



**CONTRALORÍA**  
DE BOGOTÁ, D.C.

**CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.**

**POLITICAS DE ADMINISTRACION Y USO  
DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS  
COMUNICACIONES**

**Contralor de Bogotá, Diego Ardila Medina  
Contralora Auxiliar, Ligia Botero Mejía  
Dirección de TIC's, Adriana Guerra Martínez  
Dirección Administrativa, Sandra Milena Jiménez  
Dirección de Planeación, Juan Pablo Contreras L  
Oficina Control Interno, Luzana Guerrero Quintero**

**Elaboró: Alberto Bociga D.  
Revisó: Adriana Guerra Martínez**

“Por un control fiscal efectivo y transparente

[www.contraloriabogotá.gov.co](http://www.contraloriabogotá.gov.co)

Cra. 32ª No.26ª-10  
Código Postal 111321  
BX3358888

**COPIA CONTROLADA**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Capítulo I – Políticas Estrategia del Servicio</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo II – Políticas Diseño de los Servicios</b>	<b>7</b>
<b>Capitulo III – Políticas de Transición</b>	<b>12</b>
<b>Capitulo IV – Políticas de Operación</b>	<b>16</b>
<b>Capitulo V – Políticas de Mejora</b>	<b>19</b>
<b>Capitulo VI – Definiciones y Glosario de Términos</b>	<b>20</b>

## INTRODUCCION

En la época actual, denominada ERA DE LA INFORMACION, las relaciones de las personas y de las instituciones de carácter público o privado, así como su productividad y eficiencia, están determinadas por el alto protagonismo de la información y de las comunicaciones, lo cual hace necesario formular políticas que orienten el actuar de unos y otros en el desarrollo de sus actividades.

Con este propósito y tomando como referencia las normas expedidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Comisión Distrital de Sistemas, el acuerdo 519 de 2012 e inspirados en estándares reconocidos internacionalmente, que aseguran las buenas prácticas y la prestación de servicios con altos niveles de calidad y en condiciones seguras, como son ITIL, COBIT, ISO 27000, entre otras, la Dirección de TIC's de la Contraloría de Bogotá ha desarrollado el presente documento que contiene las políticas que en materia de prestación de Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones han de ser tenidas en cuentas por todas las áreas de la organización.

Para efectos de ilustrar la relación de los estándares mencionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a continuación se describe su alcance:

ITIL: Es un modelo de control y gestión de los servicios de tecnologías de la información, desarrollado en los años 80 por la Central Computer Telecommunications Agency (CCTA) del gobierno británico, para dar respuesta a la creciente dependencia de las tecnologías de la información, optimizar esfuerzos y costos, y reducir errores. En la actualidad se cuenta con la tercera versión y está organizado que permiten la gestión, desarrollo, operación y monitoreo de la prestación de los servicios de tecnologías de la información, con altos niveles de calidad y eficiencia.

COBIT: Es un marco de trabajo, desarrollado por ISACA (Information Systems Audit and Control Association, organización independiente sin ánimo de lucro, fundada en 1969, que representa los intereses de los profesionales relacionados con la seguridad de la información, aseguramiento, gestión de riesgos y gobierno de TI), que ofrece una visión empresarial de las técnicas de administración y gobierno de la función de TI, que refleja el rol principal de la tecnología y la información en la creación de valor en las organizaciones. Constituye una herramienta estratégica para las organizaciones en la medida que permite mantener alta calidad de la información para soportar decisiones; alcanzar objetivos estratégicos y lograr beneficios, apoyados en el uso innovador y eficiente de las tecnologías de la información; alcanzar excelencia operacional a través de la aplicación eficiente y confiable de la tecnología; conservar los riesgos relacionados con TI en niveles aceptables; optimizar el costo de los servicios de TI y cumplir las leyes, regulaciones, acuerdos contractuales y políticas.



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

ISO 27000: Estándar internacional desarrollado por ISO (Internacional Standard Organization), que proporciona un modelo para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, que comprende el entendimiento de las necesidades de seguridad de la organización y la formulación de las políticas respectivas; la implementación y operación de controles para mitigar los riesgos evaluados y cuantificados, y el monitoreo y mejoramiento continuo de la seguridad en el ambiente de TI.

Por razones de organización y teniendo en cuenta que los servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, estructurados, diseñados y monitoreados por la Dirección de TIC's, y operados principalmente por la Dirección Administrativa y Financiera, y estructurados, las políticas se han agrupado así:

1. Políticas Estrategia del servicio
2. Políticas Diseño de los Servicios
3. Políticas de Transición
4. Políticas de Operación
5. Políticas de Mejora

## Capítulo I

### Políticas Estrategia del Servicio

**Artículo 1. Objetivo de las Políticas de la Estrategia del Servicio:** El objetivo de las políticas de la estrategia del servicio es garantizar que la gestión de la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, soporta adecuadamente la estrategia de la Contraloría de Bogotá D.C., racionaliza la inversión, ofrece la máxima utilidad a las partes interesadas, se presta en forma continua y con el mínimo de riesgos en condiciones costo-eficientes.

**Artículo 2. Plan Estratégico de Sistemas de Información:** Cumplir lo dispuesto en el Título I, Capítulo Primero, Artículo 2. Plan Estratégico de Sistemas de Información, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.

**Artículo 3. Alineación del Plan Estratégico de Sistemas de Información:** Cumplir lo dispuesto en el Título I, Capítulo Primero, Artículo 3. Alineación del PESI, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.

