



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CATALOGO DE SERVICIOS TI

GTI-DSIG-02

V.3

30/10/2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. OBJETIVOS.....	3
3.1 Objetivo General.....	3
3.2 Objetivos Específicos.....	3
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	4
5. METODOLOGÍA AD-HOC (<i>enfoque personalizado y específico</i>).....	5
5.1 Elaboración del Catálogo de Servicios.....	5
5.1.1 Etapa I: Identificación de servicios de gestión, servicios de soporte interno y canales.....	5
5.1.2 Etapa II: Identificación de los servicios de TI y líneas de servicio de TI.....	6
5.1.3 Etapa III: Caracterización de los servicios de TI.....	7
6. DEFINICIÓN DE MÉTRICAS.....	24

TABLA DE TABLAS

Tabla 1. Categoría de servicios TI.....	6
Tabla 2. Categoría conectividad internet.....	7
Tabla 3. Categoría conectividad Red LAN.....	8
Tabla 4. Categoría conectividad WIFI.....	8
Tabla 5. Categoría conectividad VPN.....	9
Tabla 6. Categoría conectividad Telefonía.....	9
Tabla 7. Categoría comunicaciones Intranet.....	10
Tabla 8. Categoría Comunicaciones correo.....	10
Tabla 9. Categoría comunicaciones almacenamiento.....	11
Tabla 10. Categoría comunicaciones redes sociales.....	11
Tabla 11. Categoría comunicaciones PQRSD.....	11
Tabla 12. Categoría seguridad dominio.....	12
Tabla 13. Categoría seguridad perimetral.....	12
Tabla 14. Categoría seguridad zonas de acceso seguro.....	13
Tabla 15. Categoría seguridad antivirus.....	13
Tabla 16. Categoría seguridad copias de respaldo.....	14
Tabla 17. Categoría seguridad correo.....	14
Tabla 18. Categoría seguridad firmas digitales.....	15
Tabla 19. Categoría seguridad certificado.....	15
Tabla 20. Categoría gestión de software.....	16
Tabla 21. Categoría gestión software desarrollo.....	16
Tabla 22. Categoría soporte licenciamiento.....	16
Tabla 23. Categoría soporte impresión.....	17
Tabla 24. Categoría soporte servicios audiovisuales.....	17
Tabla 25. Categoría préstamo equipos.....	18
Tabla 26. Categoría aprovisionamiento tecnológico.....	18
Tabla 27. Categoría infraestructura.....	19
Tabla 28. Categoría mesa de servicios.....	19
Tabla 29. Categoría soporte garantías.....	20
Tabla 30. Categoría sistemas de información ORFEO.....	20
Tabla 31. Categoría sistemas de información PANDORA.....	21
Tabla 32. Categoría sistemas de información SI-CAPITAL.....	21
Tabla 33. Categoría sistemas de información PERNO.....	22
Tabla 34. Categoría sistemas de información SIF.....	22
Tabla 35. Categoría sistema de información Caja Menor.....	23
Tabla 36. Categoría sistemas de información atención al ciudadano.....	23
Tabla 37. Categoría sistemas de información planta temporal.....	23
Tabla 38. Categoría sistemas de información GEOCLICK.....	24

1. INTRODUCCIÓN

El Catálogo de Servicios Tecnológicos del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES compila los servicios de Tecnologías de la Información (TI) que la Oficina Asesora de Planeación y Tecnología de la Información (OAPTI) ofrece a las unidades de gestión y procesos institucionales. Su propósito es servir como herramienta de soporte al desarrollo de las actividades misionales, administrativas y estratégicas del Instituto.

Este catálogo tiene un impacto significativo en el modelo de gestión de la entidad, al proporcionar una visión integral y ágil del trabajo que se realiza en todos los niveles. Además, establece las bases para regular la relación entre la gestión de TI y los demás procesos institucionales, en el marco de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se puedan definir, promoviendo así la eficiencia, trazabilidad y mejora continua en la prestación de los servicios tecnológicos.

