



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

INSTRUCTIVO ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS DE TI

GTI-INS-05

V.1

2024-12-30

1. Introducción

El Instituto Distrital de las Artes - IDARTES ha ampliado su catálogo de servicios TI, brindando soporte integral a las necesidades tecnológicas de la Entidad. Este documento describe las métricas actualizadas para los tiempos de atención y solución de las solicitudes de los usuarios, alineadas con el catálogo de servicios TI y gestionadas a través de la plataforma GLPI.

2. Objetivo

El objetivo de este documento es detallar las métricas para los tiempos de atención y solución de soporte técnico, garantizando un servicio oportuno, seguro y de calidad a las diferentes dependencias y colaboradores del IDARTES.

3. Alcance

En este documento se presentan las definiciones de los Acuerdos de Niveles de Servicio, las condiciones de operación para el oportuno cumplimiento de los mismos, este cubre integralmente las necesidades tecnológicas del Instituto Distrital de las Artes.

4. Responsables

El equipo de soporte técnico de la mesa de servicios TI de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información del IDARTES es responsable de atender las solicitudes dentro de las métricas definidas en este documento.

5. Definiciones

- **ACTUALIZACIÓN DE DATOS:** Corresponde a la modificación de la información del sistema de información que no es posible realizar directamente por el usuario funcional.
- **ANS:** Acuerdos de Niveles de Servicio o SLA (Service Level Agreement), acuerdo entre un Proveedor de Servicio de Tecnología de la Información (TI) y un Cliente. El ANS describe el Servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de Servicio de TI y del cliente. Un único ANS puede cubrir varios Servicios de TI o varios Clientes.
- **CONTROL DE ACCESO:** Mecanismos y protocolos que permiten definir, acceder, monitorear, controlar o restringir el ingreso al sistema de información.
- **FUNCIONAMIENTO CORRECTO:** Se entiende por funcionamiento correcto de un servicio y/o aplicación, cuando éste se desempeña de acuerdo con la funcionalidad para la cual fue requerido, es decir, cuando no existe afectación de la operación y, por otra parte, se cumplen los requerimientos de servicio que le sean aplicables en los aspectos de cubrimiento, capacidad, rendimiento y continuidad.
- **HARDWARE:** Componentes eléctricos, ópticos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos que conforman un instrumento o sistema de computadora.

- **INCIDENCIA:** Cualquier alteración o fallo en algún componente de la IT (Infraestructura Tecnológica), o sistema de información que afecta en alguna medida la operación normal de un componente.
- **IT:** Infraestructura Tecnológica.
- **MESA DE SERVICIOS TI:** Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Punto Único de Contacto entre el Proveedor de Servicio y los Usuarios. Un Centro de Servicio al Usuario típico gestiona Incidentes, Peticiones de Servicio y también maneja la comunicación con los Usuarios.
- **PROVEEDOR TECNOLÓGICO:** Empresa contratada para la prestación de servicios de tecnología.
- **REQUERIMIENTOS:** Petición de servicio que hace un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio de TI.
- **SOFTWARE:** Programas que se ejecutan en el computador para realizar una función determinada.
- **SOLICITUD DE SERVICIO:** Una solicitud de servicio TI consiste en una petición formal realizada por parte del cliente (usuario) para obtener alguno de los servicios ofrecidos por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información. Una vez el cliente envía una solicitud de servicio, la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la información la recibe en forma de caso y procede a su gestión y atención.
- **TAREAS PROGRAMADAS:** Conjunto de actividades para realizar una actividad específica y que requiere un análisis o manejo particular.
- **TIEMPO DE SOLUCIÓN:** Tiempo máximo en horas que se establece por un servicio para que la OAPTI dé solución a un incidente y/o un requerimiento. En este tiempo se incluye los tiempos de enrutamiento, diagnóstico, planeación, ejecución de la solución y cierre del caso. Los Tiempos de Solución se establecen en el punto 14.
- **TIEMPO DE EXCEPCIÓN:** Tiempo en horas y fracción asociadas a retrasos por eventos ajenos a la responsabilidad de la OAPTI.
- **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.
- **AUTENTICACIÓN:** Proceso de verificación de la identidad de un usuario, dispositivo o sistema antes de permitir el acceso a un servicio o recurso específico.
- **MANTENIMIENTO:** Actividades programadas para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de hardware y software, que pueden incluir actualizaciones, reparaciones y revisiones de seguridad.

