MINISTERIO DEL DEPORTE

# PORTAFOLIO DE SERVICIOS TIC'S

**MINISTERIO DEL DEPORTE**
**BOGOTÁ D.C, OCTUBRE DE 2022**
**VERSIÓN 5**

# TABLA DE CONTENIDO


1. INTRODUCCIÓN ..... 3
2. PRESENTACIÓN ..... 3
3. MISIÓN TIC's ..... 4
4. VISIÓN TIC's ..... 4
5. FUNCIONES DEL GIT TIC's ..... 4
6. OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL GIT TIC's ..... 6
7. CANALES DE ATENCIÓN ..... 7
8. ORGANIGRAMA GIT TIC's MINDEPORTE ..... 8
9. ROLES Y RESPONSABILIDADES ..... 9
10. CATÁLOGO DE SERVICIOS ..... 16
10.1 Servicios planeados o en desarrollo ..... 17
10.2 Catálogo de Servicios T.I. ..... 18
10.3 Servicios retirados ..... 20
11. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN TIC's ..... 21
11.1 Administración de Autenticación y Permisos ..... 21
11.2 Administración de la Infraestructura Tecnológica ..... 21
11.3 Administración del Soporte Técnico ..... 21
11.4 Asesoría Técnica para la adquisición de bienes y servicios informáticos ..... 21
11.5 Proyectos Especiales de Tecnología ..... 22
11.6 Recolección de Evidencia en Seguridad de la Información ..... 22
11.7 Reporte de Incidentes de Seguridad de la Información ..... 22
12. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ..... 22

## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la guía técnica "*G.ES.04 Guía del dominio de estrategia: Definición del portafolio de servicios de TI*" versión 1.2 de Oct-2019 del Ministerio de TIC's, el Portafolio de TI es el instrumento de gestión estratégica de TI donde se detallan los servicios provistos por la entidad en concordancia con los objetivos institucionales; su gestión responde al ciclo de vida de los servicios TI, que se alinea con la planeación estratégica de TI la que a su vez se enmarca en el ciclo de desarrollo y evaluación de la Arquitectura Empresarial de la entidad. Por su parte, el Catálogo de Servicios TI es una herramienta del portafolio de TI que describe los servicios vigentes actualmente en operación; es de anotar que los servicios planeados y los retirados también forman parte del portafolio de TI, pero no del catálogo.

## 2. PRESENTACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1967 de 2019, "*Por la cual se transforma el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre (Coldeportes) en el Ministerio del Deporte*", el objetivo del Ministerio del Deporte, dentro del marco de sus competencias y de la ley, es formular, adoptar, dirigir, coordinar, inspeccionar, vigilar, controlar y ejecutar la política pública, planes, programas y proyectos en materia del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la actividad física para promover el bienestar, la calidad de vida, así como contribuir a la salud pública, a la educación, a la cultura, a la cohesión e integración social, a la conciencia nacional y a las relaciones internacionales, a través de la participación de los actores públicos y privados.

Mediante el Decreto 1670 de 2019 del DAFP, "*Por el cual se adopta la estructura interna del Ministerio del Deporte*", en el artículo 16, numeral 16 se estableció como una de las funciones de la Secretaría General, "Prestar el soporte técnico básico o de primer nivel a los usuarios internos del Ministerio, para el adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica base, en coordinación con las dependencias competentes". Por Resolución 2359 de 2019, "*Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Deporte y se asignan sus funciones*", el Ministerio del Deporte estableció que el Grupo Interno de Trabajo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (GIT TIC's) hiciera parte de la Secretaría General de Mindeporte.

El GIT TIC's está conformado por 5 cargos de planta ocupados actualmente por 5 profesionales de carrera administrativa en cabeza de un coordinador de grupo. Adicionalmente, el Grupo cuenta con un equipo de contratistas compuesto por

profesionales y técnicos en informática y comunicaciones que apoyan el cumplimiento de las diferentes funciones que le han sido asignadas al Grupo Interno de Trabajo GIT TIC's.

## 3. MISIÓN TIC's

Ser el eje estratégico en todas las políticas, programas y proyectos que sean estructurados en la entidad, a través de las mejores prácticas y tendencias actuales, con el fin de entregar valor a los procesos misionales, a los diferentes actores del SND y a la ciudadanía en general, respecto a las diferentes líneas misionales que atiende MINDEPORTE.

## 4. VISIÓN TIC's

A 2023,GIT-TICs de MINDEPORTE habrá logrado implementar sistemas de información que permitan soportar la gestión de los diferentes procesos misionales, garantizando la integración con los diferentes actores del SNF, y ofreciendo servicios tecnológicos que permitan el flujo de información de manera efectiva entre las diferentes partes interesadas, y apoyando la correcta toma de decisiones, a través de información de calidad, oportuna y segura.

## 5. FUNCIONES DEL GIT TIC's

De acuerdo con lo establecido en el artículo tercero de la resolución 2359 del 3 de diciembre de 2019 y la resolución 938 del 5 de agosto de 2022, al Grupo Interno de Trabajo Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones – TIC'S le fueron asignadas las siguientes funciones:

- Liderar la gestión estratégica con tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) que esté alineado a la estrategia y modelo integrado de gestión de la entidad y el cual, con un enfoque de generación de valor público, habilite las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en el desarrollo de su sector y la eficiencia y transparencia del Estado.
- Liderar la definición, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la entidad y/o sector en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la

información y las Comunicaciones (TIC) del Estado, la estrategia GEL y según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal específicos de su entidad o sector.

- Liderar la gestión estratégica y la planificación, programación, ejecución, seguimiento, control y mejora de las actividades propias de la Escuela Virtual del Deporte, con el propósito de asegurar el fortalecimiento de la relación entre Deporte y Educación y brindarle al SND una plataforma de capacitación soportada en las tecnologías de la información y las comunicaciones.

