**IDEAM – INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES**

# GUIA DE DILIGENCIAMIENTO DEL CATÁLOGO SERVICIOS TECNOLÓGICOS

## TABLA DE CONTENIDO


PAGINAS

INTRODUCCIÓN ..... 3

1. OBJETIVO ..... 3

2, ALCANCE ..... 3

3. NORMATIVIDAD ..... 3

4. GLOSARIO ..... 4

5. CARACTERÍSITCAS DE UN SERVICIO DE TI ..... 5

6. PRINCIPIOS DE LOS SERVICIOS DE TI ..... 6

7. CATALOGO DE LOS SERVICIOS TECOLÓGICOS ..... 6

8. CATALOGO DE SERVICIOS TI ..... 7

9. HISTORIAL ..... 10

## Introducción

El Dominio de Servicios Tecnológicos hace parte del RAE (Referencia de Arquitectura Empresarial) inmerso en la política del Gobierno Digital de Colombia, es quien define las reglas que rigen la gestión de infraestructura tecnológica que da cavidad a los sistemas y genera los servicios para su operación.

El RAE define también varias gestiones a saber cómo son la gestión de los servicios de soporte, de operación y capacidad de los servicios de TI.

Este catálogo le sirve al IDEAM estructurar, modernizar, modificar, eliminar y crear nuevos servicios tecnológicos con el propósito de dar satisfacción a la entidad de acuerdo con las necesidades que se presenten a futuro

El grupo GTC por medio de la Oficina de Informática debe garantizar el mantener este catálogo actualizado y en constante revisión, debido a esta herramienta es dinámico, puesto que algunos de estos servicios requieren mantenimiento, soporte, apoyo a los funcionarios y contratistas cuando no sepa maniobrar en forma óptima algunos de los servicios que están activos para todas las dependencias que lo requiera.

### 1. Objetivo

Hacer un protocolo para que el gestor de este catálogo de servicios tecnológicos pueda tener arriba los servicios que están activos y fijar un tiempo para la agregación de más servicios y la baja de estos mismos, nunca se debe eliminar los servicios, solo se les debe dar de baja en comunicación con la mesa de servicio quien debe hacer este rol para dejar la trazabilidad de que es lo que se está haciendo en este catálogo, además de tener una carpeta en físico con el fin si llega una auditoria se le entregará esta para su correspondiente revisión.

### 2. Alcance

El catálogo hace parte del dominio de Servicios Tecnológicos y como tal tiene aplicabilidad a todas las dependencias del IDEAM para mantener los servicios funcionando y ubicados en la mesa de servicio para su catalogación y fines pertinentes

### 3. Normatividad

Para organizar y crear este catálogo de Servicios Tecnológicos se utilizaron varias fuentes de las cuales se sacaron los elementos que sean propios al Ideam, estas son:

- Manual Política de Gobierno Digital – Min Tic
- G.ES.01 Guía de dominio de Estrategia de Ti – Min Tic
- G.ES.04 Guía de definición del portafolio de Servicios de TI – Min Tic

- G.ST.01 Guía del Dominio de Servicios Tecnológicos – Min Tic
- Manual MNL-SMT-013 Proceso de soporte y mantenimiento tecnológico

- Manual de Políticas de seguridad de la información del IDEAM
- Resolución XXX de 2021 adopta el Manual de Políticas de Seguridad de la Información del IDEAM

## 4. Glosario

**ANS:** Acuerdo de nivel de servicio, acuerdo definido entre3 un proveedor de servicios tecnológicos y los clientes y/o usuarios de Tecnologías de la Información (TI)

**Autenticación:** Atributo que permite identificar el agente generador de los datos y la información, para tal fin, se hace un registro de cuentas de usuario y contraseñas

**Catálogo de Servicios Ti:** Es el conjunto de servicios tecnológicos que incluye servicios activos, es decir, servicios que están en la fase de operación y que son visibles para el usuario, este catálogo es un insumo importante para la Estrategia de TI, porque representa las capacidades actuales de Tecnologías de la información.

**Confidencialidad:** Propiedad que prohíbe la divulgación de la información a personas, entidades o procesos no autorizados. También hace referencia a la necesidad de mantener el secreto y de manera segura los datos, información y/o recursos de propiedad del IDEAM.