**Artículo 4. Gestión del Portafolio de Servicios y la Demanda:** Con el propósito de definir una estrategia de servicio que se adapte a las necesidades reales de las partes interesadas, con riesgos y costos controlados, asegure el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio en los términos de costo, calidad y oportunidad acordados, la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, debe:

1. Proveer servicios diferenciales que aporten valor agregado a todas las partes interesadas de la Contraloría Distrital de Bogotá D.C., que:
  - Estén alineados con la estrategia general de la organización.
  - Faciliten el cumplimiento de sus funciones y le permitan un crecimiento sostenible.
  - Sean competitivos en costo, calidad y oportunidad.
  - Estén armonizados con la demanda planificada.
  - Satisfagan las necesidades reales y preserve los niveles de calidad acordados en términos de costo, disponibilidad, capacidad, continuidad, seguridad y calidad.
  - Aumenten el rendimiento, disminuyendo costos.
  - Sean escalables
  - Sean flexibles y ajustables a diferentes condiciones de la demanda.
  - Estén automatizados
2. Segmentar los servicios con base en la naturaleza de la parte interesada y el impacto de la prestación de los mismos en el posicionamiento de la organización.



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

3. Gestionar los recursos y capacidades necesarias para prestar los servicios ofrecidos teniendo en cuenta los costos y riesgos asociados.
4. Lograr el equilibrio y uso eficiente de los recursos (capital, infraestructura, aplicaciones, información), capacidades y personal de la organización.
5. Asegurar el retorno de la inversión de las inversiones estratégicas y un adecuado balanceo entre costos, beneficios y calidad de los servicios.
6. Ofrecer el mayor valor agregado, obteniendo niveles óptimos de rentabilidad sobre la inversión, a un costo razonable.
7. Apalancar la prestación de servicios externa o internamente, de acuerdo a: a) la importancia del servicio para el posicionamiento de la organización, b) los costos y riesgos de la implantación y operación, c) recursos, d) capacidades y personal, e) estandarización de procesos y f) posibilidades de crecimiento.
8. Consensuar la estrategia de servicio con las partes interesadas.
9. Establecer indicadores de rendimiento que permitan determinar:
  - Oportunidad del Servicio: tiempo de respuesta en los servicios, acuerdos internos de operación y contratos con proveedores.
  - Calidad: de los servicios, de los procesos y de los proveedores
  - Costo: del servicio y de la interrupción de los mismos.
  - Cumplimiento de los objetivos estratégicos.
  - Satisfacción del Cliente
  - Disponibilidad de los Servicios
  - Continuidad de los Servicios
  - Utilización de la Capacidad
10. Actualizar el portafolio de servicios con ocasión de eventos de impacto que afecten cualquiera de los elementos que componen la estrategia del servicio: demanda, precios de mercado, costos, procesos, recursos, capacidades y personal de la organización.
11. Evaluar periódica y permanentemente la estrategia y el nivel de satisfacción con la prestación de servicios.
12. Priorizar a la Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones como proveedor preferente de los servicios de TI para la Contraloría de Bogotá.

**Artículo 5. Gestión Financiera de los Servicios de la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:** Ofrecer servicios de calidad con uso eficiente de los recursos de Tecnologías de la Información y Comunicación necesarios, requiere:

1. Planear y presupuestar los servicios de T.I., por parte de las diferentes áreas de la Contraloría Distrital de Bogotá D.C., con base en proyectos.

“Por un control fiscal efectivo y transparente

[www.contraloriabogotá.gov.co](http://www.contraloriabogotá.gov.co)

Cra. 32ª No.26ª-10

Código Postal 111321

PBX3358888

7

COPIA CONTROLADA

## Capítulo II

### Políticas Diseño de los Servicios

**Artículo 6. Objetivo de las Políticas del Diseño de los Servicios:** Las políticas del diseño de servicios tienen como objetivo asegurar que se adecuen a las necesidades del mercado, sean costo-eficientes, cumplan los estándares de calidad adoptados y aporten valor a las partes interesadas.

**Artículo 7. Gestión del Catálogo y Niveles de Servicio:** Tener una comprensión clara y garantizar los objetivos, alcance, recursos asignados y niveles de calidad en la prestación de servicios, demanda de la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

1. Cumplir lo previsto en las Políticas de Estrategia del Servicio.
2. Divulgar a las partes interesadas los objetivos, el alcance y la actualización de los servicios.
3. Diseñar, en un tiempo oportuno, servicios escalables, fácilmente integrables, técnicamente y funcionalmente estables, basados en procesos modulares.
4. Delimitar las funciones y compromisos de la Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones y las otras partes interesadas.
5. Elegir el modelo de desarrollo de los servicios, con base en la criticidad del servicio, condiciones financieras, necesidades de los clientes, generación de valor, condiciones de mercado y perspectivas de la Contraloría de Bogotá D.C.
6. Agrupar los servicios con base en las áreas funcionales que son responsables de su atención.
7. Divulgar y actualizar el catálogo de servicios con ocasión de eventos que afecten cualquiera de sus componentes.
8. Disponer de indicadores que determinen el mayor o menor rendimiento del catálogo de servicios.
9. Consensuar los niveles de servicio y requisitos de disponibilidad con los clientes y ajustarlos a sus necesidades.
10. Alinear los acuerdos de niveles de servicio con los acuerdos internos de operación y los contratos con proveedores.

“Por un control fiscal efectivo y transparente

[www.contraloriabogotá.gov.co](http://www.contraloriabogotá.gov.co)

Cra. 32ª No.26ª-10

Código Postal 111321

PBX3358888



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

11. Monitorear permanente y periódicamente los indicadores de rendimiento, mencionados en el numeral 9 del Artículo 4 de las políticas del proceso Estrategia del Servicio, para identificar oportunidades de mejora.