2. ALCANCE

Este catálogo describe detalladamente los servicios de TI que IDARTES ofrece a sus dependencias y procesos, sirviendo como herramienta de comunicación con actores internos y externos. Facilita el establecimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), permite evaluar objetivamente la calidad del servicio, apoya el seguimiento de los servicios prestados, brinda información sobre los recursos involucrados y fortalece la confianza de los usuarios en la gestión tecnológica institucional.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Contar con un catálogo de servicios tecnológicos que consolide y describa los servicios de TI prestados por IDARTES a sus usuarios internos y externos, como soporte a los procesos de gestión institucional, facilitando su comprensión, acceso y alineación con las necesidades operativas y estratégicas de la entidad.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar y relacionar los servicios tecnológicos que IDARTES proporciona a sus usuarios internos y externos.
- Caracterizar cada servicio tecnológico, detallando sus funcionalidades, alcance y condiciones de uso.

- Establecer valores de referencia y compromisos de prestación que permitan definir Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Promover la transparencia y comprensión sobre los recursos asociados a cada servicio.
- Fortalecer la confianza de los usuarios en la gestión y calidad de los servicios de TI prestados por la Entidad.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ANS: Acuerdos de niveles de servicio
- ANTIVIRUS: Programa diseñado para identificar, aislar o eliminar un virus del computador.
- APLICACIÓN VAULT: Herramienta que hace parte de la Suite de Google Apps para almacenamiento y consulta de copias de seguridad de cuentas de correo de licenciamiento Basic.
- BACKUP: Copia de respaldo de la información realizada en medio magnético.
- BACKUP COMPLETO o FULL: se refiere al proceso de copiar todo aquello que fue previamente considerado importante y que no puede perderse. Esta copia de seguridad es la primera y la más consistente, ya que puede ser realizada sin la necesidad de herramientas adicionales.
- BACKUP PROGRESIVO O INCREMENTAL: Este proceso de copia exige un nivel de control mucho mayor sobre las distintas etapas del backup, realiza la copia los archivos teniendo en cuenta los cambios que sufrieron desde el último respaldo.
- BACKUP DIFERENCIAL: El diferencial tiene la estructura básica del backup progresivo, es decir, hace copias de seguridad solo de los archivos que sufrieron alguna modificación o que son nuevos, el cambio en este modelo de backup está en que todos los archivos creados después del backup completo siempre serán copiados nuevamente.
- CATEGORÍA: Se asigna una categoría (que puede estar a su vez subdividida en más niveles) dependiendo del tipo de incidente o del grupo de Trabajo responsable de su resolución. Se identifican los servicios afectados por el incidente.
- CENTROS CREA: Centros de formación artística orientados a la comunidad, dependientes de la Subdirección de Formación.
- CORREO ELECTRÓNICO: Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.
- GLPI: Herramienta que gestiona las incidencias o solicitudes de soporte de los usuarios del IDARTES.
- GOOGLE DRIVE: Servicio de herramientas colaborativas de la Suite de Google Apps para almacenamiento en nube y ofimática online.
- HARDWARE: Componentes eléctricos, dípticos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos que conforman un instrumento o sistema de computador.
- INFORMACIÓN: Agrupación de datos con un significado específico.
- LICENCIAMIENTO BÁSIC DE GMAIL: Tipo de cuenta de Gmail con opciones limitadas en cuanto a seguridad y respaldo.
- LICENCIAMIENTO BUSINESS DE GMAIL: Tipo de cuenta de Gmail con opciones avanzadas en cuanto a seguridad y respaldo reservada para directivos y jefes de área.
- SOFTWARE: Programas que se ejecutan en el computador para realizar una función determinada.

- **USUARIO:** Servidor público que tiene a su cargo un computador y/o una cuenta de correo por medio de los cuales puede acceder a los recursos y servicios que ofrece una red.
- **USUARIO ADMINISTRADOR:** Usuarios con privilegios para instalación y configuración de software y hardware en el equipo asignado que por sus deberes funcionales requieren este perfil.

5. METODOLOGÍA AD-HOC (ENFOQUE PERSONALIZADO Y ESPECÍFICO)

El Catálogo de Servicios Tecnológicos, se desarrolló mediante una metodología ad-hoc, diseñada específicamente para responder a las necesidades particulares del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES. Esta metodología se basó en la identificación, caracterización y documentación de los servicios de TI prestados por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, considerando los procesos internos, los actores involucrados y los recursos tecnológicos disponibles.