**Data Center:** Centro de procesamiento conformado por servidores en los cuales de almacenan sistemas de información, bases de datos y servicios tecnológicos asociados de una organización a la red del IDEAM

**Gestión de Usuarios:** Servicio mediante el cual se da acceso, se administra y todos los usuarios y contratistas que tengan roles con el Instituto

**Disponibilidad:** atributo de la información y los datos de estar a disposición de quienes acceden a su es de manera autorizada, pueden ser personas, aplicaciones o procesos.

**Integridad:** propiedad que permite mantener los datos uy la información libre de modificación. La integridad garantiza conservar con exactitud la información y los datos tal como fueron generados, sin permitir su manipulación ni alteración por personas no autorizadas

**Internet:** Conjunto de redes de comunicación públicas interconectados que utilizan el protocolo TCP / IP. El acceso a la red mundial Word web (www) se realiza mediante el uso e navegadores y dispositivos móviles para la consulta, envió, recepción, intercambio y descarga de información

**Intranet:** Es una red del IDEAM privada de internet para compartir información, sistemas operativos, aplicaciones y servicios de cómputo

**LAN:** Local Área Network red de área local

**Mesa de servicio:** Mesa de Servicio: es el punto de contacto del área de TIC de la entidad y/o del proveedor de los servicios de TI, con los usuarios y/o clientes que requieren gestionar y solucionar de manera integral las posibles incidencias acerca de los servicios tecnológicos.

**Networkin**g: servicio de telecomunicaciones que permite intercambiar información a través de redes, software y equipos: servidores, computadores de escritorio, computadores portátiles, equipos de impresión, equipos de escáner y dispositivos móviles, entre otros.
**Ofimática:** conjunto de recursos (Hardware y Software) necesarios para el desarrollo de tareas en el entorno laboral (oficina) de una entidad.

**Página Web:** es un sitio público en Internet (Word Wide Web), que integra información diversa de una entidad y que puede ser accedida a través de programas de navegación y dispositivos móviles.

**Prioridad:** representa la importancia relacionada a la petición de servicios, incidentes, problemas y/o cambios. La prioridad se establece de acuerdo al nivel de urgencia y se define para identificar y calcular los tiempos de respuesta de los requerimientos.

**Red de Área Local (LAN**): es un grupo de equipos de cómputo que pertenecen a la misma organización y están conectados dentro de un área geográfica pequeña a través de una red, generalmente bajo la misma tecnología (la más utilizada es Ethernet).

**Servicio de TI:** es el medio por el cual se entrega valor de un servicio, prestado por un proveedor de servicios de Tecnologías de la Información (TI) a una entidad y/o cliente. Este servicio se soporta por la combinación de procesos, usuarios y tecnología, de acuerdo a los objetivos planteados y definidos en los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

**Servicio en la Nube**: servicios de computación a través de la Internet.

**TI:** Tecnologías de la Información.

**Urgencia:** medición de cuánto tiempo puede esperarse para que un servicio, problema o incidente tenga un impacto significativo en la entidad.

**Usuario**: persona que utiliza los servicios de TI de manera frecuente. Se diferencia de los clientes dado que éstos no usan necesariamente los servicios de TI.

**Wifi:** tecnología que permite la interconexión de manera inalámbrica o a través de internet de diferentes dispositivos tecnológicos.

## 5. Características de un servicio TI

- Conjunto de recursos de TIC soportado pro procesos, usuarios y tecnología
- Cumple con las necesidades y requerimientos de los usuarios y/o clientes.
- Enfocado en apoyar procesos, actividades y temas del IDEAM
- Enfocado a cumplir objetivos misionales y de apoyo
- El servicio debe ser medible en calidad, efectividad y costo

## 6. Principios de los servicios de TI

Capacidad: este principio hace referencia a las previsiones sobre necesidades futuras basadas en tendencias, previsiones de negocio y acuerdos de niveles de servicios (ANS) existentes, los cambios necesarios para adaptar la tecnología de TI a las novedades tecnológicas y a las necesidades emergentes de las entidades.

Disponibilidad: este principio es el responsable de optimizar y monitorizar los servicios TI para que estos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable, cumpliendo los ANS.

Adaptabilidad: las implementaciones tecnológicas deben ser adaptables a las necesidades de redefiniciones en las funciones misionales de las entidades.

Cumplimiento de Estándares: toda entidad del Estado cumplirá como mínimo con los estándares definidos por la arquitectura de TI.