- **SISTEMA DE INFORMACIÓN:** Conjunto de componentes interrelacionados que recopilan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control dentro de una organización.
- **PRIORIDAD:** Clasificación asignada a una incidencia o solicitud de servicio, que determina el orden en que deben ser atendidas, basada en su impacto y urgencia.
- **ESCALADO:** Proceso mediante el cual una incidencia o solicitud de servicio se eleva a un nivel superior de soporte o gestión cuando no puede ser resuelta en el nivel actual, a fin de garantizar una atención más especializada o urgente.

6. Esquema operativo para la gestión de los ANS

PARTE	ROL	RESPONSABILIDAD
Dependencias del Instituto Distrital de las Artes	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento a los ANS en los casos radicados. - Solicitar informes a la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, si así lo requiere. - Participar en la actualización de los ANS. - Cualquier otra obligación definida en el presente documento.
Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar las herramientas y aplicar los ANS. - Recaudar toda la información que soporta los reportes de monitoreo y evaluación. - Presentar los informes de los ANS que se requieran. - Realizar seguimiento a los ANS a través de la supervisión de los contratos de los especialistas. - Liderar la actualización de los ANS. - Prestar soporte al IDARTES alienado con el catálogo de servicios TI, respetando los tiempos definidos.

Nota: El administrador de la mesa de servicios TI emitirá reportes mensuales de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio definidos en el presente documento, así como los indicadores mensuales, los cuales se anexarán al informe de gestión mensual en el expediente definido en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo de la entidad - ORFEO.

7. Herramientas tecnológicas

En abril de 2022, se realiza la implementación del GLPI 9.5.6. GLPI es un software libre para la gestión de servicios basado en tecnologías de código abierto, ofrece una gestión integral del inventario informático de una empresa además de incluir un sistema de gestión de incidencias (ticketing / helpdesk). Actualmente el IDARTES sigue contando con esta herramienta, buscando constantemente la actualización y mejora continua de la misma, la cual sule con las necesidades de control de sus solicitudes, al brindar las características de automatización, gestión, reportes, etc.

La plataforma GLPI sigue siendo la herramienta clave para la gestión de servicios TI en el Idartes, con mejoras continuas y escalabilidad para atender las necesidades tecnológicas. La plataforma ha sido actualizada para optimizar la automatización y mejorar la experiencia de usuario.

Al brindar ambos módulos, gestor de inventario y helpdesk para el seguimiento de solicitudes, permite a los administradores, y al personal de soporte, vincular las intervenciones realizadas a usuarios y a equipos, generándose así un historial y trazabilidad completo del soporte realizado.

7.1 CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES

- Generar estadísticas periódicas de la cantidad de tickets generados.
- Acceso al sistema de Help Desk con credenciales de directorio activo.
- Visualizar tiempos de solución de cada ticket generado.
- Creación de tickets.
- Generar reportes de incidentes más frecuentes.
- Generar notificaciones vía mail de manera limpia y sencilla.
- Permitir realizar seguimientos vía mail por los solicitantes.
- Implementar nuevos canales de recepción de casos.
- Implementar un proyecto escalable, con posibilidad de implementación de plugins a futuro.
- Alinear el aplicativo con los acuerdos de niveles de servicios que están vigentes en la entidad.
- Ajustar una interfaz amigable y fácil de usar para los diferentes agentes que van a interactuar con el aplicativo.
- Producir informes periódicos sobre la cantidad de solicitudes registradas.
- Ingresar al sistema de Help Desk utilizando credenciales del directorio activo.
- Gestionar el inventario de equipos, vinculando cada dispositivo a los tickets de soporte.
- Hacer seguimiento detallado de las intervenciones técnicas realizadas en cada equipo o solicitud.
- Permitir la categorización automática de las solicitudes según el tipo de incidente.
- Implementar flujos de trabajo personalizados para la asignación y escalación de casos.
- Generar historiales completos de cada usuario, equipo y solicitud, para una trazabilidad integral del soporte brindado.