- Desarrollar los lineamientos en materia tecnológica, necesarios para definir políticas, estrategias y prácticas que habiliten la gestión de la entidad y/o sector en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios y que a su vez faciliten la gobernabilidad y gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC. Así mismo, velar por el cumplimiento y actualización de las políticas y estándares en esta materia.
- Liderar la elaboración, implementación y mantenimiento del Plan Estratégico de Seguridad de la Información, Plan de Continuidad del Negocio y Plan de Contingencia del Ministerio.
- Liderar la gestión, seguimiento y control de la ejecución de recursos financieros asociados al portafolio de proyectos y servicios definidos en el Plan Estratégico de Tecnologías y Sistemas de información.
- Identificar oportunidades para adoptar nuevas tendencias tecnológicas que generen impacto en el desarrollo del sector.
- Coordinar las actividades de definición, seguimiento evaluación y mejoramiento a la implementación de la cadena de valor y procesos del área de tecnologías de la información, así mismo, atender las actividades de auditorías de gestión de calidad que se desarrollen en la entidad y liderar la implementación y seguimiento a los planes de mejoramiento en materia de tecnología que se deriven de las mismas.
- Liderar los procesos de adquisición de bienes y servicios de tecnología, mediante la definición de criterios de optimización y métodos que direccionen la toma de decisiones de inversión en tecnologías de la información buscando el beneficio económico y de los servicios de la entidad.
- Adelantar acciones que faciliten la coordinación y articulación entre entidades del sector y del Estado en materia de integración e interoperabilidad de información y servicios, creando sinergias y optimizando los recursos para coadyuvar en la prestación de mejores servicios al ciudadano.

- Generar espacios de articulación con otros actores institucionales, la academia, el sector privado y la sociedad civil para contribuir en aspectos inherentes a la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos que incorporen tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones (TIC).
- Desarrollar estrategias de gestión de información para garantizar la pertinencia, calidad, oportunidad, seguridad e Intercambio con el fin de lograr un flujo eficiente de información disponible para el uso en la gestión y la toma de decisiones en la entidad y/o sector.
- Proponer e Implementar acciones para impulsar la estrategia de gobierno abierto mediante la habilitación de mecanismos de interoperabilidad y apertura de datos que faciliten la participación, transparencia y colaboración en el Estado.
- Designar los responsables de liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de la entidad y/o sector en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de Tecnologías de la información y de las Comunicaciones, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.
- Señalar los responsables de liderar la definición, adquisición y supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica, servicios de administración, operación y soporte y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad.
- Propender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés a quienes están dirigidos.
- Promover el uso efectivo del derecho de acceso de todas las personas a las tecnologías de la información y las comunicaciones, dentro de los límites establecidos por la Constitución y la Ley.
- Las demás que le sean asignadas por el superior inmediato de acuerdo con las necesidades del Ministerio y con la naturaleza del Grupo.

## 6. OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL GIT TIC's

- Realizar lineamientos, en materia tecnológica, necesarios para definir políticas, estrategias y prácticas que soporten la gestión del Ministerio del Deporte en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios.

- Brindar asesoría al ministro del Deporte en los requerimientos que sean de competencia de GIT-TICS.
- Aumentar la eficiencia institucional mediante la adquisición de servicios de información para el Sistema Nacional del Deporte.
- Implementar servicios de información para el Sistema Nacional del Deporte.
- Formular y aplicar los lineamientos y procesos de infraestructura tecnológica del Ministerio en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación y mantenimiento.

## 7. CANALES DE ATENCIÓN

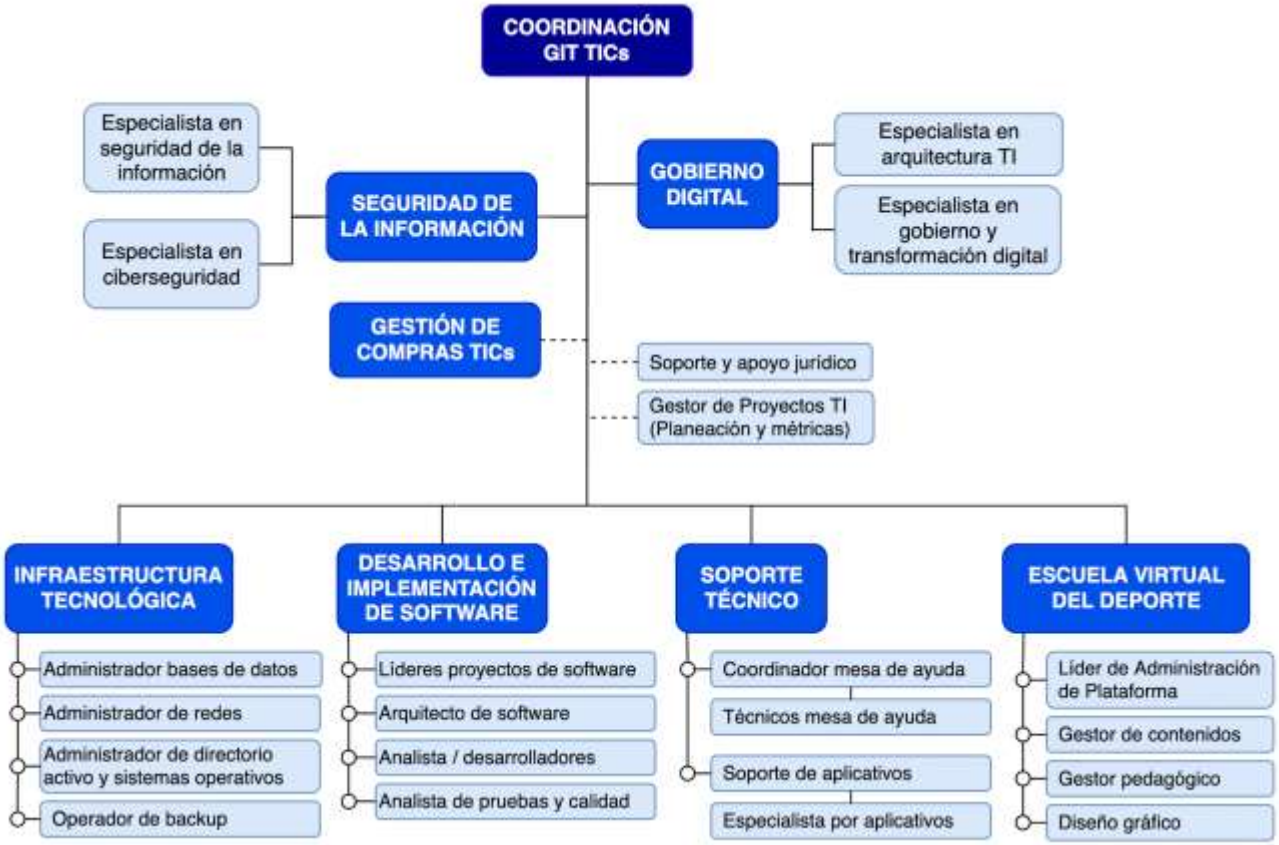
El GIT TIC's presta sus servicios a través de la Mesa de Ayuda, la cual cuenta con los siguientes canales de atención para todos los usuarios de la Entidad independientemente de su tipo de vinculación:

