



CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

Ministerio de Educación Nacional, CAN, Bogotá, D.C.

canano@mineduacion.gov.co



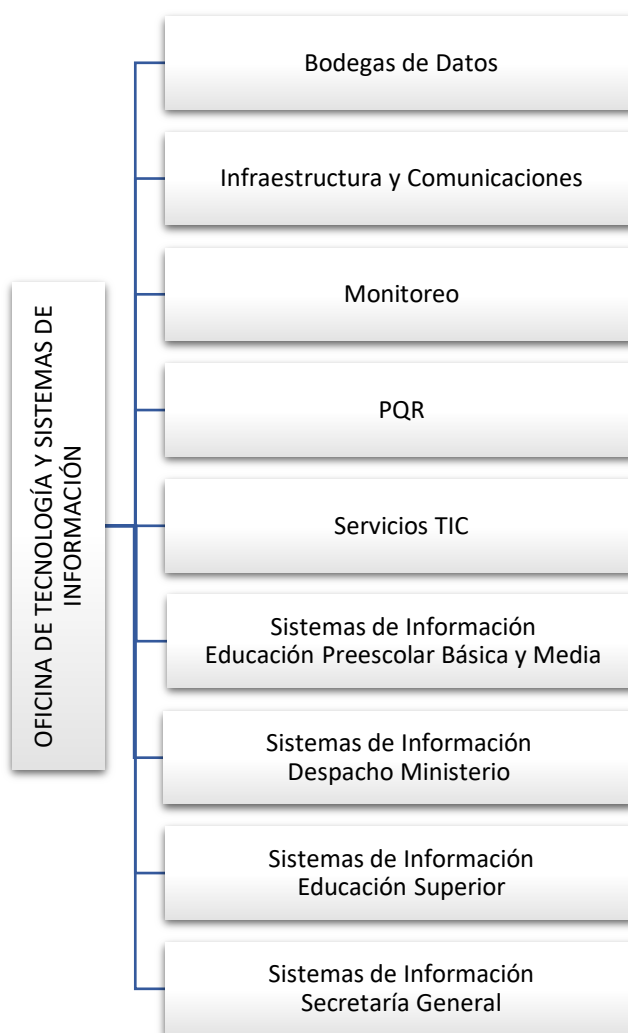
Catálogo de Servicios TIC

Documento que contiene información precisa y actualizada de todos los servicios operacionales de TI vigentes, identificados desde la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información. El catálogo de servicios es el documento descriptivo de los servicios que se publica a los usuarios de los servicios de TI.

El presente catálogo de servicios está dirigido todos los usuarios internos y externos de los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Ministerio de Educación Nacional, agrupados en nueve (9) categorías a saber: Bodegas de Datos, Infraestructura y Comunicaciones, Monitoreo, PQR, Servicios TIC, Sistemas de Información de Educación Preescolar, Básica y Media, Sistemas de Información del Despacho, Sistemas de Información de Secretaría General y Sistemas de Información de Educación Superior.



Servicios Prestados



1.

Bodegas de Datos

Solicitudes relacionadas con servicios asociados a las bodegas de datos de algunas aplicaciones del Ministerio, cuya información apoya la toma de decisiones en la Entidad.



Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución

Sistema de Matriculas Estudiantil de Educacion Basica y Media (BODEGA DATOS)

Bodega de datos del Sistema de Matriculas Estudiantil de Educacion Basica y Media

Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones

El alcance en la prestación del servicio incluye:

- Soporte Técnico:

- Error de Base de Datos
- Errores en la Funcionalidad
- Backup Base de Datos
- Consulta Sobre Información Técnica
- Ejecución de Scripts de Consulta
- Reinicio Bases de Datos
- Reportes de Información
- Usuario - Clave Base de Datos
- Ventana de Acompañamiento

- Soporte Funcional

- Implementación de nuevas funcionalidades

- Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.
- Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.
- Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.
- Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.
- Rotación, ausencia o falta del personal.

