

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	CATÁLOGO Y NIVELES DE SERVICIOS	Código: ME-GTI-P-007
	GESTION DE LAS TICs	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.	Adopción del procedimiento Catálogo y niveles de servicios mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
2.	Adopción del procedimiento Catálogo y niveles de servicios mediante Resolución 942 del 03 de noviembre de 2020, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
3.	Se modifica el objetivo, el alcance, las generalidades operacionales y la descripción de las actividades del procedimiento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Luis Eduardo Salas Ibarra CARGO: Profesional Universitario FECHA: 05-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Jhon Fredy Velásquez CARGO: Profesional Especializado FECHA: 29-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Rigoberto García Guillot CARGO: Director TIC FECHA: 18-07-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO
NOMBRE: Jorge González CARGO: Profesional Universitario FECHA: 19-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Jackelines Granados CARGO: Técnico Adm. –SIG FECHA: 28-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Claudia Cuello Daza CARGO: Secretaria General FECHA: 19-07-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO

RESPONSABLES LÍDERES	Dirección TIC, Coordinador Gestión de la Información.
-----------------------------	---

OBJETIVO	Definir y documentar todos los servicios tecnológicos que ofrece la Dirección TIC, proporcionando una guía clara y accesible para los usuarios, asegurando que todos los servicios TIC cumplan con los estándares de calidad establecidos, ofreciendo un nivel de servicio consistente y predecible, de esta manera mejorar la experiencia del usuario al proporcionando servicios confiables y con tiempos de respuesta definidos, contribuyendo a una mayor eficiencia operativa.
-----------------	---

ALCANCE	Identificar y documentar todos los servicios tecnológicos ofrecidos por la dirección TIC, tanto internos como externos, definir los niveles (SLA) de todos los servicios TIC y establecer expectativas de desempeño, disponibilidad,
----------------	--

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	CATÁLOGO Y NIVELES DE SERVICIOS	Código: ME-GTI-P-007
	GESTION DE LAS TICs	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

	<p>tiempos de respuesta y resolución de problemas; comunicar, publicar y mantener el catálogo de servicios, asegurando que esté accesible y actualizado para todos los usuarios, realizar revisiones periódicas del catálogo y los SLAs, así como la incorporación de retroalimentación de usuarios y la implementación de mejoras basadas en el análisis de desempeño y necesidades cambiantes.</p>
--	--

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”.
	Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC)
	Decreto 1078 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)
	Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional)
	Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales)

DEFINICIONES

<p>Acuerdos de Niveles de Servicio-ANS: Documento que incluye en un lenguaje no técnico, todos los detalles de los servicios ofrecidos</p>
<p>Catálogo de servicios de TI: Documento no técnico que contiene la descripción de los servicios de TIC 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.</p>
<p>Disponibilidad: Asegurar que los servicios de TIC funcionen ininterrumpidamente y de manera confiable, permitiendo que los servidores públicos tengan acceso a la información y a los activos asociados cuando lo requieran.</p>
<p>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.</p>

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

<p>El catálogo de servicios y los niveles de servicio de TIC acordados deben estar alineados con los procesos de la Alcaldía Distrital y la infraestructura de TI y deben velar por la calidad de estos, a costos razonables.</p>
<p>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.</p>