- INTRANET: Este canal permite a los usuarios finales registrar sus casos vía web, a través de la INTRANET del Ministerio del Deporte en conexión con el aplicativo de gestión de casos, al cual se accede por medio de un usuario y contraseña únicos para cada usuario. El enlace de acceso lo podrán encontrar los usuarios internos en la Intranet corporativa en el menú Servicios -> Mesa de Servicios, o haciendo clic en el siguiente enlace:

  https://coldeportes.sharepoint.com/sites/IntranetInstitucional/SitePages/Mesa-de-Servicios.aspx)
- Correo electrónico: Redactando el incidente o requerimiento de servicio al correo soportetics@mindeporte.gov.co los usuarios podrán crear automáticamente sus casos de manera ágil y efectiva.
- Por medio del aplicativo TEAMS enviando mensaje al usuario *Soporte TICs.*
- Telefónico: En caso de contingencia o imposibilidad de utilizar los canales anteriores, se podrá realizar llamada a la Línea de Soporte: PBX 437-7030 Ext. 1149 y a la línea del CAR: PBX: 4377100 Ext. 1258, donde un agente de mesa de ayuda le atenderá.

## 8. ORGANIGRAMA GIT TIC's MINDEPORTE

Dentro de los procesos caracterizados en el SIG (Sistema Integrado de Gestión) del Ministerio del Deporte, se tienen 7 procesos de apoyo, transversales a la operación de la Entidad y, como parte de ellos, el proceso **Gestión de TIC's**, cuyo objetivo es: "Asegurar la implementación, administración y soporte de las tecnologías de la información y de las comunicaciones a través de la prestación de servicios de manera oportuna y eficaz coadyuvando a la optimización de la gestión de los procesos y la divulgación de la información de Mindeporte y del Sistema Nacional del Deporte (SND)".




Organigrama del GIT TIC's (Fuente: elaboración interna)

A continuación, se describen los roles y responsabilidades al interior del Grupo Interno de Trabajo TIC's que apoyan el cumplimiento del objetivo del proceso:

## 9. ROLES Y RESPONSABILIDADES

**CIO – Chief Information Officer (Coordinador GIT TIC's)**

Este rol es el encargado de liderar las operaciones y los proyectos de TIC's al interior de la entidad; en este sentido, es responsable de comprender y articular la estrategia de TI y de visualizar las actuales y futuras maneras en las que las tecnologías de la información y las comunicaciones pueden aplicarse en Mindeporte y en los organismos del Sistema Nacional del Deporte. Está capacitado profesional y técnicamente para interactuar con partes interesadas a todos los niveles, internamente (técnicos, profesionales, contratistas, asesores, directores, ministro y viceministro) y externamente (auditores, clientes, proveedores, consultores y CIO's de organizaciones y entidades públicas y privadas, de carácter nacional e internacional). Como parte de su rol, representa al GIT TIC's en los diferentes comités institucionales al interior de la entidad, y a la entidad como líder de TI ante las organizaciones y entes externos. Este perfil cuenta con habilidades gerenciales, liderazgo y dirección de equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos.

*Responsabilidad: Gobierno Digital*

Especialista en Gobierno y Transformación Digital

Este rol tiene a cargo mantener a la entidad al tanto de la política de Gobierno Digital y a los lineamientos en Transformación Digital que genere el gobierno nacional; se actualiza constantemente respecto de las últimas disposiciones emitidas por los entes de gobierno y de control y las socializa al interior de la dependencia y con las demás áreas de la entidad. Es el rol responsable de definir y mantener actualizados los lineamientos, documentos y procedimientos requeridos por la estrategia de Gobierno Digital establecida desde el Ministerio de las TIC's, para el proceso de Gestión de TIC's en el Ministerio del Deporte. El perfil maneja, conoce y aplica la reglamentación y lineamientos que se emitan sobre Gobierno y Transformación Digital a nivel nacional.

Especialista en Arquitectura de TI

El rol de Arquitecto de TI tiene a cargo diagnosticar, definir y aplicar la arquitectura tecnológica en articulación con los programas, planes y proyectos de la entidad y del gobierno y es responsable de que las compras y adquisiciones de TI se realicen e incorporen en armonía y dentro de los lineamientos de la arquitectura definida para la entidad por el proceso de Gestión de TI. El perfil tiene conocimiento y experticia en arquitectura de TI y Arquitectura Empresarial, organización y manejo de la seguridad, comunicación y auditaje del cumplimiento de los lineamientos de arquitectura tecnológica de la entidad.

*Responsabilidad: Seguridad de la Información*

Especialista en Seguridad de la Información

Este rol tiene a cargo todos los aspectos y actividades de la seguridad de los sistemas de información internos de Mindeporte, así como las actividades de auditaje de la tecnología y del cumplimiento en la aplicación de las políticas y lineamientos respecto a la seguridad de la información. Este perfil cuenta con conocimientos y experticia en normativa de seguridad de la información como ISO-27001, hacking ético y técnicas de detección de vulnerabilidades.

