

Caracterización de Servicios														ANS Acuerdos de Niveles de Servicio		
Servicios																
ID	Nombre del Servicio	Descripción del servicio	Áreas que participan (proveen información, gestionan)	Tipo de usuario (A quién está dirigido)	Costos último año	# de solicitudes último año	Nivel de satisfacción del servicio	Nivel de complejidad actual	Nivel de criticidad	Nivel de valor al ciudadano	Tiempo promedio del ciclo del servicio	Nivel de riesgo de corrupción	Servicio en línea	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
S01	Sistema Gestión Transparente	Sistema de información misional de la Entidad para la gestión integral del control fiscal de las Entidades sujetas de control. Está compuesto por un módulo misional para los Auditores, un módulo de rendición para los sujetos de control, y otros módulos auxiliares para Responsabilidad Fiscal, Medio Ambiente, Rendición planes de desarrollo (Planeo), Subsistema de calidad y riesgos, control, ciudadano, reportes, entre otros.	Auditoría Integral. Responsabilidad Fiscal. Proyectos Especiales. Planeación. Control Interno. Atención al Ciudadano. Sistemas.	Usuarios Externos: Sujetos de Control. Usuarios Internos: Áreas de la Entidad.	680.000.000		Medio	Medio	Alto	Alto	1 año	Medio	Si	Capacitación. Gestión de usuarios. Equipo de Soporte TI Profesional Universitario.	Monitoreo del sistema. Ejecución de acciones en el sistema. Definición de requerimientos de usuarios. Profesionales Universitarios. Profesionales Especializados	Corrección de errores, diagnóstico del sistema, actualizaciones, mejoras, funcionamiento operativo. Contratista: HCIN
S02	Sistema Mercurio	Sistema de información de gestión administrativa y documental de la Entidad. Constituye el sistema de radicación de comunicaciones internas y/o externas.	Subdirección Operativa. Sistemas.	Usuarios Internos	No registra		Medio	Bajo	Alto	Bajo	1 año	Medio	Si	Capacitación. Atención y gestión de usuarios. Profesional Universitaria	Soporte a la infraestructura de TI para el sistema. Profesional Especializado	Corrección de errores, diagnóstico del sistema, actualizaciones, mejoras, funcionamiento operativo. Contratista: Servisoft.
S03	Sistema SAP	Sistema de información del área financiera de la Entidad. Es un sistema compuesto por 3 ambientes (producción, calidad y pruebas). Sistema de alta complejidad.	Subdirección Financiera. Sistemas.	Usuarios Internos	43.073.274		Alto	Alto	Alto	Bajo	1 año	Medio	No	Gestión de usuarios. Profesional Especializado	Soporte a la infraestructura de TI para el sistema. Ejecución de acciones al alcance del profesional. Profesional Especializado	Anualmente se renueva el contrato Enterprise support para mantener las licencias actualizadas y un nivel de soporte básico con SAP. No cuenta con soporte externo a la fecha.
S04	Sistema - Portal Web	Sistema de gestión de comunicación de la Entidad hacia la ciudadanía: www.cga.gov.co	Web Master de la Entidad. Sistemas.	Usuarios Externos: Ciudadanía en general. Usuarios internos.	No registra		Medio	Medio	Medio	Alto	4 años	Bajo	Si	Publicaciones. Solicitudes de actualización de información. Web Master. Profesional Especializado.	Soporte a la infraestructura de TI para el sistema. Profesional Especializado.	Actualizaciones y mejoras. Se atiende bajo el Nivel 2. No cuenta con soporte externo a la fecha.
S05	Sistema - Intranet	Sistema para publicación de información en general, de los procesos internos de la Entidad.	Planeación. Subdirección administrativa. Sistemas.	Usuarios internos.	No registra		Alto	Bajo	Medio	Bajo	4 años	Bajo	Si	Publicaciones. Solicitudes de actualización de información. Planeación. Profesional Especializado.	Soporte a la infraestructura de TI para el sistema. Profesional Especializado	Actualizaciones y mejoras. Se atiende bajo el Nivel 2. No cuenta con soporte externo a la fecha.
S06	Sistema Correo electrónico	Sistema que administra el correo institucional (@cga.gov.co) basado en Exchange 2010 On Premise	Sistemas.	Usuarios internos.	No registra		Alto	Medio	Alto	Alto	1 año	Bajo	Si	Creación de cuentas. Equipo de Soporte TI.	Soporte a la infraestructura de TI para el sistema. Profesional Universitario. Profesional Especializado.	Actualizaciones y mejoras. Se atiende bajo el Nivel 2. No cuenta con soporte externo a la fecha.
