



**UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA**  
1 8 0 3

# **GUÍA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS**

**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO  
INSTITUCIONAL  
DIVISIÓN DE GESTIÓN INFORMÁTICA**

**CÓDIGO: DI-GI-GU-22  
VERSIÓN: 01 | 30-SEP-2022**

# GUÍA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS

## 1. Definición

De acuerdo con la Resolución Superior 1591 de octubre de 2009, la División de Gestión Informática, adscrita a la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional, es la unidad responsable de coordinar, ejecutar y asesorar la estrategia de informática y telecomunicaciones de la Universidad de Antioquia, esta unidad se encarga de gestionar los recursos y las herramientas necesarias para brindar los servicios informáticos de carácter Institucional.

El presente documento brinda al usuario (docentes, empleados administrativos, estudiantes, egresados, jubilados y en algunos casos terceros autorizados por la Universidad), una orientación en relación con los servicios informáticos operativos y accesibles, y define las características del servicio, el público objetivo, los horarios y las condiciones generales para la generación de las solicitudes de soporte, asesoría y acompañamiento por parte de la División de Gestión Informática.

## 2. Contenido

### Canales de atención de las solicitudes de soporte

La División de Gestión Informática dispone de los siguientes canales de atención, los cuales son gestionados por el personal de la mesa de ayuda y que en su gran mayoría están enmarcados dentro del horario laboral de la Universidad de Antioquia.

Canal de atención	Horarios
Soluciones UdeA: <a href="http://soluciones.udea.edu.co">http://soluciones.udea.edu.co</a>	lunes a domingo las 24 horas del día
Línea telefónica: (604) 219 59 59 opc 3 – opc 1	lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, sábados de 8:00 am a 4:00 pm
Correo electrónico: <a href="mailto:soporteinformatica@udea.edu.co">soporteinformatica@udea.edu.co</a>	lunes a domingo las 24 horas del día

La atención de las solicitudes se realiza de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m., y los viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Para las sedes regionales se atienden de acuerdo con los días que laboran en cada una de ellas.

### Temáticas de servicios

En el sistema de atención de solicitudes Soluciones UdeA, los servicios se encuentran agrupados en las siguientes temáticas:

## Asesorías informáticas

SERVICIO PADRE	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	TIEMPO DE ATENCIÓN (ANS)	INDICADORES CLAVES DEL SERVICIO
<b>ASESORÍAS INFORMÁTICAS</b>  este grupo incluye los servicios asociados al acompañamiento para el uso, la compra, la implementación o la integración de soluciones de hardware o software con la plataforma informática de la Universidad.	ASESORÍAS EN TELECOMUNICACIONES	Este servicio permite el acompañamiento del personal de telecomunicaciones para las configuraciones de conectividad a la red de datos.	Profesores - Empleados	10 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: ■ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.
	ASESORIAS EN PLATAFORMAS	Este servicio permite el acompañamiento del personal de la División de Gestión Informática para las configuraciones de plataformas de informática.	Profesores - Empleados	10 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: ■ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.
	ASESORIAS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Este servicio permite el acompañamiento del personal de desarrollo de sistemas de información para la incorporación y/o uso de nuevas aplicaciones.	Profesores - Empleados	10 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: ■ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.
	ASESORÍAS EN COMPRA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO POR FUERA DEL PROTOCOLO	Este servicio permite el acompañamiento del personal de infraestructura en cuanto a las configuraciones y servicios asociados que requieren los equipos de cómputo a ser comprados por la universidad.	Profesores - Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: ■ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.
	ASESORÍAS EN LICENCIAMIENTO	Este servicio permite el acompañamiento del personal de infraestructura para el uso de herramientas de software en la institución	Profesores - Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: ■ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.