Especialista en Ciberseguridad

Este rol tiene a cargo la administración, operación y mantenimiento de los equipos de seguridad informática de la entidad, así como de mantenerlos al día en cuanto a parches, actualizaciones y licenciamiento; se encarga también de gestionar la aplicación y monitoreo de las reglas del firewall corporativo y de los servidores de la entidad. Este perfil cuenta con conocimientos prácticos en operación de equipos de seguridad informática y en configuración de reglas en firewalls, WAF y demás elementos de ciberseguridad y detección temprana de amenazas.

*Responsabilidad: Gestión de Compras de TI*

Como responsable de articular las compras de TI para la entidad, el GIT TIC's recibe solicitudes de evaluación de adquisiciones de hardware y software de otras dependencias y de aprobarlas o rechazarlas en armonía con la arquitectura de TI; igualmente, adelanta los estudios y elabora los documentos previos para adquirir y actualizar elementos de infraestructura tecnológica y software. Los perfiles a cargo manejan los detalles de la elaboración y presentación de documentos y formatos precontractuales, contractuales y poscontractuales de la gestión de compras y adquisiciones de TI para la entidad.

*Responsabilidad: Infraestructura Tecnológica*

Administrador de Bases de Datos

Rol a cargo de la administración y gestión de los manejadores de bases de datos de la entidad, incluyendo la depuración, generación de copias de respaldo e implementación de los planes de recuperación ante desastres. El perfil tiene conocimiento y experticia en sistemas de bases de datos, lenguajes de consulta estructurada, scripts y consolas de administración de las bases de datos utilizadas en la entidad.

Administrador de Redes

Rol a cargo de administrar y operar los equipos de conectividad física e inalámbrica garantizando la comunicación entre los equipos de usuario y los servidores, así como de coordinar las tareas de actualización y mantenimiento de los equipos para su óptima operación. El perfil posee conocimientos técnicos y experticia en operación y configuración de switches, routers, protocolos de enrutamiento y mantenimiento e instalación de cableado estructurado.

Administrador de Directorio Activo y Sistemas Operativos

Rol a cargo de administrar y gestionar el servidor de Directorio Activo y los demás servidores de producción y pruebas tanto físicos como virtuales, manteniéndolos debidamente parchados y actualizados para un óptimo funcionamiento. El perfil conoce y maneja la administración avanzada de servidores Windows y Linux y los elementos y herramientas de Windows Active Directory en sus diferentes versiones.

Administrador de Servicios en la Nube

Rol a cargo de administrar los servicios en la plataforma de nube contratada por la entidad; debe velar por la aplicación de las políticas de TI en los servidores y servicios virtuales y gestionar los demás servicios ofrecidos por las plataformas en nube. El perfil tiene conocimiento y experticia en administración de plataformas de nube pública, gestión de usuarios y permisos y administración y optimización de costos relacionados con los servicios de nube.

Operador de Backup

Este rol es responsable de realizar las actividades relacionadas con las operaciones de copias de respaldo a los servidores del centro de datos y aplicativos del negocio; es también responsable de registrar, entregar, recibir y resguardar todos los programas y archivos de datos mantenidos en cintas, discos o repositorios en la nube pública. El perfil debe conocer los detalles técnicos y operativos, tanto de hardware como de software, de todos los dispositivos utilizados para la realización de backups en la entidad.

*Responsabilidad: Desarrollo e Implementación de Software*

Líder de Proyectos de Software

Este rol es responsable, en articulación con el CIO, de liderar los equipos encargados del análisis, diseño, desarrollo e implementación de nuevos programas de software y sistemas de información para el Ministerio, así como del personal de soporte y mejoramiento del software In-House (desarrollos internos) de la entidad. Este perfil debe tener conocimientos y habilidades en el ciclo de vida de proyectos de software y en las diferentes metodologías de Ingeniería de Software aplicables a los productos que se adquieran, adopten o desarrollen en la entidad.

Arquitecto de Software

Este rol se encarga de diseñar, planear e implementar las características y funcionalidades del software e integrarlas en sistemas de información. Aplica lineamientos de ingeniería de software en los proyectos a cargo evitando duplicidad de funciones e integrando funcionalidades entre los diferentes sistemas de información de la entidad. El perfil tiene conocimientos y experticia en ingeniería y proyectos de software, aplicación de lineamientos de arquitectura y gestión de equipos de analistas y desarrolladores.

Analistas/Desarrolladores

Roles a cargo del levantamiento de requerimientos y de la programación y desarrollo de software bajo los lineamientos dados por el líder de proyectos y el arquitecto de software de la entidad, mantener y gestionar las diferentes versiones de software y entregar los productos de los proyectos asignados. Estos perfiles conocen y aplican herramientas de análisis y desarrollo de software utilizando diferentes metodologías y lenguajes de programación de acuerdo a los requerimientos del proyecto asignado.

Analista de Pruebas y Calidad

Este rol se encarga de realizar las pruebas de aseguramiento de la calidad (QA) de los productos de software desarrollado antes de ponerlos en producción, por lo que también se conoce como tester. El perfil conoce y aplica los diferentes métodos de pruebas (software testing) asegurando su calidad, usabilidad, respuesta y seguridad.

Documentador

Este rol está a cargo de la elaboración de guías, manuales y ayudas de software y sistemas de información y de su mantenimiento y actualización. Este perfil posee conocimientos como usuario avanzado de software y tiene habilidades para redactar documentación técnica utilizando lenguaje claro, orientado a usuarios ya sean finales o técnicos de los productos a documentar.

