio medido en horas.

TA= Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.

#### 5.1.9.8 CONTACTO

Líder y/o Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

#### 5.1.10 SERVICIO DE IMPRESORAS



Imagen 9 Adaptada desde <https://www.freepik.es/home>

##### 5.1.10.1 DESCRIPCIÓN

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

##### 5.1.10.2 OBJETIVO DEL SERVICIO

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

##### 5.1.10.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO



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

#### 5.1.10.4 ALCANCE DEL SERVICIO

Permitir la impresión física de documentos

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x9 (lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm)

#### 5.1.10.5 CANAL DE SUMINISTROS

Dependiendo el tipo de solicitud el canal de suministro es:

- Para la fase de registro de servicio: Virtual (<http://centrodeservicios.unp.gov.co> )
- Para la fase de prestación del servicio puede ser:
  - Presencial: Un Analista de Mesa de Servicios TI atiende en el sitio de operación del usuario afectado.
  - Semipresencial: A través de llamada de audio, videoconferencia, mensajería instantánea o conexión remota.

#### 5.1.10.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios y colaboradores de la UNP.

#### 5.1.10.7 INDICADOR

PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES DE LA MESA DE SERVICIOS DE TI [Cantidad de solicitudes de soporte atendidas] / [Cantidad de solicitudes recibidas en el periodo evaluado + solicitudes pendientes] Meta 96%

#### 5.1.10.8 CONTACTO

Líder y/o Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614



### 5.1.11 SERVICIO SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Imagen 10 Adaptada desde <https://pixabay.com/es>

#### 5.1.11.1 DESCRIPCIÓN

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

#### 5.1.11.2 SISTEMA DE INFORMACION SER



Imagen 11 Adaptada desde <https://pixabay.com/es>

#### 5.1.11.3 OBJETIVO DEL SERVICIO

SER (SISTEMA DE EVALUACION DE RIESGOS) Apoyar en la disponibilidad de infraestructura tecnológica del proceso de evaluación de riesgo en el mecanismo de respuesta a solicitudes de protección.

#### 5.1.11.4 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

#### 5.1.11.5 ALCANCE DEL SERVICIO



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

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x9 (lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm)

#### 5.1.11.6 CANAL DE SUMINISTROS

Presencial: Soporte a equipos donde se aloja la aplicación

#### 5.1.11.7 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios y colaboradores específicos del área de Análisis de Riegos de la UNP.

#### 5.1.11.8 INDICADOR

$D = (1 - (\sum \text{cada falla IF/TA}) \times 100\%)$  donde:

D= disponibilidad del servicio

IF= Intervalo de fallas, tiempo en el cual no estuvo disponible el servicio medido en horas.

TA= Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.

#### 5.1.11.9 CONTACTO

Líder y/o Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

#### 5.1.11.10 SISTEMA DE INFORMACIÓN SOCRATES



Imagen 12 Adaptada desde <https://pixabay.com/es>





#### 5.1.11.11 OBJETIVO DEL SERVICIO

SOCRATES: Garantizar la disponibilidad del Servicio del Sistema de Información Sócrates, mediante al 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."

#### 5.1.11.12 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

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

#### 5.1.11.13 ALCANCE DEL SERVICIO

Garantizar la disponibilidad de los equipos tecnológicos donde este alojado el sistema de información, documentos de soporte asociados y la operatividad del sistema de información, así como el correcto funcionamiento del software. Desarrollo de nuevos módulos, actualización del sistema de información.

El servicio está disponible en modalidad 7x24, su soporte será en modalidad 5x9 (lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm)

#### 5.1.11.14 CANAL DE SUMINISTROS

Presencial: Ingeniero de desarrollo e Ingenieros de Infraestructura

#### 5.1.11.15 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios y colaboradores específicos del área de Análisis de Riegos de la UNP

#### 5.1.11.16 INDICADOR

$D = (1 - (\sum \text{cada falla IF/TA}) \times 100\%)$  donde:

D= disponibilidad del servicio

IF= Intervalo de fallas, tiempo en el cual no estuvo disponible el servicio medido en horas.

TA= Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.

