

 INCIVA <i>Patrimonio Vital</i>	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 1 de 14

CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA



Elaborado por: Julián Adolfo Vásquez Ospina – Asesor de Informática

Revisado Por: Comité de Gobierno Digital – INCIVA

Aprobado Por: Álvaro Rodríguez Morante – Director del INCIVA

Enero 22 de 2019

	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 2 de 14

Tabla de contenido

1. INTRODUCCION	3
2. FUENTE DE INFORMACION	3
3. ¿QUE ES UN SERVICIO DE TECNOLOGIA DE INFORMACION?	3
4. ¿QUE ES UN CATALOGO DE SERVICIO DE INFORMACION?	4
5. ¿QUE SON LOS NIVELES DE SERVICIO?	4
6. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS EN EL INCIVA.....	5
6.1. INTERNET.....	5
6.2. INTRANET	6
6.3. CORREO ELECTONICO	7
6.4. PAGINA WEB	9
6.5. SOFTWARE DE GESTION DOCUMENTAL	10
6.6. SOFTWARE ERP FIRST SOFT.....	12

	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 3 de 14

1. INTRODUCCION

El área de informática del INCIVA, crea este catalogo de servicios de información TI con el objetivo de dar a conocer a los funcionarios, las herramientas tecnológicas con las que cuentan, para el desarrollo de sus actividades.

2. FUENTE DE INFORMACION

El Catálogo de Servicios de TI, se realizó en colaboración del Grupo de Plataforma Tecnológica y la Subdirección de Operaciones, áreas adscritas a la Dirección de Tecnología, utilizando las siguientes fuentes de información.

1. Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.
2. Mejores prácticas de ITIL v3.

3. ¿QUE ES UN SERVICIO DE TECNOLOGIA DE INFORMACION?

Un servicio es un medio de entrega de valor a los clientes facilitando los resultados que los clientes desean lograr sin la responsabilidad sobre los costos y riesgos específicos. Los resultados se obtienen a través del desempeño de tareas y se ven limitados por la presencia de ciertas restricciones. En líneas generales, los servicios proporcionan resultados mediante la mejora del rendimiento y la reducción de las limitaciones.

Aunque algunos servicios mejoran el desempeño de la tarea otros presentan un efecto más directo, realizan la propia tarea.

Es importante a la hora de determinar que si efectivamente lo que se ha identificado es un servicio de TI, para ello se debe verificar las siguientes características:

Utilidad: ¿El servicio es de valor o agrega valor a las actividades del usuario?

Garantía: ¿El servicio brinda la funcionalidad requerida?

Disponibilidad: ¿Efectivamente este servicio es solicitado por los usuarios?

¿El servicio se encontrará a disposición de los usuarios cuando este lo requiera?

Fiabilidad: ¿El usuario podrá confiar en la información que se le suministre?

Capacidad: ¿Se dispone de la capacidad operativa para prestar el servicio?

Seguridad: ¿Se puede garantizar el resguardo de la información que se maneje a través del servicio?

 INCIVA <i>Patrimonio Vital</i>	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 4 de 14

4. ¿QUE ES UN CATALOGO DE SERVICIO DE INFORMACION?

Es el punto de referencia más importante para cualquier organización que provee servicios y productos de TI. De hecho, los especialistas aseguran que es imposible implementar cualquier componente de las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI, como ITIL sin alguna consideración de la naturaleza e información de un catálogo de servicios y productos. Un catálogo de servicios y productos debe:

- Describir los servicios y productos ofrecidos de manera comprensible para todo tipo de usuario. (especializado y no especializado).
- Servir de guía para orientar y dirigir a los usuarios.
- Incluir, en líneas generales, los niveles de servicio asociados para cada uno de los servicios ofrecidos.
- Estar a la disposición de toda la organización.

Recuperado de: <https://docplayer.es/2390430-Como-definir-un-catalogo-de-servicios-de-ti.html>

5. ¿QUE SON LOS NIVELES DE SERVICIO?

El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), también conocido con el término SLA correspondiente a las siglas de la expresión inglesa (Service Level Agreement), consiste en un acuerdo contractual entre una empresa de servicios y su cliente, donde se define, fundamentalmente, el servicio y el nivel de calidad en aspectos tales como:

- Concreción y especificación de los servicios.
- El tiempo de respuesta en operaciones.
- Disponibilidad horaria.
- Personal asignado al servicio.
- Las características de los equipos, redes...
- Los costes del servicio.
- Deberes del cliente.

 INCIVA <i>Patrimonio Vital</i>	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 5 de 14

Recuperado de: <http://www.solopiensoentic.com/acuerdo-de-nivel-de-servicio/>

6. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS EN EL INCIVA

6.1. INTERNET

Objetivo: Brindar un medio de comunicación ágil, seguro y eficaz, en el cual se pueda hacer el envío y recepción de información (voz, datos, imágenes, etc.) con el exterior.