Nota: La herramienta que se cita en esta sección del documento, deberá ser provista por la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.

8. Periodo de medición

La ventana de medición para evaluar el cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio y de los Acuerdos de Niveles de Servicio, registrados en los indicadores de la plataforma misional Pandora y los demás solicitados a la mesa de servicios TI, se basará en la fecha de apertura del caso, es decir, el momento en que el usuario

lo registra. Este periodo comienza a las 00:00 horas del primer día del mes y finaliza a las 23:59:59 del último día del mes.

9. Cumplimiento del Servicio y porcentaje de eficiencia

Corresponde al porcentaje de incidentes que fueron solucionados en los tiempos establecidos, considerando adicionalmente un nivel de afectación a partir de los incidentes cuya solución no fue oportuna.

Para obtener el Porcentaje de atención de Oportunidad en atención a las solicitudes reportadas se aplicará la siguiente ecuación:

$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\text{Número de casos atendidos dentro de los ANS}}{\text{Número total de casos atendidos}}$$

Los tipos de Incidentes o requerimientos que se pueden presentar los usuarios internos de Idartes, son asociados a los servicios que se encuentran relacionados en el **Catálogo de Servicios TI** de la entidad.

* Los tiempos de excepción que se puedan presentar en la atención de los incidentes se encuentran contemplados en el documento denominado (Tiempos de Espera Justificados).

* Para efectos del cálculo del Acuerdo de Nivel de Servicio para un periodo determinado se tendrán en cuenta todos y cada uno de los tickets que fueron cerrados durante este periodo.

* Cuando se realiza la apertura de una solicitud en horario adicional la apertura del servicio se realizará a primera hora hábil del día hábil siguiente.

* El administrador de la mesa de servicios debe clasificar y asignar los casos en un tiempo máximo de 180 minutos desde la solicitud del usuario final, a excepción de aquellos registrados fuera del horario laboral, en cuyo caso el registro se hará el siguiente día hábil dentro del horario laboral.

10. Estado de los casos en la herramienta de mesa de servicios TI

Para los casos registrados en la herramienta de mesa de servicios TI, se aplicarán los siguientes estados. En la plataforma de mesa de servicios TI, existen seis estados posibles para una incidencia o requerimiento, dependiendo de su progreso. Estos estados son:

- **Nuevo:** Cuando el usuario realiza el requerimiento de soporte técnico y llega a la mesa de servicios TI, su estado inicial al sincronizarse con el GLPI es "nuevo".
- **En curso (asignada):** Cuando el profesional del área que administra el aplicativo, parametriza el caso y lo asigna, este queda en estado "en curso(asignada)".
- **En espera:** Cuando un usuario no se localiza, no se encuentra en la estación de trabajo, se requiere indagar más acerca de la solicitud, o no puede atender el soporte en el momento, este caso queda en estado "Espera", siempre con una justificación de peso, validada por el administrador de la mesa de servicios TI en su gestión.
- **Resueltas:** Cuando se logra dar solución a la solicitud, se documentan en el aplicativo las actividades realizadas, pasa a estado "resueltas".
- **Cerrado:** Cuando se da cierre definitivo al soporte.

11. Niveles de servicios TI

Para los casos de soporte se gestionarán con los siguientes niveles:

- **SOPORTE TÉCNICO 1º NIVEL:** Soporte realizado para Hardware y Software, instalación de programas, mantenimientos preventivos y correctivos, sistemas operativos, ofimática, etc.; realizado por el personal (profesional o técnico) como primera respuesta del diagnóstico.
- **SOPORTE TÉCNICO 2º NIVEL:** Soporte realizado para Hardware y Software; realizado por el personal profesional o técnico especializado, como respuesta a los requerimientos de mayor complejidad.
- **SOPORTE TÉCNICO 3º NIVEL:** Soporte realizado por un tercero, por un proveedor o una empresa.