*Responsabilidad: Soporte Técnico*

La responsabilidad del soporte técnico asignada al grupo se cumple en 3 niveles: el Nivel 1 lo realiza el personal técnico del proveedor contratado para las tareas de Mesa de Ayuda como primera línea de atención a los usuarios de equipos y aplicativos en sitio; los casos de soporte de aplicaciones (SISEG, Isolución, Gesdoc, PQR's, SARA) que requieran intervención especializada, son escalados al Nivel 2 para su atención por los técnicos o ingenieros especialistas, al igual que los casos de soporte a usuarios que requieran tareas especializadas de infraestructura tecnológica, como configuración de sistemas, soporte a sistemas operativos, comunicaciones de voz y datos, administración de red LAN, WLAN y WAN, etc.; los casos que no puedan resolverse a ese nivel se escalan a Nivel 3 el cual es realizado por un proveedor externo contratado para prestar servicios de soporte especializado.

Coordinador de Mesa de Ayuda

Este rol se encarga de orientar, coordinar y asignar tareas a los técnicos de soporte de Nivel 1 ya sea en sitio o remotos, registrar los casos de soporte y darles seguimiento en el sistema de gestión de Mesa de Ayuda, reportando periódicamente al supervisor de la entidad. El perfil tiene conocimientos en gestión y asignación de casos de soporte y en manejo, dirección y supervisión de personal técnico de mesa de ayuda.

Soporte de Aplicativos

Estos roles aplican sus conocimientos en el manejo avanzado de aplicativos para dar soporte a casos de Nivel 2 o hacer filtrado y escalamiento a Nivel 3 de los casos que no pueda solucionar. El perfil tiene conocimientos avanzados en el uso y configuración del software específico soportado y en soporte a usuarios finales.

*Responsabilidad: Escuela Virtual del Deporte*

La Escuela Virtual del Deporte EVD es una iniciativa educativa del Ministerio del Deporte apoyada en tecnologías de la información cuyo propósito es brindar una plataforma de formación integral, capacitación y reflexión basado en un modelo pedagógico flexible en donde los ambientes virtuales de aprendizaje son dinámicos, significativos y a través de metodologías lúdicas permiten el desarrollo de cursos cortos, seminarios y diplomados virtuales en temas de impacto en el deporte recreativo, formativo y de alta competencia, con una cobertura en impacto a todas las regiones del país. El Ministerio del Deporte a través de la EVD aporta mediante la transformación digital aspectos prácticos para la promoción de la actividad física, el aprovechamiento del tiempo libre y la recreación como factor disruptivo en el marco de la estrategia institucional denominada "Colombia Tierra de Atletas".

La Escuela Virtual del Deporte cuenta con un equipo multidisciplinario conformado por un Líder de Administración de Plataforma, Gestor de contenidos, Gestor Pedagógico, Diseñador gráfico. Se trata de un modelo funcional que asegura la sinergia en pro del buen uso de los recursos.

Gestor académico:
Su propósito fundamental es asegurar la alineación y el cumplimiento de las diferentes actividades requeridas para el logro de los objetivos y el desarrollo de los diferentes espacios de formación. En particular lidera:

- El control de las actividades desarrolladas por los diferentes profesionales de la Escuela Virtual del Deporte.
- La determinación de las necesidades y expectativas de las diferentes áreas del Ministerio del Deporte con el propósito de asegurar la correcta orientación y enfoque de los cursos y programas ofrecidos.
- Las relaciones con los representantes de las diferentes áreas – cliente con el propósito de asegurar que las actividades se desarrollan de manera adecuada.
- Apoyar al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICs en el seguimiento y control de los procesos de la Escuela Virtual del Deporte.

- El acompañamiento a la dirección de la Escuela en la materialización de proyectos específicos.

Gestor de contenidos:
El propósito de materializar los contenidos en la plataforma de acuerdo con los ambientes virtuales de aprendizaje definidos para cada curso o programa; de manera específica se ocupan mayormente de:
- Realizar las actividades de virtualización de los contenidos aprobados por el gestor pedagógico.
- Parametrizar los criterios de evaluación al interior de la plataforma de la EVD.
- Capacitar a los tutores en el manejo de la plataforma.
- Brindar respuesta a estudiantes y tutores con respecto a las actividades, evaluaciones y calificaciones de los cursos.
- Realizar la virtualización de los cursos asignados.
- Asegurar el correcto desarrollo del curso / programa desde el punto de vista del correcto funcionamiento de los elementos de virtualización.

Gestor Pedagógico:
Es responsable del diseño de ambientes virtuales de aprendizaje que aseguren una adecuada transmisión del conocimiento; en particular debe:
- Determinar las necesidades y expectativas de las diferentes áreas del Ministerio del Deporte con el propósito de asegurar la correcta orientación y enfoque pedagógico de los cursos y programas ofrecidos.
- Asegurar el relacionamiento con los representantes de las diferentes áreas – cliente con el propósito de asegurar tanto la adecuación de los contenidos, como el correcto flujo de información.
- Participar activamente en el diseño y materialización de proyectos específicos.

Diseñador gráfico:
Es responsable de realizar el diseño gráfico de los contenidos de todos los programas de formación ofertados por la Escuela, así como también del diseño de todas las piezas de comunicación requeridas por el Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICs.

Administrador de plataforma e-learning:
Asegurar el funcionamiento adecuado de la plataforma en desarrollo de los diferentes cursos y programas ofrecidos por la Escuela Virtual del Deporte; en particular se encarga de:
- Administrar la plataforma de formación.
- Realizar las publicaciones en plataforma.

- Brindar soporte ante eventuales consultas de tipo tecnológico.
- Gestionar las actividades de oferta y promoción de los diferentes cursos y programas
- Descargar la data relacionada con cada uno de los cursos y programas y remitirla al Gestor de Proyectos TI de acuerdo a solicitud.

Soporte y apoyo Jurídico:
Asesorar en temas jurídicos todos los procesos del Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TICs.