**Artículo 8. Gestión de la Capacidad, Disponibilidad y Continuidad de los Recursos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:** El objetivo de las políticas que se enuncian a continuación es asegurar a los clientes y usuarios, en el marco de los acuerdos de niveles calidad pactados en la prestación de los servicios: los recursos informáticos necesarios para desempeñar de una manera eficiente sus tareas, la disponibilidad y correcto funcionamiento cuando se desee hacer uso de ellos, la pronta recuperación tras un desastre y la mitigación, en la medida de lo posible, las nefastas consecuencias de un desastre o causa de fuerza mayor:

1. Respalda la prestación de servicios con una capacidad de procesamiento, almacenamiento y disponibilidad, suficiente y correctamente dimensionadas para satisfacer necesidades actuales y del mediano plazo, el cumplimiento de los niveles de servicio, sin incurrir en costos desproporcionados de adquisición, mantenimiento y administración.
2. Utilizar plataformas estándar y abiertas como infraestructura básica para la operación.
3. Monitorear, analizar y evaluar permanente y periódicamente el uso y tendencias de la capacidad de procesamiento y almacenamiento.
4. Planear y revisar periódicamente, la capacidad de procesamiento, almacenamiento y disponibilidad, teniendo en consideración la criticidad de los recursos informáticos, los costos de incremento de la capacidad y la disponibilidad y el resultado de los indicadores asociados, a nivel de cliente y servicio.
5. Racionalizar la demanda previamente a decidir el incremento de la capacidad de procesamiento y almacenamiento.
6. Optimizar y monitorear los servicios de TI para asegurar su funcionamiento ininterrumpido y fiable, el cumplimiento de los niveles de servicio, a costos razonables.
7. Monitorear, analizar, evaluar y auditar permanente y periódicamente la disponibilidad de los servicios.
8. Planear con los clientes las interrupciones programadas de los servicios, preferentemente en horas de inactividad, para minimizar su impacto.
9. Evitar interrupciones imprevistas y graves en la prestación de los servicios de TI, generadas por desastres naturales u otras causas de fuerza mayor, que tengan consecuencias catastróficas para la Contraloría Distrital de Bogotá D.C.
10. Establecer con el consenso de los clientes, estrategias, planes, Programas y procedimientos proactivos y reactivos que eviten y reanuden oportunamente los servicios, teniendo en cuenta la criticidad de los servicios, la probabilidad de ocurrencia real de los

“Por un control fiscal efectivo y transparente

9

[www.contraloriabogotá.gov.co](http://www.contraloriabogotá.gov.co)

Cra. 32ª No.26ª-10

Código Postal 111321

PBX3358888

COPIA CONTROLADA



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

riesgos en la continuidad de la operación, el impacto en el posicionamiento estratégico de la Contraloría Distrital de Bogotá D.C., la productividad y los costos asociados a su implementación.

11. Divulgar, monitorear, evaluar y actualizar permanente y periódicamente las estrategias, planes y procedimientos que garantizan la continuidad de los servicios con ocasión de eventos que afecten cualquiera de sus componentes.
12. Alinear las estrategias, planes y procedimientos que garantizan la continuidad de los servicios con el Modelo de Riesgos y los planes de continuidad de la Contraloría Distrital de Bogotá D.C.

**Artículo 9. Gestión de la Seguridad:** Los principales objetivos de las políticas de seguridad que se detallan a continuación se resumen en: diseñar una estrategia correctamente alineada con las necesidades del organización, cumplir los estándares pactados en los acuerdos de niveles de servicio y minimizar los riesgos que amenacen la continuidad del servicio.

1. Asegurar que la información posee las características de integridad, exactitud y completitud requeridas, es accedida y utilizada únicamente por parte de quienes tienen autorización para hacerlo, de acuerdo al perfil del cargo, y cumple con los estándares definidos en los niveles de servicio.
2. Establecer con el consenso de los clientes y todos los estamentos implicados, estrategias, planes, programas y procedimientos que garanticen que los servicios y sus componentes se prestan y operan en condiciones seguras, teniendo en cuenta la criticidad de los servicios, la probabilidad de ocurrencia real de los riesgos en la continuidad de la operación, el impacto en el posicionamiento estratégico de la Contraloría Distrital de Bogotá D.C., la productividad y los costos asociados a su implementación.
3. Monitorear, evaluar y auditar permanente y periódicamente la seguridad de las fases y componentes de los servicios, teniendo en cuenta la criticidad de los servicios, la probabilidad de ocurrencia real de los riesgos en la continuidad de la operación, el impacto en el posicionamiento estratégico de la Contraloría Distrital de Bogotá D.C. y la productividad.
4. Divulgar y actualizar permanentemente las estrategias, planes, programas y procedimientos que garantizan que los servicios y sus componentes se prestan y operan en condiciones seguras.
5. Establecer medidas disciplinarias por el incumplimiento o violación de las estrategias, planes y procedimientos que garantizan que los servicios y sus componentes se prestan y operan en condiciones seguras.
6. Permitir el intercambio seguro de información con las partes interesadas.
7. Promover y aplicar sanciones de tipo laboral y/o penal por el uso inadecuado de la información, los recursos o extralimitaciones de responsabilidad.
8. Constituir acuerdos de confidencialidad y privacidad con terceros.

“Por un control fiscal efectivo y transparente

[www.contraloriabogotá.gov.co](http://www.contraloriabogotá.gov.co)

Cra. 32ª No.26ª-10

Código Postal 111321

PBX3358888

10

COPIA CONTROLADA



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

9. Utilizar los recursos exclusivamente para la ejecución de las funciones del cargo.
10. Personalizar la responsabilidad por el manejo de los recursos y la información propia y de terceros.
11. Evaluar y actualizar permanentemente la información socio-económica y demográfica de los empleados y contratistas con acceso a recursos e información.
12. Intercambiar exclusivamente información necesaria en virtud de la aplicación de los acuerdos de servicio con proveedores externos.
13. Canalizar el intercambio de información a través de canales únicos y regulares.
14. Responsabilizar a las Gerencias Funcionales y/o Líderes de Procesos de la administración de la información y de los sistemas utilizados para su procesamiento.
15. Aceptar o denegar el tráfico de información según su remitente/destinatario y contenido.
16. Identificar plena y permanentemente las conexiones de usuarios externos, sean clientes o proveedores externos.
17. Segmentar la red en función de la eficiencia y seguridad.
18. Definir las diferentes áreas del firewall en función del servicio a prestar y los riesgos asociados.
19. Diseñar y mantener vigente esquemas de monitoreo de eventos normales y de excepción.
20. Documentar la definición, operación, mantenimiento, seguimiento y manejo de excepciones en el uso de recursos tecnológicos.
21. Establecer mecanismos de autenticación en función de la sensibilidad de la información registrada en el sistema del servicio y la naturaleza del cargo o rol.
22. Actualizar permanentemente el acceso a los servicios con ocasión de cambios de rol o estado de las personas autorizadas.
23. Monitorear permanentemente y auditar periódicamente el acceso a la información y a los servicios.
24. Cumplir lo dispuesto en el Título I, Capítulo Primero, Artículo 22, Numeral 2. Organización de la Seguridad, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.
25. Cumplir lo dispuesto en el Título I, Capítulo Primero, Artículo 22, Numeral 5. Organización de la Seguridad Física, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