12. Tiempos de Espera Justificados o excepciones

El estado "En Espera" se aplicará en situaciones donde la resolución de un caso requiera acciones o actividades más detalladas o especializadas, la disponibilidad de recursos que no estén accesibles en el momento, o cuando sea necesario realizar desplazamientos adicionales. También se usará cuando la solicitud necesite ser escalada al segundo o tercer nivel de soporte. En estos casos, el estado "En Espera" deberá ir acompañado de un seguimiento que justifique dicha acción, proporcionando claridad tanto al usuario solicitante como al especialista de nivel superior, explicando los motivos de la escalación y otras consideraciones relevantes.

* Para solicitudes especiales que involucren la atención a altos directivos (directores, subdirectores), el soporte será brindado prioritariamente y, posteriormente, el técnico registrará la actividad realizada en la mesa de Servicios TI.

* En lo referente a los escenarios y sedes del proyecto CREA, se duplicará el tiempo definido en el punto 14 del presente documento, debido a las condiciones de infraestructura y los desplazamientos adicionales que se requieran para atender estos casos.

13. Atención en franjas de operación

Es la oportunidad en la atención de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información para gestionar y solucionar los requerimientos que se presenten durante 5 días X 11 horas, es decir, de lunes a viernes de 7:00 AM a 6:00 PM exceptuando, sábados, domingos y festivos.

14. Tiempos y métricas de atención

Conforme al Catálogo de Servicios TI definido por el instituto distrital de las artes – Idartes, se definen los tiempos de atención relacionados en el adjunto "Tabla métricas para el tiempo de atención - ANS" alojado en el SIG de la intranet.

Anexo 1. Anexo Documento Acuerdo de Niveles de Servicio TI

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	Tiempo definido en horas	
Sistemas de Información	Orfeo	Incidencia	Soporte y fallas	Aplicativo	N/A	11	
				Acceso		11	
		Requerimiento	Creación y Reactivación Usuarios	N/A	N/A	22	
						Desarrollo y/o Actualización	22
	Si Capital	Incidencia	Soporte y fallas	Perno	N/A	22	
				Predis	N/A	22	
				Limay	N/A	22	
				Opget	N/A	22	
				SIE	N/A	22	
				SAE	N/A	22	
				Terceros	N/A	22	
				PAGOS	N/A	22	
				SISCO	N/A	22	
				Limay	N/A	22	
	Requerimiento	Creación y Actualización Usuarios	N/A	N/A	22		
					Desarrollo y/o Actualización	22	
	Pandora	Incidencia	Soporte y fallas	Acceso	N/A	11	
				Módulo Almacén	N/A	11	
				Módulo de Contratación	Informe de Pagos	11	
					Paz y salvo	11	
				Control Interno	N/A	11	
				Módulo Planeación	N/A	11	
		Requerimiento	Creación y Actualización Usuarios	Módulo de Planeación	N/A	N/A	22
					Módulo de Indicadores	Formulación	22
						Reportes	22
						Seguimiento	22
					Plan de Desarrollo	Desarrollo y/o Actualización	44
Plan Estrategico					Articulación con Indicadores	22	
					Gestión	22	
	Reportes	22					

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	Tiempo definido en horas
				Módulo de Planeación Presupuestal	Anteproyecto	22
					Flujo de Aprobaciones	22
					Modificaciones Presupuestales	22
					PAC	22
					Reportes	22
					Solicitud CDP	22
					Solicitud CRP	22
				Proyectos de Inversión	Formulación y/o Modificación	22
					Envío actividades / asistencia	22
					Programación plan de acción	22
					Reporte actividades / asistencia	22
					Reporte desagregado de estímulos / jurados	22
					Reportes	22
					Seguimiento consolidado plan de acción	22
				Sistema Integrado de Gestión	Listado Maestro de Documentos	22
					Procedimientos	22
					Procesos	22
					Riesgos	22
				Permisos, roles y actualización	N/A	22
			Módulo Almacén	Desarrollo y/o Actualización	N/A	77
				Capacitación	N/A	22

