



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.2

05/08/2026

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO	2
3.	ALCANCE	2
4.	RESPONSABLES	2
5.	DEFINICIONES.....	2
6.	ESQUEMA OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LOS ANS.....	4
7.	HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.....	5
7.1	Características Funcionales	5
7.2	Periodo de Medición.....	6
7.3	Cumplimiento del Servicio y Porcentaje de Eficiencia.....	6
8.	ESTADO DE LOS CASOS EN LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS TI	7
9.	NIVELES DE SERVICIOS TI.....	7
10.	TIEMPOS DE ESPERA JUSTIFICADOS O EXCEPCIONES	8
11.	ATENCIÓN EN FRANJAS DE OPERACIÓN.....	8
12.	TIEMPOS Y MÉTRICAS DE ATENCIÓN	8

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, a través de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información - OAPTÍ dispone de un catálogo de servicios de TI orientado a atender las necesidades tecnológicas de la Entidad, asegurando la continuidad de la operación y el adecuado funcionamiento de los servicios tecnológicos.

En este contexto, el presente documento establece los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) aplicables a los servicios de soporte técnico, definiendo los tiempos de atención y solución, los criterios de priorización, las condiciones para la prestación del servicio y las responsabilidades asociadas a su gestión. Estos acuerdos permiten estandarizar la atención de incidentes y requerimientos, facilitar el seguimiento al desempeño de los servicios y promover la mejora continua en la prestación de los servicios de TI.

La gestión de las solicitudes de servicio e incidentes se realiza a través de la plataforma GLPI, la cual constituye el canal oficial para el registro, asignación, seguimiento, control y cierre de los casos, de conformidad con el Catálogo de Servicios de TI y los lineamientos establecidos por el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES.

2. OBJETIVO

Establecer los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para los servicios de soporte técnico de Tecnologías de la Información, definiendo los tiempos de atención y solución, las condiciones de prestación del servicio y los criterios para su seguimiento y medición, con el fin de asegurar una atención oportuna, eficiente y de calidad a las diferentes dependencias, servidores públicos, contratistas y demás usuarios autorizados del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES.

3. ALCANCE

El presente documento aplica a la definición, administración y seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) asociados a los servicios de Tecnologías de la Información prestados por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, con el propósito de establecer las condiciones de operación, los tiempos de atención y los niveles de servicio que permitan atender de manera oportuna las necesidades tecnológicas de la Entidad.

Su aplicación inicia con la definición y formalización de los Acuerdos de Niveles de Servicio para los servicios tecnológicos; continúa con la prestación, seguimiento, medición y control del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos; y finaliza con la evaluación de los resultados, la actualización de los acuerdos cuando aplique y el cierre del período de seguimiento correspondiente.

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

- **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.

- **ACTUALIZACIÓN DE DATOS:** Corresponde a la modificación de la información del sistema de información que no es posible realizar directamente por el usuario funcional.
- **AUTENTICACIÓN:** Proceso de verificación de la identidad de un usuario, dispositivo o sistema antes de permitir el acceso a un servicio o recurso específico.
- **CONTROL DE ACCESO:** Mecanismos y protocolos que permiten definir, acceder, monitorear, controlar o restringir el ingreso al sistema de información.
- **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.
- **FUNCIONAMIENTO CORRECTO:** Se entiende por funcionamiento correcto de un servicio y/o aplicación cuando este 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 cobertura, 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 afecte, en alguna medida, la operación normal de un componente.
- **IT:** Infraestructura Tecnológica.
- **MANTENIMIENTO:** Actividades programadas para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de hardware y software, que pueden incluir actualizaciones, reparaciones y revisiones de seguridad.
- **MESA DE SERVICIOS TI:** Conjunto de recursos tecnológicos y humanos destinados a prestar servicios, con la capacidad de gestionar y solucionar de manera integral las posibles incidencias, así como atender requerimientos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Constituye el punto único de contacto entre el proveedor de servicios y los usuarios. Una Mesa de Servicios TI gestiona incidentes, peticiones de servicio y la comunicación con los usuarios.
- **PRIORIDAD:** Clasificación asignada a una incidencia o solicitud de servicio que determina el orden en que debe ser atendida, con base en su impacto y urgencia.
- **PROVEEDOR TECNOLÓGICO:** Empresa contratada para la prestación de servicios de tecnología.
- **REQUERIMIENTOS:** Petición de servicio realizada por un usuario para solicitar información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio de TI.