26. Cumplir lo dispuesto en el Título I, Capítulo Primero, Artículo 22, Numeral 6. Gestión de las Telecomunicaciones y Operaciones, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.
27. Cumplir lo dispuesto en el Título I, Capítulo Primero, Artículo 22, Numeral 11. Cumplimiento y Normatividad Legal, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.
28. Cumplir lo dispuesto en el Título I, Capítulo III. Políticas de Democratización de la Información, Interoperabilidad e Intercambio de Información Homogénea a través de Servicios Web en el Distrito Capital, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.
29. Cumplir lo dispuesto en el Título I, Capítulo IV. Política de Calidad para la Formulación y Gerencia de Proyectos con componente de Tecnología de Información y Comunicaciones en el Distrito Capital, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.
30. Cumplir lo dispuesto en el Título II, Capítulo I. Políticas de Conectividad para los Entes Públicos en el Distrito Capital, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.
31. Cumplir lo dispuesto en el Título II, Capítulo I. Sobre la Política para promocionar el uso del Software Libre en las Entidades del Distrito Capital, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.

### Capítulo III

## Políticas de Transición

**Artículo 10. Objetivo de las Políticas de Transición:** La implementación de nuevos servicios o la modificación de los existentes exigen del cumplimiento de las siguientes políticas para garantizar que se cumple con los requisitos y estándares de calidad pactados, se minimizan los riesgos del cambio y el impacto sobre los servicios actuales y se cuenta con un despliegue y divulgación apropiados.

**Artículo 11. Planeación y Gestión de Cambios:** Las siguientes políticas tienen como finalidad coordinar y planear los recursos necesarios para implementar un nuevo servicio o la modificación de uno existente en el tiempo, costo y calidad requeridos en las especificaciones, así como realizar e implementar adecuadamente todos los cambios necesarios en la infraestructura y servicios de TI.

1. Garantizar que los nuevos servicios o modificaciones a los existentes y sus componentes, cumplen los requisitos y estándares de calidad definidos en la Estrategia y Diseño del Servicio.
2. Comunicar y capacitar, en la implementación de los nuevos servicios o modificaciones a los existentes, a todas las partes implicadas.
3. Utilizar Metodologías Estándar aprobadas internacionalmente para la dirección de proyectos
4. Planear los procesos de cambio
5. Documentar los cambios
6. Disponer de planes para resolver contingencias que se producen durante la implementación de un cambio y garantizar la continuidad del servicio y/o la operación.
7. Gestionar, documentar y compartir centralizadamente el saber, las ideas, la experiencia y la información acumulada en los diferentes procesos de T.I.
8. Categorizar, justificar y priorizar los cambios (solicitudes, incidencias y problemas) con base en la complejidad de los mismos, los riesgos asociados, el costo/beneficio, la imperatividad, el impacto, la incidencia en la estrategia y el esfuerzo requerido para su implementación.



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

9. Cumplir lo dispuesto en el Título I, Capítulo Quinto, Artículo 48. Coordinación para la Racionalización del Gasto, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.
10. Garantizar la disponibilidad de los elementos que forman parte de los nuevos servicios o de las modificaciones a los servicios existentes.
11. Garantizar la implementación a satisfacción, despliegue y soporte de los nuevos servicios o de las modificaciones a los servicios existentes.
12. Aprobar los cambios individual o colegiadamente, según la categoría de los mismos y de acuerdo a los niveles de autorización asociados o la urgencia del cambio.
13. Disponer de procesos de cambio estándar para gestionar rápida y eficientemente los cambios menores y de bajo impacto.
14. Identificar y documentar los cambios de acuerdo a la categoría asignada.
15. Garantizar la trazabilidad del procesos TIC, en particular de la gestión de cambios.
16. Asegurar que los cambios satisfacen las especificaciones predeterminadas y los criterios de aceptación, que incluyen funcionalidad, facilidad de uso y accesibilidad de los servicios.
17. Disponer de indicadores que permitan evaluar el rendimiento de la:
  - Gestión del Cambio
  - Gestión de Configuración y Activos del Servicio.
  - Validación y Pruebas
  - Gestión de Entregas y Despliegues
  - Evaluación del Cambio
  - Gestión del Conocimiento.
18. Cumplir lo dispuesto en el Título I, Capítulo IV. Política de Calidad para la Formulación y Gerencia de Proyectos con componente de Tecnología de Información y Comunicaciones en el Distrito Capital, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.
19. Cumplir lo dispuesto en el Título I, Capítulo V. Políticas de Racionalización del Gasto para la Administración e Implementación de Bienes y Recursos de Infraestructura de Tecnología de Información y Comunicaciones en el Distrito Capital, de la Resolución 305 de 2008 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – Comisión Distrital de Sistemas.

**Artículo 12. Gestión de la Configuración y Activos:** El objetivo principal de las políticas de gestión de la configuración y activos que conforman la infraestructura de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es garantizar que se proporciona información precisa, actualizada y fiable al resto de la organización. Adicionalmente, que existe un soporte adecuado a los del ciclo de vida de los servicios de la Dirección de las Tecnologías de la

“Por un control fiscal efectivo y transparente

[www.contraloriabogotá.gov.co](http://www.contraloriabogotá.gov.co)

Cra. 32ª No.26ª-10

Código Postal 111321

PBX3358888

14

COPIA CONTROLADA



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

Información y las Comunicaciones, en particular, a la Gestión de Incidencias, Problemas y Cambios.