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	Tiempo definido en horas		
			Módulo Contratación	Desarrollo y/o Actualización	N/A	77		
				Informe de Pagos / Modificaciones	N/A	11		
				Código Firma	N/A	11		
				Paz y salvo / Modificaciones	N/A	11		
			Módulo Control Interno	Capacitación	N/A	22		
				Desarrollo y/o Actualización	N/A	44		
			Módulo de Producción	Desarrollo y/o Actualización	N/A	44		
			SIF	Incidencia	CREA	Creación de espacios alternos	N/A	22
						Novedades Beneficiarios y consultas	N/A	22
						Gestión de grupos, artistas y asistencias	N/A	22
	Gestión infraestructura, repositorio y visibilización	N/A				22		
	Nidos	Componente territorial			Anidando	22		
					Laboratorios	22		
		Componente transición			N/A	22		
		Circulación			N/A	22		
		Contenidos			N/A	22		
		Fortalecimiento			N/A	22		
	Misional	Soporte y Fallas		N/A	22			
	Fallas de acceso	N/A		N/A	22			
	Requerimiento	CREA		Creación de espacios alternos	N/A	22		
				Novedades Beneficiarios y consultas	N/A	22		
				Gestión de grupos, artistas y asistencias	N/A	22		

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	Tiempo definido en horas	
				Gestión infraestructura, repositorio y visibilización	N/A	22	
				Nidos	Componente territorial	Anidando	22
						Laboratorios	22
					Componente transición	N/A	22
					Circulación	N/A	22
					Contenidos	N/A	22
					Fortalecimiento	N/A	22
				Misional	Capacitación	N/A	22
				Creación y Actualización Usuarios	N/A	N/A	22
				Desarrollo y/o Actualización	N/A	N/A	44
	Geoclick	Incidencia	Soporte y fallas ESRI	N/A	N/A	22	
		Requerimiento	Petición de información - Desarrollo	N/A	N/A	44	
	Software de Contratación	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11	
			Soporte y fallas	Acceso	N/A	11	
		Requerimiento	Creación y Actualización Usuarios	N/A	N/A	11	
			Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	11	
	Sistema Caja Menor	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11	
			Soporte y fallas	Acceso	N/A	11	
		Requerimiento	Creación y Actualización Usuarios	N/A	N/A	11	
			Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	11	
Sistema Atención Al Usuario IRIS	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11		
		Soporte y fallas	Acceso	N/A	11		
	Requerimiento	Creación y Actualización Usuarios	N/A	N/A	11		
		Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	11		

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	Tiempo definido en horas	
	Bogdata	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11	
		Requerimiento	Instalación y/o configuración	N/A	N/A	22	
	Planeador de Convocatorias	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11	
		Requerimiento	Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	22	
	Plataforma E learning	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11	
		Requerimiento	Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	22	
	Huella de Carbono	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11	
		Requerimiento	Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	22	
	Equipamientos	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11	
		Requerimiento	Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	22	
	Aplicaciones	Google Workspace	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
			Requerimiento	Capacitación	N/A	N/A	22
				Administración		N/A	22
		Ofimática	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
Requerimiento			Instalación y/o configuración	N/A	N/A	22	
Cuentas de Acceso	Activación Extemporánea	Requerimiento	Activación Extemporánea	N/A	N/A	22	
	Directorio Activo	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11	
		Requerimiento	Creación y/o Actualización Usuarios	1 a 5 usuarios	N/A	11	
				5 o mas usuarios	N/A	22	
	Correo electrónico	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11	
		Requerimiento	Creación y/o Actualización Usuarios	1 a 5 usuarios	N/A	11	
				5 o mas usuarios	N/A	22	
Informática y Estaciones de Trabajo	Impresión y Digitalización	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11	
		Requerimiento	Consumibles	N/A	N/A	11	
			Instalación y/o configuración		N/A	11	
			Traslados		N/A	11	
	Audiovisuales	Requerimiento	Asistencia en Conexión	N/A	N/A	11	
	Software	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11	
		Requerimiento	Instalación y/o configuración	N/A	N/A	11	