El enfoque permitió construir un instrumento funcional y dinámico, orientado a facilitar el diálogo entre las áreas usuarias y el equipo de TI, establecer compromisos de servicio mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), y promover la mejora continua en la gestión tecnológica institucional.

5.1 Elaboración del Catálogo de Servicios

En la elaboración del catálogo se han seguido las etapas definidas en la metodología, iniciando con el estudio de los procesos institucionales que reciben soporte tecnológico. Esta etapa se ha utilizado como técnica para identificar, de manera estructurada, los servicios tecnológicos que presta el IDARTES, permitiendo establecer una relación clara entre los procesos misionales y los servicios de apoyo tecnológico disponibles.

5.1.1 Etapa I: Identificación de servicios de gestión, servicios de soporte interno y canales

Se entiende por servicio de gestión toda aquella prestación que los procesos institucionales, soportados por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información (OAPTI), ofrecen a sus usuarios (funcionarios, contratistas, actores internos y externos). Se ha recurrido al análisis de las necesidades tecnológicas de los procesos, lo que ha permitido definir los servicios de TI que se consideran parte de la gestión institucional.

Además de estos servicios de gestión TI, se han identificado otras necesidades que surgen internamente en los procesos, y que son atendidas directamente por el equipo de tecnologías de la OAPTI. Estas prestaciones se denominan servicios de soporte interno, ya que no están orientadas al usuario final, sino al fortalecimiento operativo de los procesos institucionales.

Con el fin de facilitar la identificación posterior de los componentes tecnológicos y sistemas que intervienen en la prestación de los servicios de TI, se han definido los canales de atención mediante los cuales se ofrecen dichos servicios de gestión: atención presencial, mesa de servicios y atención personalizada.

5.1.2 Etapa II: Identificación de los servicios de TI y líneas de servicio de TI

Se entiende por servicio de TI el conjunto de capacidades tecnológicas y/o profesionales que, por sus características, son percibidas por el usuario como una unidad funcional que respalda su misionalidad y objetivos estratégicos. Para su identificación, se ha realizado un recorrido por los servicios de gestión y los servicios de soporte interno de todos los procesos institucionales, con el fin de reconocer los elementos tecnológicos y las capacidades profesionales que son competencia del equipo de Tecnología de la OAPTI.

Con el objetivo de simplificar el análisis, los servicios de gestión se han clasificado según los canales de prestación: presencial y virtual, esta clasificación permite entender cómo dichos canales condicionan el uso de tecnologías específicas y elementos asociados, en el marco de las actualizaciones de infraestructura tecnológica del IDARTES y considerando las necesidades previamente identificadas.

Los servicios de TI se estructuran en agrupaciones lógicas basadas en criterios como el valor aportado al usuario o la afinidad tecnológica entre los componentes. A partir de esta lógica, se distinguen dos tipos principales:

- Servicios Tecnológicos: aquellos cuya prestación se fundamenta en capacidades técnicas proporcionadas principalmente por componentes y sistemas tecnológicos (por ejemplo: conectividad a Internet, infraestructura tecnológica, seguridad perimetral, entre otros).
- Servicios Profesionales: conformados por actividades de valor agregado que realiza el personal de TI para garantizar la prestación efectiva de los servicios de gestión (por ejemplo: soporte a usuarios, desarrollo de soluciones, gestión del conocimiento, gestión de herramientas colaborativas, gestión de bases de datos, gestión de copias de seguridad, entre otros).

En algunos casos, es útil contar con un mayor nivel de agregación. Por ello, se ha definido el concepto de línea de servicio de TI, entendida como el conjunto de servicios de TI que comparten un objetivo común, como, por ejemplo: acceso, comunicaciones, centros de datos o seguridad.