Gestor de Proyectos TI (Planeación y métricas):
Gestionar los proyectos de tecnologías de la información con base en una adecuada planificación, actualización y control de los programas y cronogramas de trabajo. De manera particular es responsable de:

- Diseñar, con base en la información suministrada por el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TICs, los diferentes cronogramas y programas de trabajo requeridos para la planificación y programación de los diferentes proyectos y actividades de tecnologías de la información.
- Controlar periódicamente el cumplimiento de las tareas y actividades definidas en la planificación de los proyectos y reportar al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TICs las desviaciones y brechas detectadas.
- Gestionar las métricas que permitan establecer el desempeño de los proyectos.
- Preparar informes de gestión y/o de avance de proyectos de acuerdo a la solicitud de la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TICs.

## 10. CATÁLOGO DE SERVICIOS

De acuerdo con la guía técnica G.ES.04 de MinTIC, el portafolio de servicios TI comprende los servicios planeados, el catálogo de servicios TI (el cual incluye sólo los servicios activos) y los servicios retirados:

Fuente: Guía Técnica Definición Portafolio Servicios TI G.ES.04 (v1.2-Oct-2019)

## 10.1 Servicios planeados o en desarrollo

Corresponde a todos los proyectos informáticos, que se están desarrollando para el cumplimiento de los macroprocesos misionales y de apoyo del modelo de Operación por Procesos de MINDEPORTE indispensables para el cumplimiento de la misión institucional, entre los cuales se encuentran:

**SERVICIOS PLANEADOS**

| Servicio | Descripción |
|---|---|
| Sistema de Información Sectorial del Deporte | Sistema que consolidará la información del sector Deporte, Recreación, Actividad Física y Aprovechamiento del Tiempo Libre en beneficio de todos los actores del Sistema Nacional del Deporte |
| Sistema de Información Misional (RyH) | Sistema de Información que apoyará la misionalidad de la Dirección de Recursos y Herramientas del SND de Mindeporte |
| Sistema de Información Misional (PyLD) | Sistema de Información que apoyará la misionalidad de la Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo de Mindeporte |
| | |
| Asistente Automatizado | Implementación de un asistente automatizado para apoyar los servicios que presta el GIT Servicio Integral al Ciudadano |
| Big Data - Analítica | Aplicación de Big Data donde se pueden analizar grandes volúmenes de datos en Mindeporte para obtener ideas que conduzcan a la toma de decisiones y estrategias basadas en datos. |

Fuente: Elaboración propia

## 10.2 Catálogo de Servicios T.I.

El portafolio de servicios de TIC de MINDEPORTE se conformó en dos componentes, los cuales se describen a continuación:

1. **Infraestructura Física**: Está conformado por los servicios que hacen posible que funcione de forma óptima la plataforma tecnológica. Tales como: Centro de Cómputo, granja de servidores, servidores de Bases de Datos, red LAN, red inalámbrica, Ups, centros de cableado, Backup institucional y los aires acondicionados.

2. **Plataforma de Aplicaciones**: Está compuesto por el desarrollo de las aplicaciones de software misionales, de apoyo y se dan soporte a algunas aplicaciones de entidades externas.

**CATALOGO DE SERVICIOS - INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

| Servicio | Descripción |
|---|---|
| Plataforma Colaborativa Office 365 | Suite de aplicaciones alojadas en la nube que permite el trabajo colaborativo de los colaboradores de Mindeporte y que incluye: Suite de aplicaciones de oficina en la nube (Word, Excel y PowerPoint) con función de colaboración en tiempo real; correo electrónico y calendario (Outlook), mensajería instantánea, videoconferencia y pantallas compartidas (Teams), almacenamiento en la nube (OneDrive), operando sobre una plataforma unificada de gestión de contenidos y almacenamiento (SharePoint). |
| Antivirus corporativo | Software por suscripción instalado en todos los equipos de la entidad que los protege contra amenazas informáticas como virus, troyanos, malware, sitios web maliciosos y ofrece seguridad web proactiva |
| Comunicaciones Unificadas | Sistema convergente de comunicaciones de texto, voz y video basado en la nube y accesible a través de diversos dispositivos y desde cualquier lugar; ofrece facilidad de uso a traves de una aplicación "Softphone" lo que hace innecesario el uso de aparatos de telefonía fija. |
| Red Local (LAN) | Sistema que provee las conexiones entre los servidores y los equipos de usuario para poder acceder a los servicios informáticos que presta la entidad a sus usuarios internos así como la conectividad a Internet y a los servicios prestados alojados en las nubes privada y pública. |
| Red Inalámbrica (WLAN) | Permite la conexión de equipos de usuario en aquellas zonas de la entidad donde no se cuenta con cables de conexión, o para uso autorizado de dispositivos móviles en las instalaciones de Mindeporte |
| VPN | Servicio que permite realizar conexiones seguras desde el extrerior hacia los equipos de la entidad con todas las características de seguridad de la información |
| Directorio Activo | Plataforma de software basada en el Sistema Operativo Windows Server 2012 r2 que permite el manejo de autenticación y permisos de usuarios de manera centralizada y su conexión a los recursos informáticos de la entidad que se encuentran compartidos en la red corporativa |
| Librería de Backups | Plataforma que permite efectuar el respaldo físico de la información que se guarda en los servidores de la entidad para su archivado a mediano y largo plazo y a fin de utilizarse como medio de recuperación de información en caso de pérdida |
| | |
| Centro de Datos | Es el sitio ubicado en la sede principal de la entidad donde se alojan los servidores y equipos que requieren condiciones especiales de seguridad y temperatura para operar |
| Cuartos de Cableado | Sitios ubicados en varios puntos en las sedes de la entidad donde se alojan los equipos de red, cableado y comunicaciones que soportan la interconexión de todos los elementos de la infraestructura tecnológica |
| Servidores | Máquinas de la infraestructura local destinados para alojar los diferentes aplicativos institucionales. Se dividen en servidores físicos y servidores virtuales, cada uno con roles específicos; utilizan sistemas operativos Windows y Linux |
| Servicio de Nube Pública | Plataforma de servicios IaaS / PaaS para alojamiento de los servidores virtuales de aplicaciones y bases de datos que soportan los portales de Internet y otros aplicativos de la entidad |
| Licenciamiento de Software | A través de este servicio se garantiza la disponibilidad y actualización de las licencias de software instaladas en la infraestructura tecnológica de la entidad; incluye licenciamiento de servidores, equipos de usuario y aplicativos. |
| Plataforma de Ciberseguridad | Plataforma tecnológica que ayudará a la protección integral de los activos de información de Mindeporte ante ciberataques |