1. Controlar y gestionar automáticamente todos los elementos de configuración de la estructura de T.I. con un adecuado nivel de detalle.
2. Monitorear y auditar permanente y periódicamente la existencia y configuración de los componentes de infraestructura de T.I.
3. Disponer de información actualizada de los elementos de configuración de la infraestructura de T.I.
4. Cumplir los requerimientos de carácter legal en cuanto a licenciamiento se refiere.
5. Delimitar las responsabilidades en el control y la gestión de todos los elementos de configuración de la infraestructura de T.I.
6. Clasificar e identificar los elementos de configuración de la estructura de T.I.
7. Detectar y prevenir errores causados por incompatibilidades imprevistas, y verificar que se cumple con los niveles de utilidad y garantía establecidos.

**Artículo 13. Gestión de Validación y Pruebas:** Las políticas de Validación y Pruebas del Servicio tienen como objetivo fundamental garantizar que las nuevas versiones cumplen los requisitos mínimos de calidad acordados con el cliente y que, por supuesto, no van a provocar ningún error inesperado cuando estén operativas.

1. Planear y realizar validaciones de carácter técnico y funcional con la participación del usuario final.
2. Disponer de ambientes de prueba y pre-producción, con la configuración a utilizar en los ambientes de producción.
3. Incorporar en los planes de prueba los planes de marcha atrás, servicios ofrecidos por los proveedores y todos los componentes que participen en el despliegue y la migración, así como los componentes que hacen parte del servicio (capacidad, disponibilidad, continuidad, seguridad), según la complejidad del mismo, los riesgos asociados, el costo/beneficio, la obligatoriedad, el impacto, la incidencia en la estrategia y el esfuerzo requerido para su implementación.
4. Disponer de guiones y paquetes de prueba que documenten las entradas y resultados esperados, estructurados según las transacciones a soportar, volumen y/o demanda, y dimensionados y estructurados según la complejidad y naturaleza del cambio.
5. Garantizar la calidad de los datos a utilizar en el proceso de pruebas.
6. Documentar los resultados de las pruebas.

“Por un control fiscal efectivo y transparente

[www.contraloriabogotá.gov.co](http://www.contraloriabogotá.gov.co)

Cra. 32ª No.26ª-10

Código Postal 111321

PBX3358888

15

COPIA CONTROLADA

**Artículo 14. Gestión de Liberación, Despliegue y Evaluación de Cambios:** Con el propósito de garantizar que el desarrollo, prueba e implementación de las nuevas versiones de los servicios se ejecuta según las directrices marcadas en la fase de Diseño del Servicio y decidir la puesta en marcha de los nuevos servicios o los cambios a los existentes, es imperativo el cumplimiento de las siguientes políticas:

1. Cumplir lo dispuesto en el artículo 13 de las Políticas del Proceso de Transición.
2. Clasificar las versiones de los elementos de configuración de infraestructura de T.I., según el impacto en la funcionalidad y características técnicas.
3. Utilizar metodologías que permitan determinar las pruebas y acciones que faciliten la verificación del cumplimiento de las especificaciones del servicio, para planificar la entrega y despliegue de las nuevas versiones de los elementos de configuración de T.I.
4. Desarrollar guiones para el despliegue de las versiones.
5. Documentar la distribución de nuevas versiones de los elementos de configuración de infraestructura de T.I., con especificación clara y responsabilidades.
6. Determinar que los servicios validados y probados, son útiles para la organización, en cuanto incrementan la calidad del servicio o mejoran la productividad.
7. Validar los riesgos derivados del incumplimiento en la realidad del rendimiento esperado para determinar la procedencia del despliegue.
8. Dimensionar la estructura organizacional asociada a la implementación de los nuevos servicios o de las modificaciones a los ya existentes.
9. Disponer de herramientas de apoyo automáticas que soportan la organización de flujos de trabajo, pruebas y documentación asociados a los diferentes procesos de T.I.
10. Mantener actualizados los elementos de configuración de la infraestructura de TI por razones de eficiencia y/o seguridad.

## Capítulo IV

### Políticas de Operación

**Artículo 15. Objetivo de las Políticas de Operación:** Las políticas de operación son aquellas que aseguran, en el marco de los niveles de calidad pactados, la adecuada coordinación e implementación de todos los procedimientos, actividades y funciones necesarias para la prestación de los servicios, el soporte a todos los usuarios del servicio y la gestión de la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.

1. Coordinar e implementar todos los procedimientos, actividades y funciones necesarias para la prestación de los servicios acordados con los niveles de calidad aprobados.
2. Gestionar la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.
3. Establecer equilibrio entre la estabilidad del servicio y la capacidad de respuesta.
4. Responder a las nuevas necesidades de la Contraloría de Bogotá D.C. de manera proactiva y progresiva.
5. Establecer equilibrio entre los procedimientos orientados a gestionar y mantener la tecnología y recursos humanos necesarios para la prestación de servicios y las demandas externas de los clientes.
6. Anticipar los problemas para resolverlos o prevenirlos, a través de la detección y escalamiento de condiciones de excepción.
7. Disponer al máximo de la información codificada y generada automáticamente por los elementos de configuración de la infraestructura de T.I. y delimitar los roles y responsabilidades de su gestión.
8. Disponer de indicadores que permiten medir el rendimiento de la:
  - Gestión de Eventos
  - Gestión de Incidentes
  - Gestión de Problemas
  - Gestión de Accesos
9. Filtrar los eventos, problemas e incidentes para racionalizar su gestión.



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

**Artículo 16. Gestión de Eventos, Incidentes, Peticiones y Problemas:** El principal objetivo de las políticas de la Gestión de Eventos, Incidentes, Peticiones y Problemas es asegurar la atención a usuarios y operación normal y continua del servicio, de acuerdo a los niveles de calidad pactados.