El resultado de esta etapa es el Catálogo de Servicios de TI del IDARTES, el cual se organiza en las siguientes categorías:

- Conectividad
- Comunicaciones
- Seguridad de la información
- Gestión de Software
- Infraestructura tecnológica

Con base en estas categorías, se identificaron los siguientes servicios tecnológicos:

Tabla 1. Categoría de servicios TI

Categoría	Servicios
Conectividad	Internet Red LAN Red Wifi Conexión VPN Telefonía IP
Comunicaciones	Intranet Correo Institucional y trabajo colaborativo Almacenamiento Institucional Redes Sociales Institucionales Mesa de servicios TI Atención PQRSD
Seguridad de la información	Control de dominio Seguridad Perimetral - Firewall Zonas de Acceso Seguro Protección Antivirus Copias y respaldos Correo Electrónico Certificado Firmas digitales de seguridad Certificado de Seguridad SSL
Gestión de Software	Diagnóstico de soluciones Desarrollo de software
Infraestructura tecnológica	Licenciamiento – Soporte Nivel 1 y 3 Servicios de Impresión y digitalización – Soporte nivel 1 y 3 Servicios audiovisuales – Soporte nivel 1 Préstamo de equipos informáticos – Soporte nivel 1 Aprovisionamiento tecnológico de usuario final – Soporte nivel 1 Aprovisionamiento equipos activos y servidores - Soporte nivel 2 Soporte técnico – Soporte nivel 1 Garantías y soporte externo – Soporte nivel 1 y 3 Traslado de equipos - Soporte nivel 1

Fuente. Elaboración propia

5.1.3 Etapa III: Caracterización de los servicios de TI

A continuación, se presenta la caracterización de los servicios de Tecnologías de la Información (TI), clasificados en dos grandes grupos: Servicios Tecnológicos y Sistemas de Información. En este último grupo se identifican los sistemas de información críticos que soportan las funciones misionales, administrativas y de gestión del IDARTES. Cabe resaltar que el total de los sistemas de información activos en la Entidad, se encuentra registrados en el Catálogo de Sistemas de Información y Aplicativos.

Nota. Para efectos de las siguientes tablas, el ID corresponde al consecutivo de presentación, en este documento.

Tabla 2. Categoría conectividad internet

Categoría	Conectividad
Servicio	Internet
ID	001
Descripción	Acceso a la red de internet la cual permite navegar en sitios web, consultar y descargar información de interés.
Características Técnicas	Ancho de banda de 600 Mbps (Canal principal de 600 Mbps + Canal de backup 300 Mbps)
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 3. Categoría conectividad Red LAN

Categoría	Conectividad
Servicio	Red LAN
ID	002
Descripción	Acceso a la red local de la sede la cual permite interconexión de elementos tecnológicos de las diferentes sedes del IDARTES para gestionar información. Usuarios con acceso a la red interna de la institución para el uso de recursos locales restringidos.
Características Técnicas	Permite el uso de impresoras, escáneres, carpetas compartidas, telefonía IP interna, sistemas de información específicos como apoyo a los procesos, entre otros recursos.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 4. Categoría conectividad WIFI

Categoría	Conectividad
Servicio	Red Wifi
ID	003
Descripción	Acceso a la red local inalámbrica de la sede la cual permite interconexión de

	elementos tecnológicos de las diferentes sedes del IDARTES para gestionar información.
Características Técnicas	Permite los estándares 802.11b/g/n con una cobertura del 95% de los espacios en las sedes y áreas administrativas.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 5. Categoría conectividad VPN

Categoría	Conectividad
Servicio	Conexión VPN
ID	004
Descripción	Acceso seguro a la red interna de la Entidad desde cualquier lugar a través de internet.
Características Técnicas	La conexión por VPN o red privada virtual, establece una conexión cifrada de la información a través SSL desde redes externas a la intranet institucional.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 6:00 a.m. – 8:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 6. Categoría conectividad Telefonía

Categoría	Conectividad
Servicio	Telefonía IP
ID	005
Descripción	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la Entidad.
Características Técnicas	La telefonía IP de la entidad funciona bajo la plataforma Centrex de ETB la cual se comunica con la red local de IDARTES mediante cada uno de los routers del servicio de conectividad con los que se cuenta en cada sede del IDARTES permitiendo así la centralización del servicio de VOIP.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información

Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 7. Categoría comunicaciones Intranet

Categoría	Comunicaciones
Servicio	Intranet
ID	006
Descripción	Acceso a la Información interna misional de la Entidad para el uso de recursos locales restringidos
Características Técnicas	Servicio de acceso a la información misional y administrativa a través de un portal web con el link https://comunicarte.idartes.gov.co/
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 8. Categoría Comunicaciones correo

Categoría	Comunicaciones
Servicio	Correo Institucional y trabajo colaborativo
ID	007
Descripción	Servicio de correo web institucional como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales. Posibilita realizar trabajo colaborativo de manera virtual, aporta aplicaciones para reuniones virtuales, entre otras.
Características Técnicas	Basado en la suite de Google Workspace con un buzón de almacenamiento y acceso desde el cliente Gmail o a través de los navegadores web.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.

Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%
------------------------------------	---------------------

Fuente. Elaboración propia

Tabla 9. Categoría comunicaciones almacenamiento

Categoría	Comunicaciones
Servicio	Almacenamiento online Institucional
ID	008
Descripción	Servicio de unidad web de almacenamiento de información institucional como medio de gestión electrónica para el almacenamiento de archivos y documentos digitales.
Características Técnicas	Basado en la suite de Google Workspace con una unidad de almacenamiento y acceso desde el cliente Drive o a través de los navegadores web.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 10. Categoría comunicaciones redes sociales

Categoría	Comunicaciones
Servicio	Redes sociales Institucionales
ID	009
Descripción	Servicio web para fortalecer la comunicación entre la institución y la comunidad universitaria a través de redes sociales
Características Técnicas	Publicación y respuesta a comentarios a través de redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.
Responsable	Oficina Asesora de comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios, Contratistas y ciudadanos
Tipo de servicio	De cara al usuario y la ciudadanía
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 11. Categoría comunicaciones PQRSD

Categoría	Comunicaciones
Servicio	Atención PQRDS
ID	010
Descripción	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Características Técnicas	Sistema soportado sobre el software de gestión documental Orfeo y disponible para los usuarios a través de la página web institucional
Responsable	Oficina de atención al ciudadano y Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios, Contratistas y ciudadanos
Tipo de servicio	De cara al usuario y la ciudadanía
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 12. Categoría seguridad dominio

Categoría	Seguridad
Servicio	Control de dominio
ID	011
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de usuarios y roles con seguridad de la red institucional (internet e intranet).
Características Técnicas	El controlador de dominio permite gestionar el directorio activo como una estructura jerárquica de directorios que almacena en una base de datos información sobre redes y dominios, es utilizado por equipos Microsoft Windows, gestiona usuario en ADDS para obtener información en línea, y está diseñado especialmente para entornos de red distribuidos utilizados por los protocolos LDAP, DNS, DHCP de la entidad.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 13. Categoría seguridad perimetral

Categoría	Seguridad
Servicio	Seguridad Perimetral - Firewall

ID	012
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet).
Características Técnicas	Sistema de seguridad conformado por equipos robustos Firewall en alta disponibilidad, configurados para la protección de los servidores y la red institucional en general.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 14. Categoría seguridad zonas de acceso seguro

Categoría	Seguridad
Servicio	Zonas de Acceso Seguro
ID	013
Descripción	Servicio tecnológico de lectura de dispositivos biométricos o mecánicos para la gestión de información
Características Técnicas	Servicio de tecnología de lectura biométrica de huella para la captura de información para el seguimiento y control de personal de la Entidad
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 15. Categoría seguridad antivirus

Categoría	Seguridad
Servicio	Protección Antivirus
ID	014
Descripción	Servicio de protección contra virus y amenazas cibernéticas del entorno digital al usar la red de conectividad de la entidad
Características Técnicas	Gestión de Software para proteger computadoras y servidores desde una consola centralizada a través de un EDR que proporciona visibilidad de los incidentes, herramientas de investigación detectar y gestionar amenazas

	con un alcance total
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 16. Categoría seguridad copias de respaldo

Categoría	Seguridad
Servicio	Copias de Respaldo
ID	015
Descripción	Servicio que garantiza la integridad, disponibilidad y accesibilidad de la información a través de respaldos de la información con herramientas de parametrización de copias automáticas.
Características Técnicas	Parametrización de copias de respaldos de la información de usuarios.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 17. Categoría seguridad correo