Fuente: Elaboración propia

## CATALOGO DE SERVICIOS - SOFTWARE Y APLICATIVOS

| Servicio | Descripción |
|---|---|
| SISEG | El Sistema de Información de la Secretaría General es un conjunto de módulos y aplicaciones desarrollados en sitio, diseñado para contar con un sistema de gestión, control y seguimiento administrativo por parte del Ministerio del Deporte para funcionarios y contratistas. Actualmente se tienen operando en el sistema los módulos de Gestión Contratos, Gestión Planeación y Seguimiento, Gestión Talento Humano y Gestión Pagos. |
| GESDOC | El Sistema de Gestión Documental GESDOC permite gestionar y organizar eficientemente los documentos e imágenes de la entidad cumpliendo con la normatividad y requerimientos del Archivo General de la Nación. |
| Isolución | ISOLUCIÓN® CALIDAD es un software para administrar todos los componentes del Sistema de Gestión ISO 9001 e integrarlo con otros Sistemas de Gestión ISO o con otros modelos de cumplimiento normativo. Además, apoya la toma de conciencia, el manejo de Riesgos y el Contexto Estratégico. Integra también el módulo ISOLUCIÓN® MIPG y la Matriz de Gestión Ambiental ISO 14001 |
| Microsoft 365 | Soporte para la suite de Office 365 para los diferentes elementos que la integran como Outlook, Office en la nube, Intranet, Sharepoint, OneDrive, OneNote entre otros |
| SARA | Sistema para la gestión del Talento Humano de la entidad que incluye el procesamiento de la nómina para los funcionarios, la generación de certificados laborales y desprendibles de nómina entre otras funcionalidades. |
| Certificaciones Atleta Excelencia y Glorias del Deporte | Servicio en línea disponible a través de los portales Web y GOV.CO que permite suministrar información de atletas que se encuentran incluidos en el programas Atleta Excelencia, incentivo a medallista, glorias del deporte u otros programas. |
| Certificados de Existencia y Representación Legal | Servicio en línea disponible a través de los portales Web y GOV.CO que permite a los diferentes organismos del Sistema Nacional del Deporte generar el documento en el que se indica la situación de la personería jurídica de los organismos deportivos así como también la persona natural que ostenta la representación legal de los mencionados organismos deportivos, incluyendo relación de integrantes del órgano de administración y del órgano de control. |
| EDEL | Aplicativo externo en línea de la Comisión Nacional del Servicio Civil que permite a los servidores públicos de carrera administrativa y en periodo de prueba registrar las evidencias de sus compromisos funcionales y comportamentales y ser evaluados, y a las áreas de Talento Humano de las entidades gestionar la información del personal de carrera administrativa adscrito a la entidad. |
| SECOP II | Aplicativo externo en línea de la Agencia Nacional de Contratación Pública "Colombia Compra Eficiente" que permite consultar, registrar y controlar los diferentes procesos de contratación pública de las entidades estatales. |
| SIGEP Funcionarios | El Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP es un aplicativo externo en línea del Departamento Administrativo de la Función Pública, que permite el registro y consulta de hoja de vida, declaración de bienes y rentas y de conflictos de interés de funcionarios del estado. |
| SIGEP Contratistas | El Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP es un aplicativo externo en línea del Departamento Administrativo de la Función Pública, que permite el registro y consulta de hoja de vida, declaración de bienes y rentas y de conflictos de interés de contratistas del estado. |
| Escuela Virtual del Deporte (EVD) | Plataforma educativa en línea desarrollada internamente por el Ministerio del Deporte sobre el Sistema de Gestión de Aprendizaje en línea Moodle, que surge como una estrategia educativa apoyada en tecnologías de la información, con el propósito de brindarle al Sistema Nacional del Deporte una plataforma de formación, capacitación y reflexión en torno a los temas de mayor impacto en materia deportiva. |
| Aranda Web | Aplicación Web que facilita el registro y control de las solicitudes de servicio dirigidas al GIT TIC's a través del grupo de soporte Mesa de Ayuda, relacionadas con casos de apoyo y soporte tecnológico a la plataforma informática de Mindeporte. |
| Portal Mindeporte y Subsitios (Administrador de Contenidos, Foros, Chat) | Guardar información de los registros que se publican. |
| Sistema de Gestión de Derechos de Petición | Guardar información de los registros de las solicitudes de los ciudadanos. |
| Sistema Administrativo y Financiero SOA | Mantener la información contable y financiera de la entidad. |
| Sistema de Información Misional (IVC) | Sistema de Información que apoya la misionalidad de la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control de Mindeporte |
| Sistema de Juegos Intercolegiados Nacionales | Aplicativo Web para gestionar inscripciones, reportes, promotores, voluntarios, promoción, encuentros deportivos en conjunto, acreditaciones y jornadas complementarias de los Juegos Intercolegiados |
| Aplicación Móvil | Implementación de una app para dispositivos móviles para apoyar los servicios que presta el GIT Servicio Integral al Ciudadano |

Fuente: Elaboración propia

## 10.3 Servicios retirados

**SERVICIOS RETIRADOS**

| Servicio | Descripción |
|---|---|
| Servicio de Nube Privada | Plataforma IaaS para alojamiento de los servidores virtuales de aplicaciones y bases de datos que soportan los portales de Internet de la entidad |
| Fileserver | Plataforma de almacenamiento conectado a la red local que permite a los usuarios de las dependencias de la entidad contar con carpetas compartidas para el almacenamiento de sus archivos y documentos de trabajo utilizados en sus actividades laborales. |
| Autoreporte Salud ARL | Aplicativo externo en línea de la ARL Positiva que facilita el reporte diario de las condiciones de salud de funcionarios y contratistas como parte de las medidas de prevención y acción contra el COVID-19 |