1. Clasificar y priorizar los eventos según el impacto en los servicios o la infraestructura de T.I.
2. Generar respuestas o iniciar otros procedimientos según la correlación de los eventos y la clasificación de los mismos.
3. Registrar e identificar de en forma detallada los incidentes.
4. Categorizar los incidentes en función del tipo de incidente y grupo de trabajo responsable.
5. Priorizar, escalar y asignar los responsables de atender los incidentes con base en su impacto, urgencia, recursos requeridos para el restablecimiento del servicio, área solicitante, período de ocurrencia, tipo de elemento de configuración de la infraestructura de T.I. y nivel jerárquico del solicitante.
6. Efectuar la aprobación del cierre y la calificación a la atención del incidente, por parte del solicitante del mismo, o de manera automática cuando no se notifique por parte de este en un tiempo prudencial.
7. Disponer de canales de comunicación para solicitar y recibir servicios estándar tipificados o proporcionar información de interés para los usuarios y clientes de los servicios.
8. Tramitar las solicitudes de servicios estándar de acuerdo a los niveles de aprobación autorizados.
9. Establecer, divulgar y mantener actualizados periódicamente, los precios asociados a los servicios estándar.
10. Priorizar, escalar y asignar los responsables de atender las peticiones con base en su impacto, urgencia, recursos requeridos para el restablecimiento del servicio, área solicitante, período de ocurrencia, tipo de elemento de configuración de la infraestructura de T.I. y nivel jerárquico del solicitante.
11. Efectuar la aprobación del cierre y la calificación a la atención de la petición, por parte del solicitante del mismo, o de manera automática cuando no se notifique por parte de este en un tiempo prudencial.



**CONTRALORÍA**  
DE BOGOTÁ. D.C.

12. Determinar reactiva y/o proactivamente, las causas y posibles soluciones de los problemas reales o potenciales que se presenten en los servicios o en los elementos de la configuración de la infraestructura de T.I.
13. Registrar e identificar en forma detallada los problemas.
14. Categorizar los problemas en función del tipo de problema, área afectada y grupo de trabajo responsable.
15. Priorizar, escalar y asignar los responsables de atender los problemas con base en su impacto, urgencia y recursos requeridos para su análisis y diagnóstico.
16. Identificar, registrar y gestionar los errores conocidos para obtener la solución correspondiente.
17. Cerrar los problemas una vez gestionados por el procedimiento de Gestión de Cambios.
18. Categorizar el diagnóstico de incidentes y problemas para determinar la naturaleza de su causa.

**Capítulo V**

“Por un control fiscal efectivo y transparente

[www.contraloriabogotá.gov.co](http://www.contraloriabogotá.gov.co)

Cra. 32ª No.26ª-10

Código Postal 111321

PBX3358888

19

**COPIA CONTROLADA**

## Políticas de Mejora

**Artículo 17. Objetivos de las Políticas de Mejora:** Garantizar la mejora e innovación, orientada por una visión objetiva, construida con base en datos y métricas de la calidad y rendimiento de los servicios prestados.

1. Ofrecer mejores servicios adaptados a las necesidades cambiantes de los clientes para maximizar la inversión y la satisfacción del cliente.
2. Aplicar métodos y métricas que permitan determinar el alcance de los objetivos propuestos, así como la calidad y rendimiento de los procedimientos involucrados.
3. Definir todo lo que se debe medir e implementar lo que se puede medir.
4. Valorar los riesgos de ignorar o dejar de implementar algunas métricas, frente a la calidad de los servicios o el rendimiento de algún procedimiento.
5. Definir y documentar los métodos, roles y responsabilidades de la recopilación, procesamiento y análisis de datos, creación de informes y emprendimiento de acciones o planes de mejoramiento.
6. Mantener informados a todas las partes interesadas en los servicios de T.I. y diseñar los contenidos y estilos de presentación de informes en función de cada público objetivo.



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

## Capítulo VI

### Definiciones y Glosario de Términos

1. Accesibilidad: Grado y facilidades con que cuenta un servicio para poder ser utilizado.
2. Acceso: Posibilidad real de una persona para utilizar un servicio.
3. Acuerdo de Confidencialidad: Es un contrato legal entre dos entidades, mínimo, para compartir material confidencial o conocimiento para ciertos propósitos, pero restringiendo su uso público.
4. Acuerdo de Niveles de Servicio: Es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente, que:
  - Identifica y define las necesidades de un cliente.
  - Fija las condiciones de costo, calidad y oportunidad de prestación del servicio.
  - Controla las expectativas de servicio en relación a la capacidad del proveedor.
  - Define un punto de entendimiento común sobre servicios, prioridades, responsabilidades y garantías.
  - Puede formalizarse legalmente, o ser un contrato informal (relaciones inter-departamentales).
  - Comprenda los niveles de disponibilidad, servicio, rendimiento u otros atributos del servicio.
  - Puede ser especificado como *objetivo* y *mínimo*, de forma que los usuarios puedan saber que esperar (mínimo), mientras se ofrece un objetivo que muestra el nivel de rendimiento. En algunos contratos pueden figurar penalizaciones en caso de incumplimiento.
5. Acuerdo Interno de Operación: Es un documento interno de la organización donde se especifican las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos con la organización de TI, para la prestación de un determinado servicio.
6. Ambiente de Producción: Se refiere al conjunto de elementos de hardware y de software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos, que se emplean para la operación real del servicio.
7. Ambiente de Prueba: Se refiere al conjunto de elementos de hardware y de software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos, que se emplean para probar que la solución cumple con las especificaciones del servicio.
8. Aplicación: Es un tipo de programa de computador diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

