

MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS  
PROCESO: GESTION DE RECURSOS INFORMATICOS  
PROCEDIMIENTO: GESTION DE NIVEL DEL SERVICIO  
FORMATO: CATALOGO DE SERVICIOS

13-2-2001

# Catálogo de servicios



UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA

MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS  
PROCESO: GESTION DE RECURSOS INFORMATICOS  
PROCEDIMIENTO: GESTION DE NIVEL DEL SERVICIO  
FORMATO: CATALOGO DE SERVICIOS

Código : A-RI-P13-F01

Versión : 03

Página 1 de 7

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. DEFINICIÓN</b>	<b>2</b>
<b>2 ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	<b>3</b>
<b>3.1 SERVICIO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>3.2 SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA</b>	<b>4</b>
<b>3.3 SERVICIOS DE AULAS DE INFORMÁTICA</b>	<b>6</b>

## CATALOGO DE SERVICIOS

### 1. DEFINICIONES

#### 1.1 CATALOGO DE SERVICIOS

Documento constituido con información de los servicios de TIC, para responder a necesidades de carácter informático a docentes, estudiantes y administrativos de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, con el fin de potenciar el valor y reducir el riesgo de los elementos de configuración.

#### 1.2 SERVICIO

Es un medio por el cual se entrega valor a los clientes, facilitándoles un resultado que quieren alcanzar sin que ellos asuman los costos y riesgos asociados a la consecución de dichos resultados.

#### 1.3 TIC. Tecnologías de la Información y las comunicaciones

#### 1.4 ELEMENTOS DE CONFIGURACION (Configuration Item - CI)

Todos los elementos de la infraestructura de TI, que se tiene registro de existencia y se requiere controlar.

#### 1.5 CLIENTE

Se trata de alguien que contrata servicios de TI. El cliente de un proveedor de servicios de TI es la persona o grupo que define y establece los Acuerdos del Nivel de Servicio.

#### 1.6 USUARIO

Persona que utiliza un ordenador o un dispositivo y realiza múltiples operaciones con distintos propósitos.

#### 1.7 SLA Acuerdos de Nivel del Servicio.

Contrato entre un proveedor de servicios y sus clientes internos o externos, que documenta qué servicios proporcionará el proveedor y define los estándares de servicio que el proveedor está obligado a cumplir.

#### 1.8 SISTEMA MESA DE SERVICIO

Conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar posibles incidencias y/o peticiones.



### 3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

#### 3.1 SERVICIO GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Servicio orientado a la atención de las necesidades relacionadas con el correcto funcionamiento de los Sistemas de Información existentes y al desarrollo o adquisición de nuevos productos de software.

##### 3.1.1 Características del servicio

Sub-servicio	Descripción
<b>Desarrollo propio</b> 	Este servicio consiste en realizar desarrollos nuevos, modificaciones y actualizaciones de versiones a sistemas de información existentes.
<b>Adquisición de Sistemas de Información</b> 	Servicio orientado a la adquisición e integración de sistemas de información, que cubre las necesidades operativas de la entidad.
<b>Soporte a Sistemas de Información</b> 	Con este servicio se atienden las peticiones que hacen los usuarios relacionados con reportes, capacitación para el uso adecuado de un sistema de información y apoyo en la generación de procesos funcionales de las aplicaciones.
<b>Copias de seguridad</b> 	Está orientado a garantizar que se mantengan en salvaguarda la información de los sistemas de información de la Universidad, facilitando la recuperación en los casos que se requieran.

MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS  
 PROCESO: GESTION DE RECURSOS INFORMATICOS  
 PROCEDIMIENTO: GESTION DE NIVEL DEL SERVICIO  
 FORMATO: CATALOGO DE SERVICIOS

Código : A-RI-P13-F01	Versión : 03	Página 4 de 7
-----------------------	--------------	---------------

### 3.1.2 Contacto

Tunja	Duitama	Sogamoso	Chiquinquirá
<b>Oficina:</b> Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones <b>Teléfono Fijo:</b> 7425267 <b>Conmutador:</b> (57+8) 7405626 <b>Extensiones:</b> 2395 -2306 <b>Email:</b> <a href="mailto:dirección.tics@uptc.edu.co">dirección.tics@uptc.edu.co</a>	<b>Oficina:</b> Coordinación DTIC <b>Conmutador:</b> (57+8) 7405626 <b>Extensiones:</b> 2825 <b>Email:</b> <a href="mailto:dtics.duitama@uptc.edu.co">dtics.duitama@uptc.edu.co</a>	<b>Oficina:</b> Coordinación DTIC <b>Teléfono Fijo:</b> 7706740 <b>Conmutador:</b> (57+8) 7405626 <b>Extensiones:</b> 2631 <b>Email:</b> <a href="mailto:dtics.sogamoso@uptc.edu.co">dtics.sogamoso@uptc.edu.co</a>	<b>Oficina:</b> Coordinación DTIC <b>Teléfono Fijo:</b> 7425267 <b>Conmutador:</b> (57+8) 7405626 <b>Extensiones:</b> 2395 -2306 <b>Email:</b> <a href="mailto:dtics.chiquinquirá@uptc.edu.co">dtics.chiquinquirá@uptc.edu.co</a>

### 3.1.3 Objetivo del Servicio

- ✚ Prestar el servicio a la comunidad universitaria dentro de los tiempos de resolución establecidos en el acuerdo de nivel del servicio.
- ✚ Garantizar el óptimo funcionamiento de los sistemas de información de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- ✚ Producir desarrollos de nuevas aplicaciones según requerimientos de los clientes.