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	CATÁLOGO Y NIVELES DE SERVICIOS			Código: ME-GTI-P-007
	GESTION DE LAS TICs			Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO			Fecha de vigencia: 22/07/2024
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registros
1	Identificación de servicios	Identificar las necesidades de los usuarios y las dependencias. Documentar los servicios TI existentes.	Dirección TIC	Acta de reunión ME-SIG-F-001
2	Clasificación de Servicios	Servicios Esenciales: Servicios críticos para la operación diaria de la alcaldía. Servicios de Soporte: Servicios que apoyan las actividades esenciales, pero no son críticos. Servicios Complementarios: Servicios adicionales que mejoran la eficiencia, pero no son esenciales ni de soporte.	Dirección TIC	Ver anexo 1
3	Documentación de Servicios	Resumen del servicio y su propósito. Identificar quiénes utilizan el servicio. Responsable de la gestión del servicio. Definir los niveles de servicio asociados, incluyendo disponibilidad, tiempos de respuesta, etc.	Dirección TIC	Ver anexo 1
4	Definición de Niveles de Servicio (SLAs)	Disponibilidad: Horas y días de operación del servicio. Rendimiento: Tiempo de respuesta y velocidad del servicio. Seguridad: Medidas de seguridad y protección de datos.	Dirección TIC	Ver anexo 1
5	Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs)	Porcentaje de tiempo que el servicio estará disponible. Máximo tiempo permitido para resolver incidentes. Tiempo estimado para restaurar el servicio después de una interrupción.	Dirección TIC	Ver anexo 1

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	CATÁLOGO Y NIVELES DE SERVICIOS		Código: ME-GTI-P-007
	GESTION DE LAS TICs		Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		Fecha de vigencia: 22/07/2024

6	Comunicación	Hacer accesible el catálogo de servicios a todos los usuarios. Formar a los usuarios y al personal de TIC sobre los servicios y los SLA.	Dirección TIC	Ver anexo 1
7	Monitoreo y Reporte	Utilizar sistemas de monitoreo para rastrear la disponibilidad y el rendimiento del servicio. Generar informes periódicos sobre el cumplimiento de los SLA.	Dirección TIC	Ver anexo 1
8	Gestión de Incidentes y Problemas	Definir procedimientos para manejar incidentes y escalarlos si no se resuelven dentro de los tiempos acordados. Realizar análisis de incidentes recurrentes para identificar y corregir problemas subyacentes.	Dirección TIC	Ver anexo 1
9	Revisión y Mejora Continua	Revisar y ajustar los SLA según sea necesario para reflejar cambios en las necesidades de la organización. Recoger y analizar comentarios de los usuarios para mejorar los servicios.	Dirección TIC	Ver anexo 1 ADSM Ticket
10	Mejora Continua	Implementar proyectos para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios. Explorar nuevas tecnologías y prácticas para optimizar los servicios TI.	Dirección TIC	Plan Estratégico de Tecnología de la Información - PETI

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
NOMBRE	CÓDIGO
Política de Seguridad y privacidad de la Información	https://www.santamarta.gov.co/gestion-tic-1
Manual Gobierno en Línea	https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/channels-594_manual_gd.pdf
Acta reunión	ME-SIG-F-001
Plan Estratégico de Tecnología de la Información - PETI	https://www.santamarta.gov.co/gestion-tic-1

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	CATÁLOGO Y NIVELES DE SERVICIOS	Código: ME-GTI-P-007
	GESTION DE LAS TICs	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

ANEXO 1

Servicio	Descripción	Usuarios	Propietario	Horas de operación	Disponibilidad	Tiempo de respuesta	Tipo de servicio
Email corporativo	Servicio de correo electrónico	Todos los usuarios nombrados en propiedad y provisionales	Dirección TIC	24/7	99.99%	4 horas	Esencial
Soporte técnico	Asistencia técnica sobre hardware y software	Todos los usuarios nombrados en propiedad y provisionales	Dirección TIC	8-17 h, L-V	95%	2 días	Soporte
Red Corporativa	Acceso a internet e impresoras	Todos los usuarios nombrados en propiedad y provisionales	Dirección TIC	24/7	98%	4 horas	Esencial
Línea telefónica	Servicio de teléfono fijo	Dependencias y oficinas	Dirección TIC	24/7	95%	4 horas	Complementario
ADSM ticket	Herramienta solicitud de soporte	Todos los usuarios nombrados en propiedad y provisionales	Dirección TIC	24/7	99.8%	2 horas	Complementario