9. Autenticación: Es el proceso de verificar la identidad digital de un usuario que efectúa una petición para conectarse. Para efectos de la autenticación, el usuario puede ser una persona que usa un computador, un computador por sí mismo o un programa de computador. Es un modo de asegurar que los usuarios son quien ellos dicen que son y que tienen la autorización para realizar funciones en un sistema.
10. Calidad: Grado en el que las características de un servicio cumplen con los requisitos especificados para el mismo.
11. Cambio: Se refiere a la creación o modificación de servicios de TI o de cualquiera de los elementos de Hardware y de Software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos asociados con el manejo de los datos y la información misional, operativa y administrativa de la Contraloría.
12. Cambio Estándar: Son cambios de escasa importancia o que se repiten periódicamente y cuya gestión se puede efectuar a través de procedimientos preestablecidos previamente aprobados.
13. Capacidad: Infraestructura de elementos de hardware, software, comunicaciones, bases de datos, procedimientos y recursos humanos para el almacenamiento y procesamiento de datos y la información misional, operativa y administrativa de la Contraloría.
14. Capacidad de Respuesta: En términos generales, la capacidad de respuesta es la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.
15. Catálogo de Servicios: Es un documento escrito que:
  - Describe los servicios ofrecidos de manera comprensible para clientes y personal no especializado.
  - Se utiliza como guía para orientar y dirigir a los clientes.
  - Incluye los niveles de servicio asociados con cada uno de los servicios ofrecidos.
16. Cliente: Es la empresa, organismo o área que contrata los servicios TI ofrecidos.
17. Completitud: Indica el nivel de confiabilidad de la información actual respecto a la información original.
18. Condiciones de Excepción: Suceso detectable relacionado con la operación anormal de elementos de hardware y de software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos, procesos y procedimientos asociados con el manejo de los datos y la información misional, operativa y administrativa de la Contraloría.
19. Confidencialidad: Asegurar que la información es posible de registrar consultar y/o actualizar sólo por parte de las personas que están autorizadas.



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

20. Configuración: Se denomina configuración al conjunto de elementos de hardware y de software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos, procesos, procedimientos, sus interrelaciones y parámetros de operación especificados
21. Continuidad: Es la propiedad que posee un servicio de operar ininterrumpidamente, para lo cual se apoya en planes y procedimientos que proactiva o reactivamente aseguran la prestación permanente de servicios.
22. Costo: Es un valor que representa la cantidad de recursos utilizados en la prestación de un servicio.
23. Costo de Transferencia: Valor que se traslada a otras áreas por concepto de la prestación de servicios de TI, que incluye gastos proporcionales asociados a los elementos de configuración de la infraestructura de TI
24. Costo-Eficiente: Concepto que indica que un objetivo se ha logrado de la manera más económica al obtener el máximo rendimiento de un conjunto de recursos.
25. Criterio de Aceptación: Conjunto de aspectos que permiten asegurar que un servicio satisface la funcionalidad definida y sus requisitos de calidad, y que el Proveedor de Servicios de TI está listo para operar el nuevo servicio de TI cuando éste sea Implementado.
26. Dato: Mínima unidad de información, compuesta de mensajes o símbolos sin procesar.
27. Demanda: Cantidad y calidad de servicios que los clientes están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades.
28. Despliegue: Operación mediante la cual se hace entrega de los servicios a los clientes, con la participación directa de los usuarios finales de los mismos, que comprende, entre otras las fases de validación y prueba, evaluación e implementación.
29. Disponibilidad: Aseguramiento que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y sus recursos asociados cuando se requiera. Se mide como el tiempo que los servicios TI han sido accesibles al usuario y han funcionado correctamente sobre el total acordado
30. Elementos de Configuración de la Infraestructura de TI: Elementos de Hardware y de Software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos asociados con el manejo de los datos y la información misional, operativa y administrativa de la Contraloría.
31. Estabilidad del Servicio: Operación del servicio dentro de los acuerdos de niveles de servicio y calidad pactados, con riesgos y costos controlados.
32. Estrategia del Servicio: Actividad que tiene por objetivo definir que servicios se prestan, a que clientes van dirigidos y los recursos requeridos para generar el máximo valor controlando los riesgos y costos asociados.



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

33. Evento: Se denomina evento a todo suceso detectable que tiene importancia para la estructura de la organización TI, para la prestación de un servicio o para la evaluación del mismo. Ejemplos típicos de eventos son las notificaciones creadas por los servicios, los elementos de configuración o las herramientas de monitorización y control.
34. Exactitud: Atributo de la información que indica que la información es clara y refleja adecuadamente los datos en que se basa.
35. Firewall: Es un dispositivo o conjunto de dispositivos que forman parte de un sistema o una red, diseñados para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas. Adicionalmente, son utilizados para permitir, limitar, cifrar, descifrar, el tráfico entre los diferentes ámbitos sobre la base de un conjunto de normas y otros criterios de seguridad especificados.
36. Funcionalidad: Hace referencia a las necesidades que satisface un servicio. En el caso de un sistema de información, se refiere a las actividades asociadas a la entrada, procesamiento, almacenamiento y salida de información.
37. Garantía: Característica de un servicio que garantiza que el servicio está disponible cuando se necesita, está correctamente dimensionado para cumplir con sus objetivos, es seguro y comprende estrategias de respaldo que aseguran su continuidad.
38. Gestión: Actividades que hacen posible el uso eficaz de los recursos.
39. Guión: Es un documento en el que se detalla los pasos necesarios para realizar una actividad. En particular un guión de prueba, indica el método a emplear: cómo se va a probar cada elemento, qué datos se van a tomar como indicadores y los parámetros de calidad que determinan si la prueba ha sido un éxito o un fracaso.
40. Impacto: Nivel de afectación de las estrategias y los procesos de la organización y/o la cantidad de usuarios involucrados.
41. Incidencia: “Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo”.
42. Indicador de Rendimiento: Los indicadores de rendimiento son métricas financieras o no financieras, utilizadas para cuantificar objetivos que reflejan el rendimiento de una organización, y que generalmente se recogen en su plan estratégico.
43. Innovación: Crear o modificar un producto o servicio que resulte novedoso y sea aceptado por los clientes.
44. Integridad: Característica de la información que se le atribuye cuando es correcta y completa.
45. Licenciamiento: Es un acto mediante el cual el autor/titular de los derechos de explotación/distribución de programas de computador y el licenciataria (usuario consumidor /usuario profesional o empresa), acuerdan los términos y condiciones para utilizarlo, por medio de las cláusulas de un contrato. Las licencias de programas de computador pueden



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ, D.C.

establecer entre otras cosas: la cesión de determinados derechos del propietario al usuario final sobre una o varias copias del programa informático, los límites en la responsabilidad por fallos, el plazo de cesión de los derechos, el ámbito geográfico de validez del contrato e incluso pueden establecer determinados compromisos del usuario final hacia el propietario, tales como la no cesión del programa a terceros o la no reinstalación del programa en equipos distintos al que se instaló originalmente.