#### 5.1.11.17 CONTACTO

Líder y/o Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI  
Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI  
Unidad Nacional de Protección - UNP



Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI  
Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

#### 5.1.11.18 SISTEMA DE INFORMACIÓN FORMULARIO WEB DE PQRS



Imagen 13 Adaptada desde <https://www.freepik.es/home>

#### 5.1.11.19 OBJETIVO DEL SERVICIO

Sistema de Información Formulario Web de PQR: Mantener y actualizar el sistema del registro de PQRS de la entidad, permitiendo una base de datos única de solicitudes de atención al ciudadano, para un mejor seguimiento.

#### 5.1.11.20 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Disponibilidad, amigabilidad,

#### 5.1.11.21 ALCANCE 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

#### 5.1.11.22 CANAL DE SUMINISTROS

PRESENCIAL: Ingeniero de desarrollo e Ingenieros de Infraestructura

#### 5.1.11.23 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A ciudadanos y beneficiarios de medidas de protección de la UNP.

#### 5.1.11.24 INDICADOR

$D = (1 - (\sum \text{cada falla IF/TA}) \times 100\%)$  donde:

D= disponibilidad del servicio



IF= Intervalo de fallas, tiempo en el cual no estuvo disponible el servicio medido en horas.  
TA= Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.

#### 5.1.11.25 CONTACTO

Líder y/o Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI  
Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI  
Unidad Nacional de Protección - UNP  
Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI  
Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

#### 5.1.11.26 Sistema De Información TNS



Imagen 14 Adaptada desde <https://www.freepik.es/home>

#### 5.1.11.27 OBJETIVO DEL SERVICIO

TNS apoyar la gestión de viáticos, nómina y bienes y elementos de la entidad

#### 5.1.11.28 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

#### 5.1.11.29 ALCANCE DEL SERVICIO

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

Servicios disponibles 7x24 con soporte 5x12 (lunes a viernes - 07:00 am a 07:00 pm)

#### 5.1.11.30 CANAL DE SUMINISTROS

Presencial: Soporte a equipos donde se aloja la aplicación



### 5.1.11.31 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios y contratistas de la UNP.

### 5.1.11.32 INDICADOR

$D = (1 - (\sum \text{cada falla IF/TA}) \times 100\%)$  donde:

D= disponibilidad del servicio

IF= Intervalo de fallas, tiempo en el cual no estuvo disponible el servicio medido en horas.

TA= Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.

### 5.1.11.33 CONTACTO

Líder y/o Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

### 5.1.11.34 SISTEMA DE INFORMACIÓN SIGOB



Imagen 15 Adaptada desde <https://pixabay.com/es>

### 5.1.11.35 OBJETIVO DEL SERVICIO

SIGOB sistema de información para la gobernabilidad Apoyar en la disponibilidad de infraestructura tecnológica del proceso de gestión de correspondencia

### 5.1.11.36 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



#### 5.1.11.37 ALCANCE DEL SERVICIO

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

Servicios disponibles 7x24 con soporte 5x12 (lunes a viernes - 07:00 am a 07:00 pm)

#### 5.1.11.38 CANAL DE SUMINISTROS

Presencial: Soporte a equipos donde se aloja la aplicación

#### 5.1.11.39 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios y contratistas de la UNP.

#### 5.1.11.40 INDICADOR

$D = (1 - (\sum \text{cada falla IF/TA}) \times 100\%)$  donde:

D= disponibilidad del servicio

IF= Intervalo de fallas, tiempo en el cual no estuvo disponible el servicio medido en horas.

TA= Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.

#### 5.1.11.41 CONTACTO

Líder y/o Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

#### 5.1.11.42 SISTEMA DE INFORMACIÓN GEDOC



Imagen 16 Adaptada desde <https://www.freepik.es/home>



#### 5.1.11.43 OBJETIVO DEL SERVICIO

GEDOC Habilita la gestión electrónica de los documentos de la UNP, facilitando la sistematización de los flujos de trabajo desde el ámbito documental, garantizando el cumplimiento de los controles establecidos en el ciclo de vida de la gestión de los documentos de la UNP, aumentando la eficiencia, oportunidad y trazabilidad alineado con los objetivos institucionales y en cumplimiento normativo.

#### 5.1.11.44 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio se presta mediante interfaz WEB Navegador Firefox, acceso a internet. Para su utilización se requiere creación de usuario a través de solicitud a mesa de servicio modulo activo Resoluciones.