Categoría	Seguridad
Servicio	Correo Electrónico certificado
ID	016
Descripción	Servicio para garantizar la trazabilidad de las comunicaciones remitidas hacia la ciudadanía a través de la plataforma de correo electrónico institucional
Características Técnicas	Servicio a través de una entidad certificadora que valida la trazabilidad de correos misionales y genera reportes de envío y recepción
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario

Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 18. Categoría seguridad firmas digitales

Categoría	Seguridad
Servicio	Firmas digitales de seguridad
ID	017
Descripción	Token de firma electrónica de seguridad digital para encriptar la información garantizando la integridad de la información transaccional.
Características Técnicas	Servicio a través de una entidad certificadora que permite garantizar la transaccionalidad a través de medios de validación de identidad en sistemas de información transaccionales
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 19. Categoría seguridad certificado

Categoría	Seguridad
Servicio	Certificados de seguridad SSL
ID	018
Descripción	Archivo de seguridad electrónica para garantizar navegación segura en sitios web institucionales
Características Técnicas	Servicio a través de una entidad certificadora que valida la navegación en sitios web seguros de la entidad
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 20. Categoría gestión de software

Categoría	Gestión de Software
Servicio	Diagnóstico de soluciones
ID	019
Descripción	Servicio para viabilizar la implementación de herramienta TI en los procesos misionales y administrativo
Características Técnicas	Servicio de levantamiento de requerimientos, análisis y gestión para desarrollo de software
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 21. Categoría gestión software desarrollo

Categoría	Gestión de Software
Servicio	Desarrollo y Software
ID	020
Descripción	Servicio de construcción y aprovisionamiento de herramientas TI para la gestión de la Entidad
Características Técnicas	Gestión de actividades para Desarrollo de la solución, pruebas funcionales y paso a producción de la herramienta TI.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 22. Categoría soporte licenciamiento

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Licenciamiento
ID	021
Descripción	Aprovisionamiento de licencias para software de terceros utilizado en la Entidad.

Características Técnicas	Gestión de actividades de adquisición, instalación y puesta en funcionamiento, así como el seguimiento y control de vigencias y funcionalidades conforme a los requerimientos de cada sistema usado en la Entidad, soporte nivel 1 y 3
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 23. Categoría soporte impresión

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Soporte a servicios de impresión y digitalización
ID	022
Descripción	Busca garantizar el correcto funcionamiento de la red de impresión que se soporta en la red LAN para la gestión de impresión de archivos y digitalización de documentos en red y de manera local
Características Técnicas	Este servicio se gestiona con el soporte de técnico e ingenieros idóneos para el aprovisionamiento técnico, instalación y configuración de equipos de impresión y digitalización que se conecta a equipos informáticos o a la red LAN.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 24. Categoría soporte servicios audiovisuales

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Soporte a servicios audiovisuales
ID	023
Descripción	Busca garantizar el correcto funcionamiento los equipos audiovisuales que se encuentran en las sedes, unidades de gestión o interconectados a través de la red LAN para la gestión audiovisual
Características	Este servicio se gestiona con el soporte de técnico e ingenieros idóneos

Técnicas	para el aprovisionamiento técnico, instalación y configuración de equipos audiovisuales como Televisores, Video Beams, Sistemas de Audio, Cámaras digitales, entre otros, que se conectan en las diferentes sedes a través de equipos informáticos o a la red LAN.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 25. Categoría préstamo equipos

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Préstamo de equipos informáticos
ID	024
Descripción	Servicio para la gestión de préstamo de equipos informáticos en la entidad.
Características	Gestión del préstamo de equipos para las sedes que requieran equipamiento de equipos informáticos, equipos de cómputo y equipos audiovisuales para uso de los funcionarios y contratistas de la entidad.
Técnicas	
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 26. Categoría aprovisionamiento tecnológico

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Aprovisionamiento tecnológico de usuario final
ID	025
Descripción	Gestión de traslado, instalación y configuración de equipos para alistamiento de nuevos espacios de trabajo en sedes y unidades de gestión de la entidad
Características	Servicio técnico para el montaje de nuevos espacios de gestión con equipos de cómputo e informáticos que requieran ser conectados a la red institucional y/o acondicionamiento de software especializado, soporte nivel 1.
Técnicas	
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información

Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 27. Categoría infraestructura

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Aprovisionamiento de equipos activos y servidores
ID	026
Descripción	Gestión de traslado, instalación y configuración de equipos para gestión de conectividad o servidores para equipar nuevos espacios de trabajo en sedes y unidades de gestión de la entidad
Características Técnicas	Servicio técnico para el montaje de nuevos espacios de gestión con equipos activos como firewall, router, switch, Access point, entre otros; que requieran ser conectados a la red institucional y/o acondicionamiento de software especializado.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 28. Categoría mesa de servicios

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Mesa de servicios TI
ID	027
Descripción	Servicio para gestionar fallas o incidentes presentados a los usuarios o en los activos informáticos pertenecientes a la infraestructura tecnológica de la Entidad. Una mesa de servicios funciona como un centro de ayuda que recibe y da seguimiento a las peticiones de los usuarios a través de casos. Estos permiten mantener una buena organización y facilitan establecer prioridades.
Características Técnicas	Gestión de incidentes tecnológicos a usuarios de la Entidad a través de actividades documentadas con herramientas de gestión para atención y solución a fallas informáticas.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información

Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 7:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 29. Categoría soporte garantías

Categoría	Soporte a infraestructura
Servicio	Garantías y soporte externo
ID	028
Descripción	Servicio de gestión de garantías o de solicitud de soporte a terceros que hacen parte de la gestión de tecnologías de la información sobre activos ubicados en las sedes o unidades de gestión de la Entidad.
Características Técnicas	Gestión de solicitudes de garantías sobre equipos instalados en la infraestructura tecnológica de la entidad que por las condiciones contractuales son responsables de soportes técnicos o de garantía, empresas o personal contratista externos al ubicado en la Entidad. Soporte nivel 1 y 3
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Grupo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 30. Categoría sistemas de información ORFEO

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a sistema Orfeo
ID	029
Descripción	Soporte al sistema de Gestión Documental que permite automatizar los procesos de producción, gestión, consulta y conservación de los documentos de la entidad, clasificados según las Tablas de Retención Documental.
Características Técnicas	Gestión de atención a incidentes técnicos que afectan el correcto funcionamiento a la arquitectura que tiene el sistema de información desde el la interfaz de usuario o Web Server hasta la base de datos central y repositorios.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información

Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 31. Categoría sistemas de información PANDORA

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a Sistema PANDORA
ID	030
Descripción	Soporte técnico al Sistema de Información para la Planeación y Gestión Institucional, permite la automatización de procesos dentro de la Entidad, a través de módulos de Planeación, Contratación, Almacén, Producción, Control Interno y Administrador.
Características Técnicas	Servicio de soporte técnico a la configuración, usuarios, permisos y parámetros del módulo de administrador, la interfaz de usuario y la base de datos.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 32. Categoría sistemas de información SI-CAPITAL

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a sistema SI-Capital
ID	031
Descripción	Soporte al sistema Si-capital es un ERP desarrollado por la secretaría distrital de hacienda y está conformado por los módulos de presupuesto, terceros II, almacén, inventarios, pagos, tesorería y contabilidad.
Características Técnicas	Soporte técnico al sistema interface de usuario y conectividad
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información

del servicio	Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 33. Categoría sistemas de información PERNO

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a sistema PERNO
ID	032
Descripción	Soporte al software de la Secretaría de Hacienda para registrar la nómina de las entidades del Distrito. Desprendible y certificaciones de nómina.
Características Técnicas	Soporte técnico al sistema interface de usuario, módulos y conectividad
Responsable	Secretaria de Hacienda y Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 34. Categoría sistemas de información SIF

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a Sistema Integrado de Formación - SIF
ID	033
Descripción	Soporte técnico al sistema integrado de formación donde se consolida toda la información generada por los programas CREA y NIDOS, en este sistema se registran la información de los beneficiarios de cada programa, registros de asistencia, evaluación pedagógica, eventos de circulación, seguimiento a organizaciones, gestión de infraestructura, trámite y gestión de informes de pago de contratistas. - Módulo Informe de Pago y Módulo Misional.
Características Técnicas	Servicio de soporte técnico donde identifican requerimientos de mejora o ajustes en la parametrización según lo indicado, y los ingenieros designados para la solución y los líderes de las áreas misionales, perfilan los requerimientos agendarlos desarrollos y actualizaciones requeridas a la arquitectura y módulos.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información

del servicio	Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 35. Categoría sistema de información Caja Menor