## Correo electrónico

SERVICIO PADRE	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	TIEMPO DE ATENCIÓN (ANS)	INDICADORES CLAVES DEL SERVICIO
<b>CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL</b>  En este grupo se presentan los servicios asociados al uso de los diferentes productos de la plataforma de correo electrónico institucional. En la actualidad la Universidad utiliza el correo de Google, versión Google Workspace for Education.	ASESORÍAS EN GOOGLE WORKSPACE	Este servicio consiste en brindar acompañamiento con el personal de la mesa de ayuda, en el uso de los diferentes componentes de Google Workspace como Docs., Chats, Calendar, Meet entre otros que integran el correo electrónico institucional.	Profesores - Empleados Estudiantes - Egresados Personal transitorio autorizado	1 día	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: ■Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.
	GESTIÓN DE CUENTAS	Este servicio permite el acompañamiento del personal de la mesa de ayuda para la creación, suspensión y eliminación de cuentas de correo que usan las unidades académicas y administrativas	Profesores Empleados	2 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: ■Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.
	GESTIÓN DE APLICACIONES GOOGLE WORKSPACE	Este servicio consiste en el acompañamiento del personal de la mesa de ayuda para el uso o la configuración de las herramientas de Google Workspace	Profesores Empleados Estudiantes	2 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: ■Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.
	RECUPERACIÓN DE CORREOS	Este servicio consiste en el acompañamiento del personal de la mesa de ayuda para la recuperación de información eliminada en el correo electrónico institucional	Profesores Empleados	2 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: ■Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.
	SERVICIOS SMTP	Este servicio permite brindar acompañamiento del personal de la mesa de ayuda, en la configuración y envío de correos desde aplicaciones o dispositivos de la infraestructura de TI.	Personal de TI de la institución	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio de Administración de Servidores es el siguiente: ■Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la plataforma de Google Workspace, con una meta mínima de 99% mensual.

## Gestión de usuarios

SERVICIO PADRE	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	TIEMPO DE ATENCIÓN (ANS)	INDICADORES CLAVES DEL SERVICIO
<b>GESTION DE USUARIOS</b>  En este grupo se presentan los servicios asociados al acceso a las principales aplicaciones que ofrece la Universidad.	USUARIOS SAP	Este servicio consiste en brindar acompañamiento con el personal de la mesa de ayuda, para la gestión de contraseñas de los usuarios del sistema SAP.	Profesores Empleados	3 horas	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.</li> </ul>
	APLICACIONES UDEA	Este servicio permite el acompañamiento del personal de la mesa de ayuda para la gestión de las contraseñas de acceso a las aplicaciones UdeA	Profesores Empleados	3 horas	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.</li> </ul>
	PORTAL UNIVERSITARIO	Este servicio permite el acompañamiento del personal de la mesa de ayuda para la gestión de las contraseñas de acceso a las aplicaciones publicadas en el portal universitario.	Profesores - Empleados Estudiantes - Egresados Jubilados	3 horas	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.</li> </ul>

## Servicios de infraestructura de TIC

SERVICIO PADRE	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	TIEMPO DE ATENCIÓN (ANS)	INDICADORES CLAVES DEL SERVICIO
<b>SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TIC</b> Este grupo incluye los servicios asociados con la infraestructura de TI gestionados por la División de Gestión Informática, tales como: servidores, red cableada, red inalámbrica e Internet; servicios que son transversales al funcionamiento de las unidades académicas y administrativas.	RESPALDOS Y RESTAURACIONES	Este servicio permite el acompañamiento del personal de base de datos, para respaldar o recuperar la información institucional alojada en la infraestructura de la División de Gestión Informática.	Empleados usuarios de los sistemas de información institucionales	5 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.</li> </ul>
	PROYECTOS DE RED	Este servicio permite el acompañamiento del personal de telecomunicaciones para la instalación de nuevos puntos de red de datos	Profesores Empleados	90 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.</li> </ul>
	ALOJAMIENTO/APROVISIONAMIENTO DE SERVIDORES	Este servicio permite el acompañamiento del equipo que administra la infraestructura de servidores para la creación de servidores en el ambiente de virtualización.	Profesores Empleados	10 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.</li> </ul>
	INTERNET	Este servicio permite el acompañamiento del personal de telecomunicaciones para Brindar a los usuarios la conexión a la red de Internet.	Profesores Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio de Administración de Servidores es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la plataforma de Google Workspace, con una meta mínima de 99% mensual.</li> </ul>