Fuente: Elaboración propia

## 11. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN TIC's

En la caracterización de procesos de la entidad, dentro del proceso de Gestión de TIC's se definen actualmente los siguientes procedimientos y sus correspondientes objetivos:

### 11.1 Administración de Autenticación y Permisos

Gestionar la creación, actualización, eliminación, activación y desactivación de las cuentas de usuario de los recursos tecnológicos y sistemas de información del Ministerio del Deporte, su depuración periódica y la asignación de sus respectivos permisos, perfiles y/o niveles de acceso, con el fin de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Entidad, en concordancia con las buenas prácticas de la industria y los lineamientos de Gobierno Digital en cuanto a seguridad de la información.

### 11.2 Administración de la Infraestructura Tecnológica

Establecer los lineamientos y acciones para la administración y control de la infraestructura tecnológica del Ministerio del Deporte, al igual que para mantener la estabilidad, escalabilidad y desempeño de todos los componentes que hacen parte de la infraestructura, con el fin de prestar eficientemente los servicios informáticos a la Entidad y a sus grupos de valor.

### 11.3 Administración del Soporte Técnico

Establecer los lineamientos necesarios para administrar y controlar las solicitudes de soporte que recibe el Grupo Interno de Trabajo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (GIT TIC's), con el propósito de asegurar la disponibilidad de los servicios de T.I. y la atención oportuna de Incidentes y Requerimientos de Servicio, minimizando el impacto en la operación y manteniendo con los más altos niveles de satisfacción del usuario final independientemente de su tipo de vinculación.

### 11.4 Asesoría Técnica para la adquisición de bienes y servicios informáticos

Brindar los lineamientos necesarios para prestar la asesoría técnica, en materia de adquisición de bienes y servicios informáticos, a las diferentes dependencias del Ministerio del Deporte.

### 11.5 Proyectos Especiales de Tecnología

Establecer los lineamientos generales para identificar e implementar los proyectos de infraestructura tecnológica y sistemas de información que requiera el Ministerio del Deporte, para apoyar el cumplimiento de los objetivos misionales a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's).

### 11.6 Recolección de Evidencia en Seguridad de la Información

Recolectar evidencias necesarias, ante la ocurrencia de un incidente de seguridad de la información en el Ministerio del Deporte, que implique acciones legales (civiles o penales), en cumplimiento de lo establecido en la legislación vigente y la cadena de custodia para no alterar la evidencia digital.

### 11.7 Reporte de Incidentes de Seguridad de la Información

Establecer las actividades para reportar, monitorear, controlar y responder de manera oportuna y apropiada ante la ocurrencia de eventos de seguridad y/o incidentes relacionados con los activos de seguridad de la información del Ministerio del Deporte.

## 12. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

A continuación se indican los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para la atención de casos de soporte establecidos en el sistema de Mesa de Ayuda del GIT TIC’s:

| # | ANS | DESCRIPCIÓN | MEDICIÓN |
|---|---|---|---|
| 1 | Atención Canal Telefónico y/o línea celular ( C ) | Se refiere a la rapidez con la cual los agentes de mesa de servicios contestan las llamadas una vez ingresan al sistema | Número de llamadas atendidas antes de (Tiempo definido con Entidad) en el periodo / Número total de llamadas atendidas en el periodo<br>96% |
| 2 | Atención de canal ( C ) email, web, Chat en Línea con agente, canales de autogestión, | Mide el porcentaje mensual de incidentes y requerimientos del canal ( C ) atendidos dentro del tiempo máximo establecido .<br>TMDPAPC: Es el Tiempo Máximo Definido Para Atender Por Canal:<br>Email: 5 minutos,<br>Chat: 1 minuto,<br>Web: 1 minuto.<br>Canal de autogestión: Respuesta automática. | Numero de Requerimientos del Canal ( C ) atendidos antes de (TMDPAPC) / Número Total de requerimientos del Canal.<br>96% |
| 3 | Resolución de tickets Nivel 1 ( C ) | Porcentaje de tickets resueltos por el nivel 1 en el periodo ( C ) | Número de tickets resueltos en el periodo / número total de tickets abiertos en el periodo.<br>96% |
| 4 | Cierre de Tickets ( C ) | Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido para su cierre a partir de su resolución. ( C ) | Número de tickets cerrados en menos de 3 Días Hábiles a partir de su resolución durante el periodo / número de tickets cerrados a partir de su resolución durante el periodo.<br>96% |
| 5 | Escalamiento de tickets ( C ) | Porcentaje de tickets correctamente escalados en el periodo. ( C ) | Número de tickets correctamente escalados / Número de tickets escalados por cualquier canal.<br>96% |
| 6 | Resolución de tickets usuarios VIP ( C ) | Porcentaje de tickets resueltos para usuarios VIP ( C ) | Número de tickets resueltos en hasta 4 horas para usuarios VIP abiertos en el periodo para usuarios VIP / total de tickets abiertos en el periodo para usuarios VIP.<br>96% |
| 7 | Porcentaje de satisfacción en la calidad del servicio prestado a usuario final | Resultados obtenidos en la aplicación de encuestas de satisfacción del servicio al usuario final | Numero de encuestas con el nivel de aprobación exigido / Total de encuestas aplicadas en el periodo.<br>96% |
| 8 | Tickets reabiertos ( C ). | Número de tickets reabiertos por solución incorrecta. ( C ) | Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes. |
| 9 | Documentación ticket resuelto. ( C ). | mantener el software de gestión de Mesa de Servicios de Ti documentado, actualizado, con la información de todo el proceso de solución del ticket generado por el usuario. Base de conocimiento actualizada al día. | Este indicador no deberá superar el 5% del total de los servicios atendidos durante el mes. |