

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|
|  <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p> | CATÁLOGO Y NIVELES DE SERVICIOS | Código: ME-GTI-P-007 |
| | GESTION TIC | Versión: 1 |
| | MACROPROCESO DE APOYO | Página 1 de 3 |

| CONTROL DE CAMBIOS | |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Versión | Descripción de la modificación |
| 1. 21/06/2019 | Adopción del procedimiento <i>Catálogo y niveles de servicios</i> mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE: JUAN MIGUEL FORERO CARGO: PROFESIONAL DE APOYO TIC – CONTRATISTA OPS FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO | NOMBRE: ÁLVARO CANTILLO BOLAÑO CARGO: DIRECTOR DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO | NOMBRE: KAROL FUENTES SANGREGORIO CARGO: JEFE DE OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO |
| | NOMBRE: LUIS DANIEL ACOSTA CARGO: APOYO SIG – CONTRATISTA OPS FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO | |

| | |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------|
| RESPONSABLES LÍDERES | Jefe Oficina TIC, Coordinador Gestión de la Información |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------|

| | |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OBJETIVO | Establecer la secuencia de actividades requeridas para asegurar un entendimiento entre los servidores públicos y la Dirección de TI para poner la tecnología al servicio de ellos, se establece un procedimiento estándar para la definición y actualización del conjunto de servicios de TI ofrecidos por la Oficina de Gestión TIC de la Alcaldía Distrital, para el desarrollo de sus actividades y con los niveles de servicio requeridos. |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ALCANCE | Inicia desde la elaboración del catálogo de servicios de TI y los acuerdos de niveles de servicios asociados, continúa con la implementación de dichos acuerdos, la supervisión, revisión del cumplimiento y finaliza con la actualización de los mismos. |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|
|  <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p> | CATÁLOGO Y NIVELES DE SERVICIOS | Código: ME-GTI-P-007 |
| | GESTION TIC | Versión: 1 |
| | MACROPROCESO DE APOYO | Página 2 de 3 |

| | |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BASE LEGAL | Decreto 2573 de 12 de diciembre del 2014, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia”. |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DEFINICIONES |
| Acuerdos de Niveles de Servicio-ANS: Documento que incluye en un lenguaje no técnico, todos los detalles de los servicios ofrecidos |
| Acuerdo de Nivel de Operación (OLA - siglas en Inglés Operational Level Agreement): Documento interno donde se especifican las responsabilidades y compromisos de los diferentes grupos de la Oficina de Gestión TIC en la prestación de un determinado servicio. |
| Catálogo de servicios de TI: Documento no técnico que contiene la descripción de los servicios de TI ofrecidos para ser utilizado como guía para orientar y dirigir a los servidores públicos, incluye los niveles de servicio, las condiciones de prestación y las responsabilidades asociadas a cada uno de estos. |
| Disponibilidad: Asegurar que los servicios de TI funcionen ininterrumpidamente y de manera confiable, permitiendo que los servidores públicos tengan acceso a la información y a los activos asociados cuando lo requieran. |
| Servicio: Es un medio para entregar valor al usuario final, facilitando los resultados que se desean en la ejecución de sus funciones y estrategia de la Alcaldía Distrital. |
| Suministrador de Servicio: Tercero responsable de prestar bienes o servicios que son necesarios para entregar los Servicios de TI. |

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN: |
| El catálogo de servicios y los niveles de servicio de TI acordados, deben estar alineados con los procesos de la Alcaldía Distrital y la infraestructura de TI y deben velar por la calidad de los mismos, a costos razonables. |
| El informe de evaluación es el documento que contiene los resultados de los indicadores de Gestión del Catálogo y Niveles de Servicio de TI, el análisis y las propuestas de mejora para el mismo. |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|----------------------------|
| No. | Descripción de la actividad | Área Responsable | Cargo responsable | Registros |
| 1 | Hacer identificación y aprobación de servicios de TI ¿Servicio de TI nuevo? Si, pasa a actividad 2 No, pasa a actividad 3 | Oficina TIC | Profesional Universitario | Acta de comité |
| 2 | Elaborar especificación técnica del servicio | Oficina TIC | Profesional Universitario | Especificación Técnica del |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|
|  <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p> | CATÁLOGO Y NIVELES DE SERVICIOS | Código: ME-GTI-P-007 |
| | GESTION TIC | Versión: 1 |
| | MACROPROCESO DE APOYO | Página 3 de 3 |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | | |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------|
| No. | Descripción de la actividad | Área Responsable | Cargo responsable | Registros |
| | | | | servicio de TI |
| 3 | Elaborar o actualizar catálogo de servicios de TI | Coordinación Gestión de la Información | Profesional Universitario | Catálogo de Servicios de TI |
| 4 | Establecer ANS | Oficina TIC/ Coordinación Gestión de la Información | Profesional Universitario | Catálogo de Servicios de TI |
| 5 | Implementar catálogo de servicios y sus ANS | Oficina TIC/ Coordinación Gestión de la Información | Profesional Universitario | Catálogo de Servicios de TI |
| 6 | Socializar los servicios y sus ANS | Oficina TIC/ Coordinación Gestión de la Información | Profesional Universitario | Catálogo de Servicios de TI |
| 7 | Revisar catálogo y niveles de servicio ¿Requiere actualización? No, Termina Si, pasa a actividad 8 | Oficina TIC/ Coordinación Gestión de la Información | Profesional Universitario | Especificación Técnica del servicio de TI |
| 8 | Elaborar solicitud de cambio | Oficina TIC/ Coordinación Gestión de la Información | Profesional Universitario | Gestión de cambio |

| DOCUMENTOS RELACIONADOS: | |
|-----------------------------------------------|-------------------|
| Nombre: | Código: |
| Manual de Seguridad de la Información | |
| Manual de Calidad | |
| Manual Gobierno en Línea | |
| ISO20000 – Sistema gestión de servicios de TI | Documento externo |
| ITIL Foundation – Gestión de servicios TI | Documento externo |
| Catálogo de servicio | |