Descripción: El servicio de internet facilita al usuario, a través de la red del INCIVA, el envío y recepción de información a través de un navegador web.

Necesidades que satisface.

- envío y recepción de información a través de navegadores web para suplir las necesidades laborales del INCIVA
- Comunicación entre los usuarios de la sede central del INCIVA y sus centros operativos.

Responsable del servicio: Oficina asesora de informática, sistemas@inciva.gov.co, teléfono: (2) 5146848 ext. 128.

Prerrequisitos para recibir el servicio: El usuario debe cumplir los siguientes prerrequisitos:

- Ser funcionario de planta o contratista del INCIVA.
- Tener a cargo un equipo de cómputo (escritorio o portátil) asignado por el INCIVA o autorizado para la conexión a la red del INCIVA, por parte de la oficina asesora de informática.
- Tener un usuario y contraseña para ingresar al dominio del INCIVA (personal de la planta)
- Solicitar a la oficina asesora de informática las credenciales para ingresar a la red del INCIVA, a través de conexión WiFi (Personal de planta y contratistas).

Políticas: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas en el INCIVA.

	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 6 de 14

- Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
- Cumplir con el capítulo 5 de la resolución reglamentaria de informática del INCIVA # 010.16.01.15.319 del 14 de septiembre de 2015.

Seguridad:

- Horario permitido de acceso: Horario Laboral establecido por la Dirección del INCIVA.
- Nivel de acceso al servicio: El servicio de internet está restringido para el ingreso a páginas de sexualidad, juegos, streaming, entre otras.

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** En la sede principal del INCIVA y sus centros operativos.
- **Soporte:** Oficina asesora de informática y proveedor externo.
- **Horario de soporte:** lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5 y 30 p.m. y el día viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

6.2. INTRANET

Objetivo: Brindar un sistema de comunicación interna, en el cual se pueda hacer transferencia de archivos entre los funcionarios de la sede central del INCIVA.

Descripción: El servicio de intranet facilita al usuario, a través de la red del INCIVA, el envío y recepción de información a través de los recursos informáticos del INCIVA (carpetas compartidas, impresoras)

Necesidades que satisface.

- envío y recepción de información a través de los recursos informáticos ubicados en la sede central del INCIVA.
- Comunicación entre los usuarios de la sede central del INCIVA.

Responsable del servicio: Oficina asesora de informática, sistemas@inciva.gov.co, teléfono: (2) 5146848 ext. 128.

Prerrequisitos para recibir el servicio: El usuario debe cumplir los siguientes prerrequisitos:

	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 7 de 14

- Ser funcionario de planta o contratista del INCIVA.
- Tener a cargo un equipo de cómputo (escritorio o portátil) asignado por el INCIVA o autorizado para la conexión a la red del INCIVA, por parte de la oficina asesora de informática.
- Tener un usuario y contraseña para ingresar al dominio del INCIVA (personal de planta)
- Solicitar a la oficina asesora de informática las credenciales para ingresar a la red del INCIVA, a través de conexión WiFi (Personal de planta y contratistas).

Políticas: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas en el INCIVA.

- Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
- Cumplir con el capítulo 5 de la resolución reglamentaria de informática del INCIVA # 010.16.01.15.319 del 14 de septiembre de 2015.

Seguridad:

- Horario permitido de acceso: Horario Laboral establecido por la Dirección del INCIVA.
- Nivel de acceso al servicio: El servicio de intranet está restringido para el uso personal.

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** En la sede principal del INCIVA.
- **Soporte:** Oficina asesora de informática y proveedor externo.
- **Horario de soporte:** lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5 y 30 p.m. y el día viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

6.3. CORREO ELECTRONICO

Objetivo: Permitir a los funcionarios del INCIVA, el intercambio de mensajes con las partes interesadas, a través de un correo electrónico institucional garantizado, que facilite el desarrollo de sus funciones.

	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 8 de 14

Descripción: Servicio de re que permite el intercambio de mensajes mediante sistemas de comunicación electrónica, a través de una cuenta institucional tipo cargo@inciva.gov.co, que lo identifica como funcionario del INCIVA, incluyendo funcionalidades como:

- Google Drive.
- Calendario.
- Ofimática.
- Chat.
- Video llamada.

Necesidades que satisface.

- envío y recepción de información a través de navegadores web ingresando a <https://mail.google.com>.
- oportunidad en el acceso de la información.

Responsable del servicio: Oficina asesora de informática, sistemas@inciva.gov.co, teléfono: (2) 5146848 ext. 128.