- En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

- Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

ALTO

25 Minutos

Entre 2 y 48 Horas

**Documentos asociados al
servicio**

Clientes del servicio

Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	Sistema de Matriculas Estudiantil de Educacion Basica y Media BI - PLANEACION BASICA
Descripción del Servicio	Sistema de Matriculas Estudiantil de Educacion Basica y Media BI - PLANEACION BASICA. Contiene la bodega de datos de SIMAT en O3. La gestiona la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



2.

Infraestructura y Comunicaciones

Solicitudes relacionadas con servicios de asistencia técnica al hardware y software, a equipos informáticos, gestión de red de datos, conexión desde y hacia internet, así como el soporte técnico y operativo.

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

ALMACENAMIENTO
El Almacenamiento de datos es un conjunto de componentes utilizados para leer o grabar datos, en forma temporal o permanente contando el disco duro.
Almacenamiento
A través de este servicio el usuario podrá solicitar: <ul style="list-style-type: none"> - Error de Escritura en Servidor - Denegar Permisos de Acceso a Almacenamiento a Usuario - Denegar Permisos de Acceso a Almacenamiento en Servidor - Informe de Estado de Plataforma de Almacenamiento - Modificación de Espacio para Almacenamiento a Usuario - Modificación de Espacio para Almacenamiento en Servidor - Otorgar Permisos de Acceso a Almacenamiento a Usuario - Otorgar Permisos de Acceso a Almacenamiento en Servidor
El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.
Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente y tener asignado un equipo de la entidad
Depende de cada solicitud de servicio.
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.
Servidores del Ministerio de Educación Nacional

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p>BACKUP</p> <p>Servicio que permite tener una copia de los datos originales fuera de la infraestructura, que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.</p>
Solicitud del Servicio TI	Backup
Descripción de la solicitud del servicio	<p>A través de este servicio el usuario podrá solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Error en Plataforma de Backup - Agregar/Eliminar/Modificar Rutas de Backup - Configuración de Backups Máquina Virtual - Solicitud de Ejecución de Backup - Informe de Estado de Plataforma de Backup - Restauración de Backup - Restauración de Máquina Virtual
Excepciones del servicio	El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.
Condiciones del servicio TI	Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente y tener asignado un equipo de la entidad
Impacto del servicio	Depende de cada solicitud de servicio.
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.
Clientes del servicio	Servidores del Ministerio de Educación Nacional



Nombre del Servicio de TI	CONTROL DE TEMPERATURA
Descripción del Servicio	Servicio Técnico sobre las torres de Control de Temperatura que se encuentran ubicadas en las entradas del Ministerio. Las torres de control de temperatura, como su nombre lo indica, toma la temperatura del funcionario, dispensa gel para un ingreso seguro al Ministerio.
Solicitud del Servicio TI	Control de Temperatura
Descripción de la solicitud del servicio	A través de este servicio el usuario podrá solicitar: <ul style="list-style-type: none">- No dispensa Gel- Servicio no Disponible- Sin Audio- Sin datos de pasos personas- Implementación de nuevas funcionalidades- Usuario – Clave Base de Datos
Excepciones del servicio	El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.
Condiciones del servicio TI	Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente y tener asignado un equipo de la entidad
Impacto del servicio	Depende de cada solicitud de servicio.
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.
Clientes del servicio	Servidores del Ministerio de Educación Nacional

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p>CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes denominados "mensajes electrónicos" mediante los sistemas de comunicación electrónica del Ministerio de Educación Nacional.</p>
Solicitud del Servicio TI	Correo Electrónico
Descripción de la solicitud del servicio	<p>A través de este servicio el usuario podrá solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuenta de Correo Bloqueada - Inconvenientes con la Recepción y Envío de Correos <ul style="list-style-type: none"> - Inconvenientes de Sincronización de la Agenda - Inconvenientes para Adjuntar Archivos - Inconvenientes para Ingresar al Correo Electrónico <ul style="list-style-type: none"> - No Se Puede Enviar o Recibir Archivos Adjuntos - No Logro Recibir o Enviar Correos (Qmail) <ul style="list-style-type: none"> - Caída de servicio Webhosting - Ampliación de Tamaño de Buzón - Compartir Agenda - Configuración de Cuenta de Correo Electrónico <ul style="list-style-type: none"> - Creación de Cuentas de Correos Adicionales <ul style="list-style-type: none"> - Creación de PST - Creación de Usuario de Correo - Eliminación de Usuario de Correo - Inconvenientes de Sincronización de la Cuenta <ul style="list-style-type: none"> - Modificación de Usuario de Correo - Revisar Inconvenientes de Envío o Recepción de Correos <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de Correos Spam - Creacion de Cuentas de Correo (Qmail)
Excepciones del servicio	<p>El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.</p>
Condiciones del servicio TI	<p>Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente, tener creado su usuario y contraseña en el directorio activo</p>
Impacto del servicio	Depende de cada solicitud de servicio.
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 4 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.