- **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.
- **SOFTWARE:** Programas que se ejecutan en el computador para realizar una función determinada.
- **SOLICITUD DE SERVICIO:** 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 destinadas a realizar una actividad específica y que requieren un análisis o manejo particular.
- **TIEMPO DE EXCEPCIÓN:** Tiempo en horas y fracción asociado a retrasos ocasionados por eventos ajenos a la responsabilidad de la OAPTI.
- **TIEMPO DE SOLUCIÓN:** Tiempo máximo en horas establecido para un servicio, dentro del cual la OAPTI debe dar solución a un incidente y/o requerimiento. Este tiempo incluye las actividades de enrutamiento, diagnóstico, planeación, ejecución de la solución y cierre del caso. Los tiempos de solución se establecen en el numeral 14.
- **USUARIO:** Servidor público que tiene a su cargo un computador y/o una cuenta de correo electrónico, por medio de los cuales puede acceder a los recursos y servicios que ofrece una red.

6. ESQUEMA OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LOS ANS

PARTE	ROL	RESPONSABILIDAD
Dependencias del Instituto Distrital de las Artes	Cliente	- 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.

PARTE	ROL	RESPONSABILIDAD
Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	Proveedor	- 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.

Tabla 1. Esquema de gestión de ANS, elaboración propia

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 suple 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 mesa de servicios de TI 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.

7.2 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 finalizara las 23:59:59 del último día del mes.

7.3 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:

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

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.

8. 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.

9. NIVELES DE SERVICIOS TI

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

- **SOPORTE TÉCNICO 1° 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 2° 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 3° NIVEL:** Soporte realizado por un tercero, por un proveedor o una empresa.

10. 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.

11. 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.

12. 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	N/A	N/A	77
	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	N/A	N/A	22
	Pandora	Incidencia	Soporte y fallas	Acceso	N/A	11
				Módulo Almacén	N/A	11
				Módulo de Contratación	Informe de	11
					Pagos	
					Paz y salvo	11
				Control Interno	N/A	11
				Módulo Planeación	N/A	11
				Sistema Integrado de Gestión	N/A	11
				Modulo Misional	N/A	11
		Requerimiento	Creación y Actualización Usuarios	N/A	N/A	22

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	TIEMPO DEFINIDO EN HORAS
			Capacitación	N/A	N/A	22
			Modulo misional	Capacitación	N/A	22
				Desarrollo y/o actualización	N/A	44
			Módulo de Planeación	Módulo de Indicadores	Formulación	22
					Reportes	22
					Seguimiento	22
				Plan de Desarrollo	Desarrollo y/o Actualización	44
				Plan Estratégico	Articulación con Indicadores	22
					Gestión	22
					Reportes	22
				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

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	TIEMPO DEFINIDO EN HORAS
					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
			Módulo Contratación	Capacitación	N/A	22
				Desarrollo y/o actualización	N/A	77
				Informe de Pagos	N/A	22
				Modificaciones	N/A	44
				Paz y salvo	N/A	22
			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

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	TIEMPO DEFINIDO EN HORAS
				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
					N/A	22

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	TIEMPO DEFINIDO EN HORAS
				Gestión de grupos, artistas y asistencias		
				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	Contratos iniciales	N/A	11
				Modificaciones	N/A	11
		Requerimiento	Capacitación	N/A	N/A	22
			Creación y Actualización Usuarios	N/A	N/A	22
			Ajustes y solicitudes	Contratos iniciales	N/A	22
				Modificaciones	N/A	22
				Eliminar IDs	N/A	44
			Certificaciones	N/A	N/A	44
			Desarrollo y/o Actualización	N/A	N/A	77
	Sistema Caja Menor	Incidencia	Soporte y fallas	Aplicativo	N/A	11
			Soporte y fallas	Acceso	N/A	11

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	TIEMPO DEFINIDO EN HORAS
		Requerimiento	Creación y Actualización Usuarios	N/A	N/A	22
			Desarrollo y/o Actualización	N/A	N/A	77
			Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	22
	Sistema Atención Al Usuario IRIS	Incidencia	Soporte y fallas	Aplicativo	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
	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
	Huella de Carbono	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	22
	Pufo	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	22
			Desarrollo y/o Actualización	N/A	N/A	44
	Libro al viento	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Soporte y fallas	N/A	N/A	22

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	TIEMPO DEFINIDO EN HORAS
	Equipamientos	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	22
	Convocatoria planta temporal	Requerimiento	Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	22
	SSO	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Ajuste y solicitudes	N/A	N/A	22
	Invitaciones publicas	Incidencia	N/A	N/A	N/A	11
		Requerimiento	N/A	N/A	N/A	22
	Paco	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Ajustes y solicitudes	N/A	N/A	22
			Desarrollo y/o Actualización	N/A	N/A	77
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
				1 a 5	N/A	11
		Requerimiento	Creación y/o Actualización Usuarios	usuarios		N/A
				5 o mas		
				usuarios		
	Correo electrónico	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento		1 a 5 usuarios	N/A	22