S07	Sistema Comunicación interna por el software Lync.	Sistema que gestiona las comunicaciones internas del chat institucional.	Sistemas.	Usuarios internos.	No registra		Medio	Bajo	Bajo	Bajo	1 año	Bajo	No	Creación de cuentas. Equipo de Soporte TI.	Soporte a la infraestructura de TI para el sistema. Profesional Universitario. Profesional Especializado.	Actualizaciones y mejoras. Se atiende bajo el Nivel 2.
S08	Sistema Telefónico.	Sistema que permite realizar las llamadas telefónicas por medio del equipo de cómputo.	Sistemas.	Usuarios internos.	3.940.470		Alto	Bajo	Medio	Medio	1 año	Bajo	No	Creación de extensiones a los funcionarios. Capacitación. Equipo de Soporte TI	Monitoreo y soporte del sistema. Profesional Especializado	Configuración y conexión a la planta. Suministro del canal de telefonía. Gobernación de Antioquia.
S09	Sistema de almacenamiento HITACHI	Sistema compuesto por una interfaz para configurar los volúmenes y unidades de almacenamiento. Está compuesto por un arreglo de discos físicos.	Sistemas.	Usuarios internos.	No registra		Alto	Medio	Alto	Medio	1 año	Bajo	No	Revisión de solicitudes de espacio en los servidores. Organización del espacio en discos. Profesional Especializado	Creación de volúmenes. Monitoreo y soporte del sistema. Profesional Especializado	Tareas de configuración, corrección de errores, actualizaciones. Contratista: Procbnética. No se cuenta con soporte externo a la fecha.
S10	Sistema de respaldos Veritas NetBackup	Sistema de programación automática para ejecución de Backups. (capacidad, 4TB) *Ruta documentación: *DSBG_Catalogo/Solucion de Respaldos - NetBackup-Symantec*	Sistemas.	Usuarios internos.	No registra		Medio	Medio	Alto	Bajo	1 año	Bajo	No	Definición de políticas de Backup. Profesional Especializado.	Monitoreo de ejecución de Backups. Soporte a la infraestructura de TI para el sistema. Profesional Especializado.	Tareas de configuración, corrección de errores, actualizaciones. No se cuenta con soporte externo a la fecha.
S11	Servicio de Internet fijo e inalámbrico	Servicio de internet a la Entidad y monitoreo del servicio WIFI.	Sistemas.	Usuarios internos.	60.000.000		Medio	Bajo	Alto	Bajo	1 año	Bajo	Si	Reporte de novedades. Equipo de Soporte TI	Monitoreo del sistema. Profesionales Especializados	Funcionamiento correcto Contratista: TIGO - UNE. Para el internet inalámbrico no se cuenta con soporte externo a la fecha.

S12	Sistema de seguridad UTM	Sistema de seguridad digital para los canales de internet y el sistema de correo electrónico.	Sistemas.	Usuarios internos.	No registra		Medio	Alto	Alto	Alto	3 años	Bajo	Si	Configuración de VPN. Informe de bloqueos, virus. Profesional Universitario. Profesional Especializado.	Monitoreo del sistema. Generación de informes. Modificaciones básicas. Profesional Especializado.	Tareas de configuración, corrección de errores, actualizaciones. Contratista: Adcosy
S13	Servicios de la Red Corporativa (Directorio de usuarios, DNS, DHCP)	Servicios asociados a la administración del Dominio y la administración de la red corporativa.	Sistemas.	Usuarios internos.	No registra		Medio	Medio	Alto	Bajo	1 año	Bajo	No	Creación/configuración de usuarios en el DA. Reporte de novedades. Equipo de Soporte TI	Soporte a la infraestructura de TI para el sistema. Profesional Universitario. Profesional Especializado.	Tareas de configuración, corrección de errores, actualizaciones. No se cuenta con soporte externo a la fecha.
S14	Servicio de soporte Ofimática	Servicio de soporte a equipos de cómputo, instalaciones, actualizaciones, atención al usuario, entre otros. Sistemas.	Sistemas.	Usuarios internos.	No registra			Bajo	Medio	Medio	4 años	Bajo	No	Gestión de las necesidades técnicas de los usuarios. Equipo de Soporte TI	Soporte a la infraestructura de TI para el servicio. Profesional Universitario. Profesional Especializado.	Se atiende bajo el Nivel 2.