Cientes del servicio

Servidores del Ministerio de Educación Nacional

Nombre del Servicio de TI

Descripción del Servicio

Solicitud del Servicio TI

Descripción de la solicitud
del servicio

OFIMÁTICA

Servicio conformado por un conjunto de herramientas, técnicas, aplicaciones informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar, y mejorar tareas y procedimientos. Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir o almacenar la información, para ello se requiere que estén conectadas a una red local o a Internet.

Ofimática

A través de este servicio el usuario podrá solicitar:

- Asignación Recurso Tecnológico:

- Inconvenientes de Ingreso al Dominio
- Fallas de Configuración carteleras informativas
- Ampliación de Cuota Carpeta Compartida
- Bloqueo de Usuario
- Cambio de Contraseña
- Creación de Usuario en AD (Directorio Activo)
- Creación/Modificación/Eliminación Carpetas Compartidas
- Desbloqueo de Usuario
- Eliminación de Usuario en AD (Directorio Activo)
- Equipo de Cómputo/Portátil
- Escáner
- Impresora
- Instalación Token
- Modificación de Usuario en AD (Directorio Activo)
- Monitor
- Mouse
- Permisos y Configuración Carpetas Compartidas
- Solicitud de Licenciamiento
- Teclado
- Teléfono IP
- Video Beam

- Backup:

- Generar Backup al Usuario
- Restaurar Backup al Usuario

- Configuración Recurso Tecnológico:

- Equipo de Cómputo no Funciona



- Escáner no Funciona
- Falla periférico: Mouse-Teclado-Unidad DVD-Monitor
- Impresora no Funciona
- Revisión de Lentitud en Equipo
- Equipo de Cómputo/Portátil
- Escáner
- Impresora
- Monitor
- Mouse
- Revisión y Configuración del Navegador
- Software Adicional
- Teclado
- Teléfono IP
- Video Beam

- Herramienta Colaborativa:

- Falla en el servicio
- Eliminación de Usuario de Teams
- Modificación de Usuario de Teams
- Creación de Usuario de Teams

- Herramienta Mesa de Servicios:

- Inconvenientes Ingreso Herramienta de Gestión CA SDM
- Actualización de CMDB
- Auditoría de CMDB
- Configuración de Integrantes a Grupo de Asignación
- Creación de Grupo de Asignación
- Creación y/o Modificación de Usuario de CA SDM
- Desinstalación e Instalación de Software por Distribución
- Envío de Agentes a Máquina de Usuario
- Escalado a MSL
- Generación y Envío de Reporte
- Revisión de Ordenes de Cambio

- Videoconferencia:

- Falla Técnica en sala afecta Reunión (Videobeam, Equipos de Cómputo)
- Configuración Equipos para Reunión (Videobeam, Monitor, Cómputo)
- Configuración y Acompañamiento Videoconferencia
- Creación de Reunión

Excepciones del servicio

El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.

Condiciones del servicio TI

El servicio está sujeto a la disponibilidad de recursos tecnológicos del Ministerio de Educación Nacional.