	RED INALAMBRICA	Este servicio permite el acompañamiento del personal de telecomunicaciones para la conexión a la red de Internet desde la red inalámbrica institucional	Profesores Empleados	5 días	El indicador de desempeño definido para el servicio de red inalámbrica es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la institución, con una meta mínima de 99% mensual.</li> </ul>
	RED CABLEADA	Este servicio permite el acompañamiento del personal de telecomunicaciones para la conexión a la red de Internet desde la red de datos cableada.	Profesores Empleados	5 días	El indicador de desempeño definido para el servicio de red cableada es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la institución, con una meta mínima de 99% mensual.</li> </ul>
	CONFIGURACIONES EN DIRECTORIO ACTIVO	Este servicio permite el acompañamiento del personal de infraestructura para las configuraciones y soporte del directorio activo institucional.	Profesores Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio de directorio activo es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la institución, con una meta mínima de 99% mensual.</li> </ul>
	SERVIDOR DE ARCHIVOS	Este servicio permite facilitar almacenamiento de información institucional en los repositorios institucionales.	Profesores Empleados	5 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de un 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

## Servicios de Microinformática

SERVICIO PADRE	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	TIEMPO DE ATENCIÓN (ANS)	INDICADORES CLAVES DEL SERVICIO
<b>SERVICIOS DE MICROINFORMÁTICA</b>  En este grupo se brinda acompañamiento a los usuarios finales con soporte técnico en las herramientas de software y hardware utilizadas para desempeñar las actividades Institucionales, adicionalmente para las sedes regionales y unidades académicas en las que tiene presencia la División de Gestión Informática, se brindan los servicios asociados con las salas de computo	REMOCIÓN DE VIRUS (VACUNACIÓN)	Este servicio brinda acompañamiento para la remoción de virus informáticos cuando un equipo de cómputo de propiedad de la Universidad se encuentre afectado por problemas de virus.	Profesores Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	INSTALACIÓN DE APLICACIONES	Este servicio brinda acompañamiento para la instalación de aplicaciones y sistemas de información institucionales en los equipos de cómputo de propiedad de la Universidad.	Profesores Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	INSTALACIÓN DE DISPOSITIVOS	Este servicio brinda el acompañamiento para la instalación de dispositivos de cómputo propiedad de la Universidad como impresoras, escáner entre otros.	Profesores Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	RECONEXIÓN A RED INSTITUCIONAL	Este servicio brinda el acompañamiento con personal de soporte técnico para conectar dispositivos como computadores e impresoras propiedad de la Universidad, a la red de datos de la Universidad.	Profesores Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

<b>SERVICIOS DE MICROINFORMÁTICA</b>	RECUPERACIÓN DE ARCHIVOS	Este servicio brinda el acompañamiento con personal de soporte técnico para procurar la recuperación de información borrada en los equipos de cómputo propiedad de la Universidad.	Profesores Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	SOPORTE TÉCNICO COMPUTADORES	Este servicio brinda acompañamiento del personal de soporte técnico, para la instalación/ reinstalación de los equipos de cómputo propiedad de la Universidad con las configuraciones requeridas para conectarlos a la red de datos de la Universidad.	Profesores Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	ASESORÍA USUARIOS	Este servicio consiste en brindar asesorías informáticas en cuanto al uso de las herramientas y equipos de cómputo de la universidad.	Profesores Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	OFICINA VIRTUAL	Servicio de Escritorio Remoto (RDS), diseñado específicamente para ser utilizado por fuera de la red de datos de la universidad por los empleados que requieren una o varias de las aplicaciones institucionales que no están publicadas en el portal universitario.	Profesores Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

**Nota 1:** Este grupo de servicios solo está disponible para el personal ubicado en los bloques 16, 22, 28 y 29, edificio de extensión y Paraninfo.

**Nota 2:** Las sedes regionales y la escuela de Microbiología ofrecen los mismos servicios al personal de sus dependencias, (excepto el acceso a la oficina virtual) adicionalmente ofrecen los servicios relacionados con las salas de cómputo.

## Servicios de Office 365

SERVICIO PADRE	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	TIEMPO DE ATENCIÓN (ANS)	INDICADORES CLAVES DEL SERVICIO
<b>SERVICIOS DE OFFICE 365</b>  Este grupo incluye los servicios disponibles de la suite de Office 365 habilitados a los usuarios autorizados por la Universidad.	ASESORIAS	Este servicio brinda asesoría a los usuarios de las aplicaciones de Office 365.	Profesores Empleados Estudiantes	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	GESTION DE APLICACIONES (TEAM, OFFICE ENTRE OTRAS)	Este servicio brinda el espacio para solicitar configuraciones, permisos, conexiones, informes sobre las aplicaciones de Office 365	Profesores Empleados Estudiantes	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	GESTION DE CUENTAS	Este servicio brinda el espacio para solicitar los accesos de los usuarios a las aplicaciones de Office 365, con todo lo relacionado con la creación/modificación/eliminación de cuentas	Profesores Empleados Estudiantes	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