Oportunidad en la prestación: permitir prestar un soporte técnico especializado de manera oportuna y efectiva.

## 7. Catálogo de los servicios tecnológicos

Las categorías en las que se pueden agrupar todos y cada uno de los servicios tecnológicos de una entidad, son las siguientes:

- Conectividad: servicios que permiten que los usuarios accedan a comunicación de datos, voz fija y voz móvil, donde quiera que se encuentren, a través de distintas redes, pudiendo seleccionar el acceso a la red corporativa o bien a Internet, y dotándose de herramientas avanzadas de comunicación entre varios usuarios, desde una ubicación fija o móvil.

- Seguridad: servicios que gestionan la autenticidad, confidencialidad, disponibilidad, integridad y trazabilidad en los accesos a los sistemas de información y redes.

- Puesto de Trabajo: servicios que dan soporte al correcto funcionamiento de los equipos de cómputo y dispositivos que conforman el puesto de trabajo del usuario, ya sean equipos de escritorio, portátiles, puntos de red, teléfonos, equipos de impresión, fotocopiado y escáneres, entre otros.

## 8. Catálogo de Servicios de TI

Los servicios tecnológicos de acuerdo a la metodología adoptada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben incluir al menos los siguientes contenidos[1]:

Cada servicio debe estar documentado mediante una ficha técnica que considere la siguiente información:

| ATRIBUTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| ID | Número consecutivo dado por el IDEAM y comienza con la abreviación SER y tres dígitos |
| NOMBRE | Nombre del servicio |
| DESCRIPCIÓN FUNCIONAL | Breve descripción del nombre funcional, como es conocido el servicio al interior del IDEAM |
| CATEGORIA | Se tiene una lista desplegable con las opciones que puede tener esta, las opciones son las siguientes:<br>• Aplicación y Software<br>• Periférico<br>• Equipo<br>• Aparato<br>• Software<br>• Servicio |
| USUARIOS | Usuarios que usan el servicio que se está referenciando |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | El tiempo en el cual está disponible este servicio en la plataforma del IDEAM |
| CANALES DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES | La lista desplegable que se tiene para esta columna son las siguientes opciones:<br>• Correo electrónico<br>• Llamada a la extensión 4444<br>• Solicitud por la mesa de servicio<br>• Memorando |
| ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) | Tiempo en el cual debe ser atendida la solicitud del problema presentado |
| ROL APROBADOR SOLICITUDES DE SERVICIO | Para esta columna se tiene una lista desplegable para poder escoger con las siguientes opciones:<br>• Jefe de la OI |

| | |
|---|---|
| | • Jefe Dependencia<br>• Coordinador GAESI<br>• Coordinador GTC<br>• Coordinador GTS<br>• Contratista<br>• Técnico<br>• Líder Técnico<br>• Líder Temático |
| **ATRIBUTO** | **DESCRIPCIÓN** |
| PRIORIDAD QUE IMPACTA AL IDEAM AL INTERIOR SOLICITUDES | Para esta columna se tiene una lista desplegable con las siguientes opciones, además se tiene un mapa de calor de acuerdo a la opción que se escoja, las opciones son las siguientes:<br>• Crítica<br>• Alto<br>• Medio<br>• Bajo<br>• Muy bajo |
| PRIORIDAD QUE IMPACTA LA IMAGEN DEL IDEAM INCIDENTES | En esta columna se mide la afectación de la imagen del IDEAM, se tiene un mapa de calor para este tema de acuerdo a la opción que se escoja, las opciones son las siguientes:<br>• Crítica<br>• Alto<br>• Medio<br>• Bajo<br>• Muy bajo |

Se muestra el mapa de calor de solicitudes, de acuerdo a la opción que se escoja, esta es la imagen

| | | MATRIZ DE PRIORIDAD DE SOLICITUDES | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | URGENCIA | | | | |
| | | INMEDIATAMENTE | MUY RAPIDO | RAPIDO | PRONTO | CUANDO SEA POSIBLE |
| IMPACTO | Afectación al IDEAM | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| | Muchas depedencias y personas | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| | Algunas depndencias específicas y personas que en estas trabajan | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | una dependencia y el personal que allí labora | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| | Una persona | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |

| PRIORIDAD | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| CRÍTICA | Se da lugar un requerimiento de severidad crítica ante una solicitud de cambio, configuracion o a compañamiento de un servicio o componente definido como crítico que a corto plazo si no se toma una medida pronta podria impactar gravemente el normal funcionamiento de las operaciones de todo el IDEAM o de procesos críticos del negocio. y al ciudadano de pie como entidades de ayudas como cruz roja, bomberos, aeropuertos entre otros |
| ALTA | Se da lugar un requerimiento de severidad alta ante una solicitud de cambio, configuracion o a compañamiento parcial de un servicio o componente definido como alto que impacta gravemente el normal funcionamiento de las operaciones de la gran mayoría de las dependencias del IDEAM que por su desenvolvimiento requiere una solución a la mayor brevedad posible |
| MEDIA | Se da lugar un requerimiento de severidad media ante una solicitud de cambio, configuracion o acompañamiento relacionado con todos los servicios de impacto normal que puede ser tratado dentro de los tiempos estipulados para la atención a la solicitud. Aquellos solicitudes que afectan procesos prioridad o componentes no críticos, los cuales pueden ser resueltos provisoriamente.Estos requerimientos deben ser atendidos en el corto plazo pero no generan impacto alguno para la organización. |
| BAJA | Este nivel de severidad está relacionado con todos los requerimiento de impacto individual o de impacto normal. Aquellos requrimientos que afectan procesos prioridad baja o componentes no críticos y solo alguna dependencia |
| MUY BAJA | Es el menor nivel de Criticidad. Corresponde a requerimientos de procesos no críticos o usuarios de forma individual. |

El mapa de calor para los incidentes que tiene que ver con la imagen del IDEAM, esta es la imagen con el detalle

| | | MATRIZ DE PRIORIDAD DE INCIDENTES | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | URGENCIA | | | | |
| | | INMEDIATAMENTE | MUY RÁPIDO | RAPIDO | PRONTO | CUANDO SEA POSIBLE |
| IMPACTO | En el IDEAM | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| | Muchas dependencias | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| | Algunasdepedencias | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | Dependencia especifica | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| | Una persona | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |

| PRIORIDAD | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| CRÍTICA | Se da lugar un requerimiento de severidad crítica ante una solicitud de cambio, configuracion o a compañamiento de un servicio o componente definido como crítico que a corto plazo si no se toma una medida pronta podria impactar gravemente el normal funcionamiento de las operaciones de todo el IDEAM o de procesos críticos del negocio. y al ciudadano de pie como entidades de ayudas como cruz roja, bomberos, aeropuertos entre otros |
| ALTA | Se da lugar un requerimiento de severidad alta ante una solicitud de cambio, configuracion o a compañamiento parcial de un servicio o componente definido como alto que impacta gravemente el normal funcionamiento de las operaciones de la gran mayoría de las dependencias del IDEAM que por su desenvolvimiento requiere una solución a la mayor brevedad posible |
| MEDIA | Se da lugar un requerimiento de severidad media ante una solicitud de cambio, configuracion o acompañamiento relacionado con todos los servicios de impacto normal que puede ser tratado dentro de los tiempos estipulados para la atención a la solicitud. Aquellos solicitudes que afectan procesos prioridad o componentes no críticos, los cuales pueden ser resueltos provisoriamente.Estos requerimientos deben ser atendidos en el corto plazo pero no generan impacto alguno para la organización. |
| BAJA | Este nivel de severidad está relacionado con todos los requerimiento de impacto individual o de impacto normal. Aquellos requrimientos que afectan procesos prioridad baja o componentes no críticos y solo alguna dependencia |
| MUY BAJA | Es el menor nivel de Criticidad. Corresponde a requerimientos de procesos no críticos o usuarios de forma individual. |

## 9. HISTORIAL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha | Descripción |
|---|---|---|
| 1 | 17/06/2022 | Creación del documento |

| | | |
|---|---|---|
| | | |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|
| *Carlos Eduardo Pedraza Tafur* | *Eduardo Ramírez Acosta* | |
| **CARLOS EDUARDO PEDRAZATAFUR<br>GRUPO GAESI** | **EDUARDO EMILIO RAMIREZ ACOSTA<br>COORDINADOR DEL GRUPO GAESI** | **ANDRÉS FELIPE ARIAS JIMENEZ<br>JEFE (E) OFICINA DE INFORMATICA** |