Impacto del servicio	Depende de cada solicitud de servicio.
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.
Clientes del servicio	Servidores del Ministerio de Educación Nacional

Nombre del Servicio de TI	ONE DRIVE
Descripción del Servicio	Servicio que permite almacenar archivos, documentos en un mismo lugar.
Solicitud del Servicio TI	One Drive
Descripción de la solicitud del servicio	<p>A través de este servicio el usuario podrá solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falla al iniciar sesión de usuario - Bloqueo y/o cierre inesperado de la aplicación - Error de almacenamiento por capacidad limitada - No se encuentran los archivos o carpetas sincronizados - Información funcionamiento de la aplicación - Instalación y/o configuración de OneDrive
Excepciones del servicio	El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.
Condiciones del servicio TI	Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente, tener creado su usuario y contraseña en el directorio activo
Impacto del servicio	Depende de cada solicitud de servicio.
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 4 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.
Clientes del servicio	Servidores del Ministerio de Educación Nacional

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p>PRÉSTAMOS</p> <p>El servicio permite garantizar la continuidad en el suministro de equipos, instrumentos y materiales tecnológicos propiedad del Ministerio de Educación Nacional que están disponibles para el uso de todos los colaboradores de la entidad.</p>
Solicitud del Servicio TI	Solicitud de Elementos
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El usuario puede hacer peticiones de elementos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de Cómputo/Portátil - Impresora - Monitor - Mouse - Teclado - Video Beam
Excepciones del servicio	El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.
Condiciones del servicio TI	Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente, tener creado su usuario y contraseña en el directorio activo
Impacto del servicio	Depende de cada solicitud de servicio.
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	48 Horas
Documentos asociados al servicio	Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.
Clientes del servicio	Servidores del Ministerio de Educación Nacional

Nombre del Servicio de TI	RED
Descripción del Servicio	Con el servicio de red se garantiza el funcionamiento oportuno de los equipos, instrumentos y materiales tecnológicos pertenecientes al Ministerio de Educación Nacional que están disponibles para el uso de todos los colaboradores de la entidad.
Solicitud del Servicio TI	Red
Descripción de la solicitud del servicio	<p>A través de este servicio el usuario podrá solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caída de Red - Inconvenientes de Conectividad Wifi - Intermittencia En Punto de Red - Activar/desactivar Punto de Red - Agregar Nodo/Servidor a Pool de Balanceo - Crear un Pool de Balanceo - Desactivar Nodo/Servidor a Pool de Balanceo - Eliminar Nodo/Servidor a Pool de Balanceo - Eliminar un Pool de Balanceo - Gestionar Permisos de Acceso de Red - Permisos de Acceso a la Red Inalámbrica
Excepciones del servicio	El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.
Condiciones del servicio TI	Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente, tener creado su usuario y contraseña en el directorio activo
Impacto del servicio	Depende de cada solicitud de servicio.
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.
Clientes del servicio	Servidores del Ministerio de Educación Nacional



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	SEGURIDAD
Solicitud del Servicio TI	El servicio busca proteger la información almacenada en un sistema informático.
Descripción de la solicitud del servicio	Seguridad A través de este servicio el usuario podrá solicitar: - AnyConnect - Bloqueo puerto lógico (ISE) - Incidentes de Seguridad: <ul style="list-style-type: none">• Acceso no autorizado a un sistema o aplicación• Infección por Virus• Modificación no autorizada de una aplicación - SSO (Single Sign-On): <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Acompañamiento / Soporte Funcional• Backup Aplicación• Consulta Sobre Información Técnica• Implementación de nuevas funcionalidades• Reinicio de Aplicación• Ventana de Acompañamiento - Permisos Acceso a Nivel de VPN Tanto Cliente-To-Site Como Site-To-Site - Escaneo de Vulnerabilidades. Escaneo de Vulnerabilidades a demanda - Firewall. Permisos a Nivel de Firewall - Navegación. Permisos de Navegación a Nivel del MEN-CAN
Excepciones del servicio	El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.
Condiciones del servicio TI	Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente, tener creado su usuario y contraseña en el directorio activo
Impacto del servicio	Depende de cada solicitud de servicio.
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.
Clientes del servicio	Servidores del Ministerio de Educación Nacional

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

SISTEMAS OPERATIVOS
Programa o software requerido para funcionen otros programas en un computador personal o servidor.
Sistemas Operativos
A través de este servicio el usuario podrá solicitar:
- Creación, Modificación o Eliminación de Políticas del AD
- Creación, Modificación o Eliminación de Unidades Organizacionales
- Configurar El Relay de Correo En El Servidor
- Reinicio de Servidor
El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.
Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente y tener asignado un equipo de la entidad
Depende de cada solicitud de servicio.
25 Minutos
Entre 2 y 12 Horas
Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.
Servidores del Ministerio de Educación Nacional