**3.1.4 Alcance del servicio:** Este servicio se presta en la sede Tunja; las seccionales Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá.

### 3.1.5 Canal de Suministro

- ✚ Por el Sistema Mesa de Servicio → <http://poseidon.uptc.edu.co/proactivanet/portal/>
- ✚ Por correo electrónico institucional → @uptc.edu.co
- ✚ Por el Sistema de Comunicaciones Oficiales SCOD → <http://scod.uptc.edu.co>
- ✚ Chat
- ✚ Atención personalmente en oficina DTIC

**3.1.6 Beneficiarios:** El servicio se ofrece a los usuarios del área administrativa, docentes y estudiantes (soporte a sistemas de información) de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

**3.1.7 Indicador:** Se encuentran definidos en el acuerdo de niveles del servicio (SLA).

## 3.2 SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA

El servicio de Infraestructura tecnológica consiste en garantizar el adecuado funcionamiento de los diferentes componentes de tecnología dispuestos por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia para la comunicación de voz y datos entre los diferentes procesos académicos administrativos.

MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS  
 PROCESO: GESTION DE RECURSOS INFORMATICOS  
 PROCEDIMIENTO: GESTION DE NIVEL DEL SERVICIO  
 FORMATO: CATALOGO DE SERVICIOS

Código : A-RI-P13-F01	Versión : 03	Página 5 de 7
-----------------------	--------------	---------------

### 3.2.1 Características del servicio

Sub-Servicios	Descripción
Aprovisionamiento 	Está orientado a la preparación, instalación y configuración de infraestructura (pcs, servidores, máquinas virtuales, impresoras, switches, etc)
Redes 	Internet Servicio tercerizado a disposición de la comunidad universitaria de la UPTC, para los usuarios que están plenamente identificados.
	Telefonía <b>Telefonía Vo IP:</b> disponer de teléfono tipo IP conectado a la red de datos de la Universidad o tener instalado el softphone en el pc institucional. <b>Telefonía análoga:</b> disponer de teléfono con conexión análoga.
	Cableado Asistencia a la infraestructura de datos y comunicaciones por cable.
	Inalámbrico Asistencia a la infraestructura de datos y comunicaciones inalámbrico.
	Acompañamiento videoconferencia Realizar acompañamiento a la comunidad universitaria para la configuración de equipos de videoconferencia y conexión a red.
Soporte Técnico 	Mantenimiento preventivo Brindar apoyo para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de tecnología al servicio de la Universidad.
	Mantenimiento correctivo Está orientado a prevenir posibles problemas en equipos de cómputo.
	Asesoramiento técnico Acompañamiento para la toma de decisiones con respecto la búsqueda de la mejor alternativa tecnológica acorde a las necesidades

### 3.2.2 Contacto

Tunja	Duitama	Sogamoso	Chiquinquirá
<b>Oficina:</b> Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones <b>Teléfono Fijo:</b> 7425267 <b>Conmutador:</b> (57+8) 7405626 <b>Extensiones:</b> 2395 -2306 <b>Email:</b> <a href="mailto:dirección.tics@uptc.edu.co">dirección.tics@uptc.edu.co</a>	<b>Oficina:</b> Coordinación DTIC <b>Conmutador:</b> (57+8) 7405626 <b>Extensiones:</b> 2825 <b>Email:</b> <a href="mailto:dtics.duitama@uptc.edu.co">dtics.duitama@uptc.edu.co</a>	<b>Oficina:</b> Coordinación DTIC <b>Teléfono Fijo:</b> 7706740 <b>Conmutador:</b> (57+8) 7405626 <b>Extensiones:</b> 2631 <b>Email:</b> <a href="mailto:dtics.sogamoso@uptc.edu.co">dtics.sogamoso@uptc.edu.co</a>	<b>Oficina:</b> Coordinación DTIC <b>Teléfono Fijo:</b> 7425267 <b>Conmutador:</b> (57+8) 7405626 <b>Extensiones:</b> 2395 -2306 <b>Email:</b> <a href="mailto:dtics.chiquinquirá@uptc.edu.co">dtics.chiquinquirá@uptc.edu.co</a>

### 3.2.3 Objetivo del Servicio

- + Prestar el servicio a la comunidad universitaria dentro de los tiempos de respuesta establecidos en el acuerdo de nivel del servicio.

MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS  
PROCESO: GESTION DE RECURSOS INFORMATICOS  
PROCEDIMIENTO: GESTION DE NIVEL DEL SERVICIO  
FORMATO: CATALOGO DE SERVICIOS

Código : A-RI-P13-F01

Versión : 03

Página 6 de 7

- Optimizar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de la Universidad sede Tunja.
- Brindar medios de comunicación de voz y datos, que permita la interacción entre las diferentes dependencias de la Universidad y la comunicación hacia el exterior.

**3.2.4 Alcance del servicio:** Este servicio se presta en la sede Tunja y seccionales Sogamoso, Duitama y Chiquinquirá.

### 3.2.5 Canal de Suministro

- Por el Sistema Mesa de Servicio → <http://poseidon.uptc.edu.co/proactivanet/portal/>
- Por correo electrónico institucional → @uptc.edu.co
- Por el Sistema de Comunicaciones Oficiales SCOD → <http://scod.uptc.edu.co>
- Chat

**3.2.6 Beneficiarios:** El servicio se ofrece a los usuarios del área administrativa y a los docentes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

**3.2.7 Indicador:** Se encuentran definidos en el acuerdo de niveles del servicio (SLA).

## 3.3 SERVICIOS DE AULAS DE INFORMÁTICA

El servicio de Aulas de Informática consiste en ofrecer a la academia espacios físicos dotados de tecnología para el desarrollo de las actividades académicas, establecidas en los planes de estudio de los programas de pregrado, posgrado y distancia, y actividades extra clase.

### 3.3.1 Características del servicio

Sub-Servicios	Descripción
<b>Asignación de aula para clase</b> 	Asignar por el sistema mesa de servicio aulas de informática para clase durante el semestre, según calendario académico.
<b>Asignación de aula para Extra-clase</b> 	Asignar por mesa de servicio aula de informática para fecha específica.
<b>Soporte técnico elementos informáticos</b> 	Brindar soporte al hardware e instalación y mantenimiento del software.

MACROPROCESO: ADMINISTRATIVOS  
 PROCESO: GESTION DE RECURSOS INFORMATICOS  
 PROCEDIMIENTO: GESTION DE NIVEL DEL SERVICIO  
 FORMATO: CATALOGO DE SERVICIOS

Código : A-RI-P13-F01	Versión : 03	Página 7 de 7
-----------------------	--------------	---------------

### 3.3.2 Contacto

Tunja	Duitama	Sogamoso	Chiquinquirá
<b>Oficina:</b> Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones <b>Teléfono Fijo:</b> 7425267 <b>Conmutador:</b> (57+8) 7405626 <b>Extensiones:</b> 2395 -2306 <b>Email:</b> <a href="mailto:dirección.tics@uptc.edu.co">dirección.tics@uptc.edu.co</a>	<b>Oficina:</b> Coordinación DTIC <b>Conmutador:</b> (57+8) 7405626 <b>Extensiones:</b> 2825 <b>Email:</b> <a href="mailto:dtics.duitama@uptc.edu.co">dtics.duitama@uptc.edu.co</a>	<b>Oficina:</b> Coordinación DTIC <b>Teléfono Fijo:</b> 7706740 <b>Conmutador:</b> (57+8) 7405626 <b>Extensiones:</b> 2631 <b>Email:</b> <a href="mailto:dtics.sogamoso@uptc.edu.co">dtics.sogamoso@uptc.edu.co</a>	<b>Oficina:</b> Coordinación DTIC <b>Teléfono Fijo:</b> 7425267 <b>Conmutador:</b> (57+8) 7405626 <b>Extensiones:</b> 2395 -2306 <b>Email:</b> <a href="mailto:dtics.chiquinquirá@uptc.edu.co">dtics.chiquinquirá@uptc.edu.co</a>

### 3.3.3 Objetivo del Servicio

- Optimizar el funcionamiento de la infraestructura informática en aulas para responder eficientemente a las necesidades de los usuarios.
- Efectuar la entrega oportuna de las aulas de informática a quien se le haya asignado.

**3.3.4 Alcance del servicio:** Este servicio se presta en la sede Tunja y seccionales Sogamoso, Duitama y Chiquinquirá.

### 3.3.5 Canal de Suministro

- Por el Sistema Mesa de Servicio → <http://poseidon.uptc.edu.co/proactivanet/portal/>
- Por correo electrónico institucional → @uptc.edu.co
- Por el Sistema de Comunicaciones Oficiales SCOD → <http://scod.uptc.edu.co>
- Atención personalmente en oficina DTIC

**3.3.6 Beneficiarios:** El servicio de aulas de informática se ofrece a Estudiantes y Docentes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

**3.3.7 Indicador:** Se encuentran definidos en el acuerdo de niveles del servicio (SLA).