46. Mejora: optimización de algo (producto, servicio, proceso, entre otros) para que el mismo pase de un estadio regular o bueno a otro muy superior y satisfaga de mejor manera los requerimientos.
47. Métrica: Parámetros de medida que permiten para determinar si se han alcanzado los objetivos propuestos así como la calidad y rendimiento de los procesos y tareas involucrados. Pueden ser tecnológicas, de procesos y de servicios.
48. Modelo de Costos: Es un sistema de información contable integrado con métodos y procedimientos referidos al cálculo de costos. Tiene como propósito determinar el costo individual de producir un bien o servicio y comprender la realidad del empleo de recursos en una empresa.
49. Modelo de Desarrollo de Servicios: Hace referencia a la modalidad acogida para el diseño de servicios, la cual, según la profundidad de los estudios previos, la estabilidad del diseño, el tiempo empleado para su puesta en producción y la estrategia de implementación, puede disponer de tres opciones:
  - Modelo Tradicional: Demanda un detallado estudio previo, genera diseños estables, pero inoportunos.
  - Modelo Ágil o RAD: Se fundamenta en el desarrollo con base en prototipos, que pueden resultar inestables aunque oportunos.
  - Soluciones Empaquetadas: Resultan oportunos, pero no necesariamente adaptados a las necesidades de los clientes.
50. Objetivo Estratégico: resultado que una organización espera alcanzar en un tiempo determinado, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión.
51. Partes Interesadas: cualquier persona o entidad que es afectada o interesada por las actividades o la marcha de una organización.
52. Período Fiscal: Lapso de tiempo que se toma como referencia para presentar estados financieros y liquidar impuestos.
53. Petición: Concepto que engloba las solicitudes que los usuarios pueden plantear al departamento de TI: solicitudes de información o consejo, solicitudes de cambio estándar y solicitudes de acceso a servicios TI.
54. Plan de Marcha Atrás: Proceso de retiro de una nueva versión de cualquier recurso informático, ya instalada, que permite devolverse al ambiente de producción existente antes de realizar cualquier cambio.

“Por un control fiscal efectivo y transparente

25

[www.contraloriabogotá.gov.co](http://www.contraloriabogotá.gov.co)

Cra. 32ª No.26ª-10

Código Postal 111321

PBX3358888

COPIA CONTROLADA



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

55. Plan de Prueba: plan que determina las actividades, calendario, recursos, responsables y plazos para ejecutar las pruebas técnicas, funcionales de un servicio.
56. Plan Operativo: El plan operativo es un documento oficial en el que los responsables de una organización o un fragmento de la misma, enumeran los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo. El plan operativo es la culminación del detalle de un plan estratégico y de un plan director, una de las utilidades fundamentales de establecer un plan operativo es que es posible, mediante las herramientas de inteligencia de negocio adecuadas (cuadros de mando integral, por ejemplo), realizar un seguimiento exhaustivo del mismo, con el fin de evitar desviaciones en los objetivos.
57. Portafolio de Servicios: Un portafolio de servicios es un documento o una presentación que comprende una lista completa y detallada de los servicios de TI, que incluye: Requisitos y especificaciones funcionales, descripción detallada de los servicios prestados, propuesta de valor, caso de negocio, prioridades, riesgos, costos asociados, ofertas y paquetes del servicio.
58. Presupuesto: Se le denomina presupuesto al cálculo y negociación anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica, durante un período, por lo general en forma anual.<sup>1</sup> Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.
59. Problema: Causa implícita, aún no identificada, de una serie de incidentes o un incidente aislado de importancia significativa.
60. Recursos Informáticos: Son los insumos necesarios para prestar los servicios de tecnologías de la información y de las comunicaciones, que incluyen el capital y los Elementos de Configuración de la Infraestructura de TI.
61. Red: Conjunto de equipos de computo, comunicaciones y programas de computador conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer servicios.
62. Retorno de la Inversión: El retorno de la inversión se refiere a la capacidad de un servicio para generar valor mediante sus activos. Se calcula dividiendo el beneficio neto de un servicio entre el valor neto de los activos que intervienen en el proceso del mismo.
63. Servicio: Es un medio por el cual se entrega valor a los clientes y por ende se satisfacen sus necesidades reales, sin que estos incurran directamente en los costos y riesgos específicos que están involucrados en los procesos asociados.
64. Servicio Escalable: Servicio que puede crecer en funcionalidades
65. Servicio Integrable: Servicio que es posible vincular a otros servicios



CONTRALORÍA  
DE BOGOTÁ. D.C.

66. Urgencia: Tiempo máximo de demora que acepte el cliente para la resolución de la incidencia y/o el nivel de servicio acordado
67. Usuario: Se refiere a la persona que utiliza el servicio.
68. Utilidad: Característica del Servicio que se refiere a la adaptación de un servicio a las necesidades reales del cliente
69. Valor: Es una característica o funcionalidad extra que se le da a un producto o servicio con el fin de mejorar la percepción del cliente. El valor está materializado en la utilidad y la garantía ofrecidas.
70. Versión: Una versión es el estado en el que se encuentra un producto o servicio, al cual se le asigna un nombre o un número único para indicar su nivel de desarrollo.

**COPIA CONTROLADA**