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a Sistema Caja Menor
ID	034
Descripción	Sistema para gestión de las solicitudes de la Caja Menor de la Entidad
Características Técnicas	Servicio de soporte a interface de usuario, conectividad, bases de datos y módulos funcionales
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 36. Categoría sistemas de información atención al ciudadano

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a Sistema Atención al Usuario
ID	035
Descripción	Sistema para gestión de registro de visitas y/o contactos del ciudadano hacia la Entidad en el entorno digital.
Características Técnicas	Servicio de soporte a interface de usuario, conectividad, bases de datos y módulos funcionales
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email : soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 37. Categoría sistemas de información planta temporal

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Soporte técnico a Sistema Convocatorias Planta Temporal

ID	036
Descripción	Sistema para gestión de actividades de selección de los candidatos a formar parte de la planta temporal que ofrece la Entidad en diferentes convocatorias
Características Técnicas	Servicio de soporte a interface de usuario, conectividad, bases de datos y módulos funcionales
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. – 6:00 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 38. Categoría sistemas de información GEOCLICK

Categoría	Sistemas de Información
Servicio	Geoclick
ID	037
Descripción	Soporte a la plataforma de georreferenciación artística y cultural.
Características Técnicas	Servicio de soporte a interface de usuario, conectividad, bases de datos y módulos funcionales a través de la plataforma ARCGIS.
Responsable	Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario y ciudadano
Horario de prestación del servicio	Soporte al Servicio: Equipo de Tecnología y Sistemas de la Información Email: soporte.ti@idartes.gov.co Horario de soporte al servicio: lunes a domingo de 12:00 a.m. – 11:59 p.m.
Acuerdo de nivel de servicio - ANS	Disponibilidad: 99%

Fuente. Elaboración propia

Una descripción formal y exhaustiva de los servicios de TI debe abordar al menos los siguientes aspectos clave:

- Descripción del servicio, responsable del soporte de servicio de TI, Usuarios del servicio de TI.
- El compendio de servicios de TI caracterizados constituye el Catálogo de Servicios de TI del IDARTES.

6. DEFINICIÓN DE MÉTRICAS

Se han contemplado cuatro tipos básicos de métricas de cara a monitorizar la prestación de servicios:

- Disponibilidad: Facultad del servicio de proporcionar la prestación requerida en condiciones convenientes.
- Capacidad: Es la posibilidad de ampliación de un servicio de TI con la infraestructura disponible.
- Calidad: Es la percepción que tiene el usuario de la bondad del servicio.
- Plazos/Tiempos: Grado de cumplimiento de los periodos de tiempo acordados.

Para cada servicio de TI prestado por el IDARTES, es necesario identificar los aspectos más relevantes a medir, seleccionados entre los cuatro criterios previamente definidos. A partir de esta identificación, se deben establecer métricas específicas que respondan a las características de los componentes tecnológicos y las tareas que conforman cada servicio.

Este documento presenta el detalle de los servicios de TI que se ofrecen al interior de la entidad, dirigidos tanto a usuarios internos como externos. No obstante, se contempla la posibilidad de que este catálogo sea actualizado periódicamente, incorporando nuevos servicios con el propósito de mejorar la calidad, cobertura y eficiencia en la prestación de los servicios tecnológicos ofrecidos por el IDARTES.



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACION Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1		Sin información
2	2022-08-17	Actualización de servicios TI y caracterización de los mismos
3	2025-10-30	Actualización de la introducción, los objetivos, el alcance y el contenido metodológico del documento.

CONTROL DE APROBACIÓN

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2025-10-28	MARYURY FORERO BOHORQUEZ	ENLACE MIPG
REVISÓ	2025-10-29	MARIA CRISTINA HERRERA CALDERON	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2025-10-30	DANIEL SANCHEZ ROJAS	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2025-10-30	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

COLABORADORES

NOMBRE
JONATHAN GONZALEZ BOLANOS