## Servicios de Sistemas de Información

SERVICIO PADRE	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	TIEMPO DE ATENCIÓN (ANS)	INDICADORES CLAVES DEL SERVICIO
<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>  En este grupo se presentan los servicios asociados al uso de los sistemas de información que tiene la institución para apoyar sus procesos misionales y administrativos.	GESTIÓN DE ACCESOS (PERMISOS)	Este servicio brinda el ingreso a los sistemas de información institucionales a partir de los permisos que otorga el líder del proceso de cada sistema. Una vez el propietario notifica a la División de Gestión Informática, esta se encarga de hacer efectivo los permisos a los usuarios autorizados y las configuraciones a que haya lugar.	Profesores Empleados Estudiantes Egresados Jubilados	2 horas	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	REPORTE DE ERRORES	Este servicio facilita reportar los errores que puedan encontrar los usuarios de los sistemas de información de la Universidad de Antioquia.	Profesores Empleados	1 día	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	GENERACIÓN DE LISTADOS/REPORTES	Este servicio permite tener acceso a la información que se genera en los sistemas de información institucionales y que no puede ser generada con los reportes disponibles.	Profesores Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	NUEVAS FUNCIONALIDADES	Este servicio permite solicitar nuevas funcionalidades que se requieren incorporar en los sistemas de información institucionales.	Profesores Empleados	20 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

	CORRECCIÓN O AJUSTE DE DATOS	Este servicio permite solicitar la corrección o ajuste de datos de los sistemas de información institucionales.	Profesores Empleados	5 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	RECUPERACIÓN DE DATOS	Este servicio permite la recuperación de datos de los sistemas de información institucionales.	Profesores Empleados	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	SOLICITUD DE CAPACITACIÓN	Este servicio permite solicitar capacitación sobre el uso de los sistemas de información institucionales.	Profesores Empleados	10 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

## Servicios de telefonía

SERVICIO PADRE	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	TIEMPO DE ATENCIÓN (ANS)	INDICADORES CLAVES DEL SERVICIO
<b>TELEFONÍA</b> Este grupo incluye los servicios asociados al soporte y	ASESORÍA EN MANEJO DE EQUIPO TELEFÓNICO	Responder al usuario las inquietudes que tiene acerca del servicio de telefonía, su funcionamiento y alcances	Todos los usuarios que tengan dispositivos incluidos en la plataforma de telefonía o que desean tenerlos	1 día	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

capacitación sobre el uso de la infraestructura telefónica análoga e IP de la Universidad.	FAX SERVER (INSTALACIÓN, RETIRO)	Instalar o retirar el servicio de fax	Todos los usuarios que tengan el servicio o que deseen solicitarlo	2 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	IDENTIFICADOR DE LLAMADAS (INSTALACION, REPARACION)	Instalar o corregir fallas en el servicio de comunicaciones unificadas (actualmente Webex)	Todos los usuarios que tengan o requieran el servicio de comunicaciones unificadas	2 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	LINEA TELEFONICA (INSTALACION, REPARACION, TRASLADO, RETIRO)	Instalar, reparar, trasladar o retirar el servicio telefónico (análogo, digital, ip, SIP)	Todos los usuarios que tengan o requieran servicios de dispositivos físicos	2 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	OTRO	Servicios no categorizados en las opciones anteriores	Todos los usuarios que requieran un servicio de telefonía tipificado	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	RECUPERACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA DE SEGURIDAD	Desbloques de contraseña de dispositivos telefónicos o cuentas de correo de voz	Todos los usuarios que requieran restablecer las contraseñas de sus servicios de telefonía	1 día	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