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	TIEMPO DEFINIDO EN HORAS
			Creación y/o Actualización Usuarios	5 o más usuarios	N/A	55
Informática y Estaciones de Trabajo	Impresión y Digitalización	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
		Requerimiento	Consumibles		N/A	11
			Instalación y/o configuración	N/A	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
	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
			Alistamiento PC	N/A	N/A	33
	Inventario	Requerimiento	Acompañamiento Almacén	N/A	N/A	55
			Control de Activos	N/A	N/A	22
	Equipo De Cómputo Backup De Información	Requerimiento	Backup PC	N/A	N/A	22
Soporte Creas	Impresión y Digitalización	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	33
		Requerimiento	Consumibles		N/A	55
			Instalación y/o configuración	N/A	N/A	55
			Traslados	N/A	N/A	77
	Software	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	55
		Requerimiento	Instalación y/o configuración	N/A	N/A	55
	Hardware	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	55

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	TIEMPO DEFINIDO EN HORAS
		Requerimiento	Instalación y/o configuración	N/A	N/A	55
	Elementos Tecnológicos	Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	55
		Requerimiento	Traslados	N/A	N/A	77
			Alistamiento	N/A	N/A	55
	Inventario	Requerimiento	Acompañamiento Almacén	N/A	N/A	55
			Seguimiento	N/A	N/A	55
	Backup De Información	Requerimiento	Copias de Información	N/A	N/A	55
	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
	Wifi	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
	Documental	Requerimiento	Finalización de documentos	N/A	N/A	22
Garantías	Equipos de conectividad	Requerimiento	N/A	N/A	N/A	77
	Servidores		N/A	N/A	N/A	77
	Impresoras y escáner		N/A	N/A	N/A	77
	Computadores		N/A	N/A	N/A	77
	Equipos Audiovisuales		N/A	N/A	N/A	77
Conectividad		Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	77

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	TIEMPO DEFINIDO EN HORAS
	Canal de conectividad	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
		Incidencia	Soporte y fallas	N/A	N/A	11
	Wifi	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
	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			
		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	44
		Requerimiento	Instalación y/o Configuración	N/A	N/A	11
SEGURIDAD TI	Seguridad de la Información	Incidencia	Fuga de datos	Divulgación de datos sensibles	N/A	22
			Acceso no autorizado	Acceso no a información	N/A	22
			Gestión de identidades	Credenciales inseguras	N/A	33

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	TIPO	SUBCATEGORÍA A	SUBCATEGORÍA B	SUBCATEGORÍA C	TIEMPO DEFINIDO EN HORAS
			Compartición indebida	Fuga de información	N/A	33
			Pérdida de dispositivo	Perdido o robado	N/A	44
			Retención de datos	Información retenida	N/A	44
			Uso inapropiado	Uso no autorizado de sistemas o información	N/A	55
	Ciberseguridad	Incidencia	Ransomware	Cifrado malicioso con rescate	N/A	77
			Ataque DDoS	Denegación de servicio distribuida	N/A	22
			Malware / APT	Identificación de código malicioso activo o amenaza	N/A	33
			Cuenta privilegiada comprometida	Acceso comprometido a cuentas privilegiadas	N/A	33
			Vulnerabilidad 0-day	Explotación activa sin parche	N/A	33
			Phishing exitoso	Usuario comprometido por phishing	N/A	33
			Escaneo no autorizado	Escaneo de red sospechoso	N/A	33
			Intento de intrusión (IDS/IPS)	Alerta IDS/IPS por acceso no autorizado	N/A	33
			Acceso indebido a red	Acceso desde segmento no autorizado	N/A	33
			Phishing reportado	Correo sospechoso de phishing reportado	N/A	33
			Shadow IT	Uso de software no autorizado	N/A	33
	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

[illegible]



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
2	2026-08-05	Se actualizó el documento en lo relacionado con la introducción, el objetivo, el alcance y los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

CONTROL DE APROBACIÓN

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2026-07-30	MARYURY FORERO BOHORQUEZ	ENLACE MIPG
REVISÓ	2026-07-30	MARYURY FORERO BOHORQUEZ	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2026-08-05	DANIEL SANCHEZ ROJAS	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2026-08-05	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

COLABORADORES

NOMBRE
CLAUDIA PATRICIA MENDOZA CASTILLO