#### 5.1.11.45 ALCANCE DEL SERVICIO

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

Servicios disponibles 7x24 con soporte 5x12 (lunes a viernes - 07:00 am a 07:00 pm)

#### 5.1.11.46 CANAL DE SUMINISTROS

Presencial: Soporte a equipos donde se aloja la aplicación

#### 5.1.11.47 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios y contratistas de la UNP.

#### 5.1.11.48 INDICADOR

$D = (1 - (\sum \text{cada falla IF/TA}) \times 100\%)$  donde:

D= disponibilidad del servicio

IF= Intervalo de fallas, tiempo en el cual no estuvo disponible el servicio medido en horas.

TA= Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.

#### 5.1.11.49 CONTACTO

Líder y/o Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614



### 5.1.12 SERVICIO OFFICE 365 - HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS



Imagen 17 Adaptada desde <https://pixabay.com/es>

#### 5.1.12.1 DESCRIPCIÓN

Las herramientas de ofimática son el conjunto de aplicaciones y programas informáticos que se utilizan en las funciones diarias de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos y tareas. Estas herramientas (procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones, agenda...) son de uso permanente y continuo por la gran mayoría de funcionarios.

#### 5.1.12.2 OBJETIVO DEL SERVICIO

Proveer herramientas de procesador de palabra, hojas de cálculo y realización de presentaciones graficas.

#### 5.1.12.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ubicuidad, multidispositivo, amigabilidad, integralidad.

#### 5.1.12.4 ALCANCE DEL SERVICIO

Garantizar la elaboración de documentos.

#### 5.1.12.5 CANAL DE SUMINISTROS

Virtual: Servicio en la nube (Microsoft - Office 365)

#### 5.1.12.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios y contratistas de la UNP.

#### 5.1.12.7 INDICADOR

$D = (1 - (\sum \text{cada falla IF/TA}) \times 100\%)$  donde:



D= disponibilidad del servicio

IF= Intervalo de fallas, tiempo en el cual no estuvo disponible el servicio medido en horas.

TA= Tiempo en el cual debería estar disponible el servicio, cuyo valor es 24 horas por los días calendarios del respectivo mes.

#### 5.1.12.8 CONTACTO

Líder y/o Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

#### 5.1.13 SERVICIO GESTIÓN DE USUARIO



Imagen 18 Adaptada desde <https://pixabay.com/es>

##### 5.1.13.1 DESCRIPCIÓN

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

##### 5.1.13.2 OBJETIVO DEL SERVICIO

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

##### 5.1.13.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Se solicita por parte del usuario mediante el formato GTE-FT-23 V2 que se encuentra de la intranet de la UNP

##### 5.1.13.4 ALCANCE DEL SERVICIO





Este inicia una vez el funcionario o colaborador ingresa a la entidad o cuando se retira con previa autorización del jefe inmediato

#### 5.1.13.5 CANAL DE SUMINISTROS

Presencial

#### 5.1.13.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO

A funcionarios y colaboradores de la UNP.

#### 5.1.13.7 INDICADOR

Número de solicitudes /Número de solicitudes atendidas

#### 5.1.13.8 CONTACTO

Líder y/o Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614

#### 5.1.14 SERVICIO SOPORTE TÉCNICO



Imagen 19 adaptada desde <https://www.freepik.es/home>

##### 5.1.14.1 DESCRIPCIÓN

Garantizar la disponibilidad de los recursos tecnológicos TIC de la UNP

##### 5.1.14.2 OBJETIVO DEL SERVICIO

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



### 5.1.14.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

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.

### 5.1.14.4 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.)

### 5.1.14.5 CANAL DE SUMINISTROS

Presencial: A través de recurso técnico en sitio, proveedores de outsourcing IT, proveedores de contratos de mantenimiento.

### 5.1.14.6 A QUIÉN VA DIRIGIDO

Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

### 5.1.14.7 INDICADOR

(Número de servicios realizados mensualmente/número de servicios programados mensualmente)%

### 5.1.14.8 CONTACTO

Líder y/o Coordinador Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información GGTI

Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI

Unidad Nacional de Protección - UNP

Correo: [Tecnologia@unp.gov.co](mailto:Tecnologia@unp.gov.co) GGTI - [centrodeservicios@unp.gov.co](mailto:centrodeservicios@unp.gov.co) Mesa de Servicios TI

Teléfono: 4269800 - Extensión: 9614



**6. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN INICIAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO</b>	<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN FINAL</b>
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