Prerrequisitos para recibir el servicio: El usuario debe cumplir los siguientes prerrequisitos:

- Ser funcionario de planta del INCIVA.
- Tener a cargo un equipo de cómputo (escritorio o portátil) asignado por el INCIVA
- Solicitar a la oficina asesora de informática las credenciales para ingresar al correo electrónico institucional.
- Contar con servicio de internet.

Políticas: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas en el INCIVA.

- Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
- Cumplir con la resolución # 010.16.02.16.279 del 14 de julio del 2016, por medio del cual se fijan las políticas y medidas institucionales para reglamentar la administración, el uso del correo electrónico y el acceso a internet en la entidad.

Seguridad:

 INCIVA <i>Patrimonio Vital</i>	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 9 de 14

- Horario permitido de acceso: las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Nivel de acceso al servicio: El servicio de correo electrónico es exclusivo para uso de funciones institucionales.

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** En la sede principal del INCIVA y sus centros operativos.
- **Soporte:** Oficina asesora de informática y proveedor externo.
- **Horario de soporte:** lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5 y 30 p.m. y el día viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

6.4. PAGINA WEB

Objetivo: Promover y divulgar la visión y la misión del INCIVA, a través de una herramienta tecnológica, el cual permita realizar interacción con las partes interesadas.

Descripción: Medio electrónico que almacena y divulga información sobre la gestión del INCIVA, informes de ley, alineada a la metodología de gobierno digital.

Necesidades que satisface

- Divulgación de información.
- Interacción con las partes interesadas.
- Fortalece la transparencia del estado y la participación ciudadana.

Responsable del servicio: Oficina asesora de informática, sistemas@inciva.gov.co, teléfono: (2) 5146848 ext. 128, Oficina de mercadeo y divulgación, mercadeo@inciva.gov.co, divulgación@inciva.gov.co, teléfono: 5146848 ext. 105 – 106. Proveedor externo: Vennex Group. sopORTE@vennexgroup.com, teléfono: 57 318 532 6001.

Prerrequisitos para recibir el servicio: El usuario debe cumplir los siguientes prerrequisitos:

 INCIVA <i>Patrimonio Vital</i>	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 10 de 14

- Ser funcionario de planta del INCIVA.
- Contar con un hosting y dominio.
- Contar con servicio de internet.
- Recibir información solicitada a los procesos del INCIVA, para subir a página web.

Políticas: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas en el INCIVA.

- Solo los funcionarios de Informática y de Mercadeo y Divulgación, pueden subir información a la página web del INCIVA.
- Toda información que se requiera subir a la página web del INCIVA, tiene que ser enviada a los correos electrónicos: mercadeo@inciva.gov.co y divulgación@inciva.gov.co, para verificar su contenido institucional.
- Es obligatorio que todo funcionario público del INCIVA, abra la página web del INCIVA, al inicio de sus labores.

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** En la sede principal del INCIVA.
- **Soporte:** Oficina asesora de informática, Mercadeo y divulgación y proveedor externo.
- **Horario de soporte:** lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5 y 30 p.m. y el día viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Proveedor externo: las 24 horas del día, siete días de la semana.

6.5. SOFTWARE DE GESTION DOCUMENTAL

Objetivo: Proporcional al INCIVA, un software de gestión documental web integral, que cumpla con el proceso de gestión documental, de archivo y política de cero papeles.

Descripción: Con el software de gestión documental se centraliza el proceso de gestión documental y archivística a través de un sistema de gestión de contenidos y documentación que ayuda en la normalización del flujo de información que recibe o emite la entidad. El software de gestión documental se gestiona a través de roles y permite las siguientes soluciones:

 INCIVA <i>Patrimonio Vital</i>	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 11 de 14

- Radicación de correspondencia interna: Permite gestionar la correspondencia interna radicada por funcionarios del INCIVA, mediante el módulo de radicación, submenú: radicación interna – interna.
- Radicación de correspondencia externa: Permite gestionar la correspondencia interna –externa o externa – interna, radicada por funcionarios del INCIVA, y terceros que tienen alguna relación con la entidad, este proceso se realiza solo en la ventanilla única del INCIVA.
- Gestión de correspondencia o radicado: Todo documento radicado que automáticamente guardado en formato PFD con su respectivo número de radicado.

Necesidades que satisface:

- Gestión de radicación de documentos en la ventanilla única del INCIVA, para documentación externa – interna e interna – externa.
- Gestión de radicación de documentos internos en los equipos de cómputo asignados a los funcionarios de planta del INCIVA.
- Notificación de radicación a través del correo electrónico.
- Digitalización de la correspondencia.