## Servicios de Seguridad Informática

SERVICIO PADRE	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	TIEMPO DE ATENCIÓN (ANS)	INDICADORES CLAVES DEL SERVICIO
<b>SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	1.ATENCIÓN DE EVENTOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Este servicio permite brindar el acompañamiento del personal de seguridad informática, en la gestión de eventos que comprometa la información y/o infraestructura de TI de la Universidad	1. Profesores 2. Empleados 3. Estudiantes de pregrado y posgrado 4. Egresados	1 día	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.</li> </ul>
	2. ASESORÍA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Este servicio permite brindar el acompañamiento del personal de seguridad informática, para el uso o configuración segura de los componentes de infraestructura de TI de la Universidad.	1. Profesores 2. Empleados 3. Estudiantes de pregrado y posgrado	5 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.</li> </ul>
	3. ANALISIS DE RIESGOS	Este servicio permite brindar el acompañamiento del personal de seguridad informática para la revisión, análisis y recomendaciones en la configuración y uso de los componentes de infraestructura de TI de la Universidad.	1. Profesores 2. Empleados	5 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tiques.</li> </ul>

## Unidad de competencias de SAP

SERVICIO PADRE	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PÚBLICO OBJETIVO	TIEMPO DE ATENCIÓN (ANS)	INDICADORES CLAVES DEL SERVICIO
<b>SAP SERVICIOS GLOBALES</b>	CREACIÓN DE NUEVAS FUNCIONALIDADES EN SAP	Cambios o agregar nuevas funcionalidades para el sistema	Líder funcional	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	ASESORÍAS FUNCIONALES EN SAP	Acompañamiento al usuario final en el proceso funcional en el aplicativo SAP.	Unidades Académicas y Administrativas	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	ASESORÍAS TÉCNICAS EN SAP	Acompañamiento al usuario final en el proceso técnico en el aplicativo SAP.	Unidades Académicas y Administrativas	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	SOLUCIÓN DE ERRORES GENERALES EN SAP	Mensajes del sistema que crean una alerta y que impiden la continuidad del proceso en SAP.	Unidades Académicas y Administrativas	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

<b>SAP SERVICIOS GLOBALES</b>	SOLUCIÓN DE ERRORES DE INTEGRACIÓN	Todo lo asociado a integraciones a sistemas no SAP y SAP.	Unidades Académicas y Administrativas	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	SOLUCIÓN DE ERRORES DE IMPRESIÓN	Todo lo asociado a fallas y errores de impresión en SAP.	Unidades Académicas y Administrativas	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	SOLUCIÓN DE ERRORES EN LA GENERACIÓN DE INFORMES O REPORTES	Todo lo asociado con la generación de informes y reportes en sistema SAP.	Unidades Académicas y Administrativas	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	SOLUCIÓN DE ERRORES EN ARCHIVOS PLANOS	Todo lo asociado con archivos planos que puedan generar un tipo de incidente en el sistema de SAP.	Unidades Académicas y Administrativas	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CAPACITACIÓN Y ASESORÍAS EN LOS PROCESOS DE SAP	Habilitación en el uso en el aplicativo en la comunidad universidad desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de las funcionales para con SAP.	Líder funcional Unidades Académicas y Administrativas	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

<b>SAP SERVICIOS GLOBALES</b>	AJUSTES EN ROLES Y PERFILES	Ajustar los permisos de acceso de usuarios en el sistema y roles y perfiles que estos desempeñan.	Unidades académicas y Administrativas	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	MODIFICACIÓN Y CREACIÓN DE REPORTE	Generación y envío de reportes generadas a partir de tablas.	Líder Funcional	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CONFIGURACIÓN Y PARAMETRIZACIONES GENERALES EN SAP	Corresponde a solicitudes de mejoras, actualizaciones o ampliaciones que no requieren desarrollos, ni soluciones técnicas para ser atendidas.	Unidades académicas y Administrativas	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CONFIGURACIÓN EN DETERMINACIÓN DE CUENTAS	Comprende toda aquella configuración relacionada con la derivación de una cuenta en un proceso de compras, ventas o activos fijos	Líder funcional	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	DESARROLLOS Y AJUSTES DE PROGRAMAS ABAP	Creación o modificación de los programas para los distintos módulos que aplica el ERP (con lenguaje ABAP)	Líder funcional	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