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	Tiempo definido en horas
	Hardware	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Instalación y/o configuración	N/A	N/A	11
	Equipo De Computo	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Traslado Sedes	N/A	N/A	33
			Traslado PC	N/A	N/A	11
	Inventario	Alistamiento PC	N/A	N/A	33	
		Requerimiento	Acompañamiento Almacén	N/A	N/A	55
	Equipo De Cómputo Backup De Información	Requerimiento	Control de Activos	N/A	N/A	22
		Requerimiento	Backup PC	N/A	N/A	22
	Garantías	Equipos de conectividad	Requerimiento	N/A	N/A	N/A
Servidores		Requerimiento	N/A	N/A	N/A	77
Impresoras y escáner		Requerimiento	N/A	N/A	N/A	77
Computadores		Requerimiento	N/A	N/A	N/A	77
Equipos Audiovisuales		Requerimiento	N/A	N/A	N/A	77
Conectividad	Canal de conectividad	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	77
		Requerimiento	Instalación y/o Configuración	N/A	N/A	77
	Navegación	Requerimiento	Permisos de Navegación	N/A	N/A	11
		Incidencia	Falla de red	N/A	N/A	11
	VPN	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Instalación	N/A	N/A	11
	Koha	Incidencia	Fallas Koha	N/A	N/A	22
	Wifi	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Instalación y/o Configuración	N/A	N/A	11
	Telefonía	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
Requerimiento		Instalación y/o Configuración	N/A	N/A	22	
Infraestructura	Servidor Físico	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Instalación y/o Configuración	N/A	N/A	66
			Necesidad de hardware	N/A	N/A	77

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	Tiempo definido en horas
	Servidor Virtual	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Instalación y/o Configuración	N/A	N/A	33
	Servidor de Almacenamiento	Incidencia	Soporte y fallas NAS	N/A	N/A	11
			Soporte y fallas SAN	N/A	N/A	44
		Requerimiento	Asignación permisos NAS	N/A	N/A	11
			Instalación y/o Configuración - NAS	N/A	N/A	22
			Instalación y/o Configuración - SAN	N/A	N/A	44
		Base de datos	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A
	Requerimiento		Instalación y/o Configuración	N/A	N/A	11
	Ciberseguridad	Incidente de seguridad	Incidencia	Correo Malicioso	N/A	N/A
Incidencia			Incidente de Seguridad	N/A	N/A	11
Antivirus		Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Instalación y/o Configuración	N/A	N/A	22
Firewall		Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Instalación y/o Configuración	N/A	N/A	44
Diversos	Diversos	Requerimiento	Documentación	N/A	N/A	44
		Requerimiento	Proveedor	N/A	N/A	44
		Incidencia	Proveedor	N/A	N/A	44
		Requerimiento	Wallpaper	N/A	N/A	44
		Incidencia	Diversos	N/A	N/A	22
		Requerimiento	Diversos	N/A	N/A	22

**La categoría "Diversos" será utilizada cuando la solicitud del usuario no aplique en ninguna de las definidas anteriormente, pero corresponda a actividades y/o servicios que se atiendan desde la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	2024-12-30	Emisión inicial

CONTROL DE APROBACIÓN

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2024-12-30	MARYURY FORERO BOHORQUEZ	ENLACE MIPG
REVISÓ	2024-12-30	MARIA CRISTINA HERRERA CALDERON	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2024-12-30	DANIEL SANCHEZ ROJAS	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2024-12-30	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

COLABORADORES

NOMBRE
OSCAR ALBERTO VARGAS CAMELO
JONATHAN GONZALEZ BOLANOS