Responsable del servicio: Oficina asesora de informática, sistemas@inciva.gov.co, teléfono: (2) 5146848 ext. 128, Proveedor externo: Vennex Group. soporte@vennexgroup.com, teléfono: 57 318 532 6001.

Prerrequisitos para recibir el servicio: El usuario debe cumplir los siguientes prerrequisitos:

- Servicio de internet.
- Servidor web.
- Servidor local, ubicado en la sede central del INCIVA.

Políticas: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas en el INCIVA.

- El horario de atención para la radicación de correspondencia interna – externa y externa – interna, es de lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. hasta 5:00 p.m. y los viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. hasta 4:30 p.m.

	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 12 de 14

- El horario para la radicación de correspondencia interna, corresponde al horario laboral del INCIVA.
- Un contratista no puede radicar un documento interno.
- Todo oficio que se va a radicar, debe tener en perfecto cumplimiento las normas archivísticas (T.R.D) establecidas por el INCIVA.

Seguridad:

- Horario permitido de acceso: las 24 horas del día, los 7 días de la semana para radicación interna, no se puede radicar fuera del horario laboral. De lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. hasta 5:00 p.m. y los viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. hasta 4:30 p.m. para correspondencia externa.

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** En la sede principal del INCIVA, centros operativos y ventanilla única.
- **Soporte:** Oficina asesora de informática, y proveedor externo.
- **Horario de soporte:** lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5 y 30 p.m. y el día viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Proveedor externo: las 24 horas del día, siete días de la semana.

6.6. SOFTWARE ERP FIRST SOFT

Objetivo: Proporcionar de una manera eficiente y eficaz la gestión de activos que componen los módulos de planeación, contabilidad, presupuesto, tesorería, gestión humana e inventarios, en el INCIVA.

Descripción: First Soft es un sistema de información que permite realizar la planificación, la gestión contable, presupuestal, control de inventarios, de tesorería y nomina; a través de los siguientes módulos:

- Seguridad: Permite crear usuarios, controlar el nivel de acceso y las acciones que los usuarios puedan ejecutar en los distintos formularios.
- Mantenimiento: Permite crear nuevas empresas, restaurar copias de seguridad, hacer regeneraciones de archivos.

	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 13 de 14

- **Financiero:** Es el operador del sistema, donde se estructuran los parámetros y maestros, a este llega toda la información ingresada desde los otros módulos del sistema, permite generar diferentes tipos de informes.
- **Facturación:** permite realizar las facturas por concepto de forma masiva o individual por los servicios prestados.
- **Propiedad plata y equipo:** se crean los activos de la empresa, además puede asociar la depreciación acumulada a dichos activos de manera automática.
- **Control presupuestal:** Permite planear, coordinar y controlar todos los gastos, ingresos e inversiones de la operación.
- **Gestión fiscal:** en este módulo se generan informes para liquidar impuestos, generar datos para medios magnéticos y expedir certificados de retención en la fuente, IVA e ICA.
- **Comercial:** en él se gestiona el control de inventario.
- **Talento Humano:** En este módulo se gestiona todo lo relacionado con el proceso de nómina.

Necesidades que satisface:

- Gestión de movimientos presupuestables y contables.
- Gestión de activos.
- Gestión del recurso humano.
- Gestión de cartera.
- Gestión de facturación.
- Gestión de informes a entes de control.

Responsable del servicio: Oficina asesora de informática, sistemas@inciva.gov.co, teléfono: (2) 5146848 ext. 128, Proveedor externo: soporte@grupobsi.com.

Prerrequisitos para recibir el servicio: El usuario debe cumplir los siguientes prerrequisitos:

- Servidor local.
- Licencia cliente y servidor.
- Equipo de cómputo ingresado en el dominio del INCIVA.
- Credenciales para ingresar al aplicativo First Soft.

 INCIVA <i>Patrimonio Vital</i>	CATALOGO Y NIVELES DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL INCIVA	VERSIÓN: 00	
		FECHA: 22 DE ENERO DE 2019	Página 14 de 14

Políticas: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas en el INCIVA.

- Pertenecer al área financiera y de planeación de la entidad.
- Solo se puede ingresar al software en horario laboral.
- No se puede ingresar al aplicativo remotamente por un usuario sin privilegios.
- No se pueden compartir las credenciales para ingresar al aplicativo.
- No puede dejar el aplicativo abierto al cierre o pausas de sus actividades.
- Se deben realizar copias de seguridad de la base de datos del aplicativo.

Seguridad:

- Horario permitido de acceso: Horario laboral, de lunes a jueves, de 7:30 a.m. hasta las 5:30 p.m. y los viernes de 7:30 a.m. hasta las 4:30 p.m.

COPIA CONTROLADA