<b>SAP SERVICIOS GLOBALES</b>	MODIFICACIONES A LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL MÓDULO DE VENTAS SD	Creación o modificación de centros de beneficio para el módulo SD de ventas	Unidades Académicas y Administrativas	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE CUENTAS CONTABLES EN EL AMBIENTE DEV - DESARROLLO	Crear o ajustar en el ambiente de DESARROLLO una cuenta contable, según los parámetros establecidos por el usuario en el ambiente PRD.	División Financiera	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CREACIÓN DE ESTRUCTURAS DE BALANCE	Crear o actualizar la estructura de balance PGCP y NICSP	División Financiera	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	PARAMETRIZACIÓN DE CUENTA ASOCIADA	Parametrizar una cuenta asociada	División Financiera	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CREACIÓN DE CATEGORÍAS DE VALORACIÓN	Crear Categorías de Valoración	División Financiera	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

<b>SAP SERVICIOS GLOBALES</b>	CREACIÓN DE INDICADORES DE IMPUESTOS Y ASOCIACIÓN DE CUENTAS	Crear Indicadores de impuestos y asociación de cuentas	División Financiera	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CREACIÓN DE INDICADORES DE RETENCIÓN EN LA FUENTE	Crear Indicadores de Retención en la fuente	División Financiera	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CREACIÓN DE SET DE CUENTAS DE DISTRIBUCIÓN	Crear Set de cuentas de distribución	División Financiera	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	HABILITACIÓN DE DESGLOSE DE DOCUMENTOS CONTABLES	Habilitar desglose de documentos contables	División Financiera	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CREACIÓN DE CLASES DE DOCUMENTOS CONTABLES	Crear clases de documentos contables	División Financiera	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	SOPORTE A ERRORES DE CARGAS MASIVAS	Son incidentes relacionados con las cargas masivas de los extractos multicash	Líder funcional Unidad		El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente:

<b>SAP FI-GL CONTABILIDAD FI-GL</b>	DE EXTRACTOS MULTICASH		Administrativa	3 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CONFIGURACIÓN DE PROGRAMA DE PAGOS	Comprende todo lo relacionado con la configuración del programa de pagos como lo son: vías de pago, determinación de bancos y cuentas bancarias y bancos propios. A su vez	Líder funcional Unidad Administrativa	3 días	<p>El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CONFIGURACIÓN DE PROGRAMA DE INGRESOS	Comprende todo lo relacionado con la configuración de la gestión de ingresos como recaudos por pagos en línea y a su vez todo lo relacionado con incidentes y/o solicitudes que se presenten en la gestión de ingresos.	Líder funcional Unidad Administrativa	3 días	<p>El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	SOLUCIÓN DE INCONSISTENCIAS EN PROCESO DE INTERFAZ DE RECAUDO	Comprende los incidentes que se presentan entre los sistemas externos (FACART - REUNE - MOISES) y el ERP -SAP al momento de cargar las referencias de recaudo.	Líder funcional Unidad Administrativa	3 días	<p>El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE CENTROS LOGÍSTICOS Y SUS RESPECTIVOS ALMACENES	Identificación de un espacio de la infraestructura de la Universidad para almacenamiento físico o virtual de materiales	Líder funcional Unidad Administrativa	3 días	<p>El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	ACTUALIZACIÓN LIBERADORES WORKFLOW FACTURACIÓN	Actualizar información de usuarios y sus estrategias	Unidades Académicas y Administrativas funcional	3 días	<p>El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el</li> </ul>

<b>SAP FI-GL CONTABILIDAD FI-GL</b>					ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.
	CONFIGURACIÓN O AJUSTES DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	Ajustar las tablas y realizar las configuraciones correspondientes.	Unidades Académicas y Administrativas funcional	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	DEFINICIÓN, CREACIÓN Y MODIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS EN LA ESTRATEGIA DE LIBERACIÓN DE DOCUMENTOS DE COMPRA	Gestión de la ordenación de las compras para las unidades académicas y administrativas	Unidades Académicas y Administrativas Funcional	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	INCONSISTENCIAS EN LA GENERACIÓN DE LOS REPORTES CONTABLES DE BI	Generación de reporte de información contable y tributaria.	División Financiera	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	NUEVOS REQUERIMIENTOS PARA LOS REPORTES CONTABLES DE BI	Generación de reporte de información contable y tributaria.	División Financiera	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CONSTRUCCIÓN DE MODELOS A PARTIR DE LA ACTIVACIÓN DEL BI CONTENT	Análisis y diseño de modelos basados en el BI Content	Vicerrectoría Administrativa	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el</li> </ul>

<b>SAP FI-TR TESORERIA</b>			CCSAP		ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.
	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA BODEGA DE DATOS (BI CONTENT, BI)	Soporte y mantenimiento de la bodega de datos del BI Content	Vicerrectoría Administrativa CCSAP	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE REPORTES BI	Construcción de reportes de modelos ya existentes.	Vicerrectoría Administrativa CCSAP	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CONSTRUCCIÓN DE MODELOS NUEVOS A LA MEDIDA	Análisis y diseño de modelos a la medida	Vicerrectoría Administrativa CCSAP	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS PROCESOS DE CARGA.	Monitoreo de cargas y solicitud de ejecución de cargas	Vicerrectoría Administrativa CCSAP	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CREACIÓN O MODIFICACIÓN EXTRACTORES	Soporte y mantenimiento en las fuentes de datos y sus extractores	Vicerrectoría Administrativa CCSAP	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

	CREACIÓN DE CENTRO DE COSTOS	Crear o modificar centros de costos	Vicerrectoría Administrativa CCSAP	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>
	CREACIÓN DE CENTRO DE BENEFICIO	Ejecución de actividad de actualización de kernel, esto se realiza a nivel de sistema operativo y genera una indisponibilidad del servicio mientras se ejecuta la actividad.	Vicerrectoría Administrativa CCSAP	3 días	El indicador de desempeño definido para el servicio es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de atención del servicio con una meta mínima de cumplimiento de 95% de acuerdo con el ANS establecido, el cual es medido por medio de las estadísticas del sistema de tickets.</li> </ul>

### 3. Glosario

**Servicio:** actividad mediante la cual se satisface la necesidad de un usuario y se le entrega valor, facilitando el resultado que quiere alcanzar.

**Sistema de Información:** conjunto de componentes interrelacionados que permiten gestionar y distribuir información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución, compuesto por: personas, datos, actividades o recursos materiales en general; entre ellos, el hardware y software. Para efectos del catálogo de sistemas de información se entiende como el conjunto de aplicaciones e interfaces entre ellas.

**Firewall:** es un sistema para implementar controles en el tráfico al ingreso y a la salida de la red de datos Institucional, que tiene como objetivo prevenir intrusiones no autorizadas o ataques informáticos desde otras redes.

**SMTP:** (Simple Mail Transfer Protocol). Protocolo Simple de Transferencia de Correo, Protocolo de red basado en texto utilizado para el intercambio de mensajes de correo electrónico entre computadoras, es un estándar oficial de Internet.

**CVS:** sistema de Control de Versiones más conocido por sus siglas en inglés CVS (Concurrent Versions System) es una herramienta que mantiene el registro de todo el trabajo y los cambios en la implementación de un proyecto informático (de software) y permite que distintos desarrolladores (potencialmente situados a gran distancia) colaboren en el mismo.

**Directorio activo:** base de datos jerárquica que sirve para almacenar la información acerca de los objetos de una red, facilita su búsqueda y uso por parte de los usuarios y administradores.

**OID:** (Oracle Internet Directory). Es un servicio de directorio desarrollado por Oracle Corporation, que facilita la autenticación de usuarios de una red de datos.

**VPN:** (Virtual Private Network) Es una conexión encriptada a través de Internet desde un dispositivo a una red. La conexión cifrada ayuda a garantizar que los datos confidenciales se transmitan de forma segura.

**DNS:** (Domain Name System) Es un sistema jerárquico y descentralizado que facilita la ubicación y el uso de servicios u otros recursos informáticos conectados a Internet o a una red privada, mediante su identificación por medio de nombres.

**DHCP:** (Dynamic Host Configuration Protocol). Es un servicio que asigna dinámicamente direcciones IP a los recursos informáticos conectados a una red de datos.

### 4. Nota de cambio

- No aplica para la primera versión

<p><b>Elaboró:</b> Gladis Elena Álvarez Arenas Angelica María Bonilla Zapata Giovanny Valencia Patiño Analistas Informática División Gestión Informática</p>	<p><b>Revisó:</b> Verónica Jaramillo Gallego Analista de Procesos División de Arquitectura de Procesos</p>	<p><b>Aprobó:</b> Diego Alberto Sossa Medina Jefe de División División de Gestión Informática</p>
<p><b>Fecha:</b> 09-SEP-2022</p>	<p><b>Fecha:</b> 23-SEP-2022</p>	<p><b>Fecha:</b> 30-SEP-2022</p>