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

VIRTUALIZACIÓN
La virtualización permite crear multiples entornos simulados sobre una unica insfraestructura fisica.
Virtualización
A través de este servicio el usuario podrá solicitar: <ul style="list-style-type: none"> - Error de Máquina Virtual - Inconvenientes de Inicio de la Maquina Virtual - Acompañamiento Proveedores - Informe de Estado de Plataforma de Virtualización
El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.
Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente y tener asignado un equipo de la entidad
Depende de cada solicitud de servicio.
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.
Servidores del Ministerio de Educación Nacional



3.

Monitoreo

Solicitudes de alertamientos críticos e importantes sobre el monitoreo de los Servicios TIC del Ministerio.

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

EVENTO CRÍTICO
Los eventos críticos son aquellos que se presentan cuando un dispositivo o servicio se encuentra operando fuera de los rangos normales de operación y generen un impacto en el negocio.
Evento Crítico
<p>A través de este servicio el usuario podrá solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidente por Evento Crítico en Aplicación - Incidente por Evento Crítico en Base de Datos - Incidente por Evento Crítico en Consumo File System - Incidente por Evento Crítico en Enlaces - Incidente por Evento Crítico en Equipo de Seguridad - Incidente por Evento Crítico en Networking - Incidente por Evento Crítico en Periféricos - Incidente por Evento Crítico en Plataforma de Virtualización - Incidente por Evento Crítico en Servidor Linux - Incidente por Evento Crítico en Servidor Windows
El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.
Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente y tener asignado un equipo de la entidad
Depende de cada solicitud de servicio.
25 Minutos
Entre 2 y 12 Horas
Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.
Servidores del Ministerio de Educación Nacional

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

EVENTO IMPORTANTE
Los eventos importantes se generan cuando un servicio o dispositivo se está aproximando a un umbral.
Evento importante
A través de este servicio el usuario podrá solicitar: <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación - Base de Datos - Consumo File System - Enlaces - Equipo de Seguridad - Networking - Periféricos - Plataforma de Virtualización - Servidor Linux - Servidor Windows
El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.
Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente y tener asignado un equipo de la entidad
Depende de cada solicitud de servicio.
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.
Servidores del Ministerio de Educación Nacional

4.

PQR

Solicitudes de quejas, reclamos o felicitaciones sobre el servicio brindado por la Mesa de Servicios de Tecnología del Ministerio.



Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

FELICITACIONES

Acciones documentadas donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos.

Felicitar

A través de este servicio el usuario podrá solicitar:
- Felicitar

El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.

Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente y tener asignado un equipo de la entidad

Depende de cada solicitud de servicio.

25 Minutos

Hasta 48 Horas

Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.

Servidores del Ministerio de Educación Nacional

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

QUEJAS

Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

Queja

A través de este servicio el usuario podrá solicitar:

- Queja

El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.

Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente y tener asignado un equipo de la entidad

Depende de cada solicitud de servicio.

25 Minutos

Hasta 48 Horas

Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.

Servidores del Ministerio de Educación Nacional

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

RECLAMOS

Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que se revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio.

Reclamo

A través de este servicio el usuario podrá solicitar:
- Reclamo

El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.

Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente y tener asignado un equipo de la entidad

Depende de cada solicitud de servicio.

25 Minutos

Hasta 48 Horas

Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.

Servidores del Ministerio de Educación Nacional



5. Servicios TIC

Solicitudes de Asesoría, Conceptos Técnicos y Acompañamiento en la estructuración de proyectos relacionados con componentes tecnológicos.



Nombre del Servicio de TI	ACOMPañAMIENTO POLÍTICA GOBIERNO DIGITAL (ANTES GOBIERNO EN LÍNEA - GEL) AL SECTOR EDUCACIÓN
Descripción del Servicio	Brindar asesoría sobre temas relacionados con la política de Gobierno Digital, su implementación, mantenimiento y mejora continua para el sector educación
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento para el entendimiento y la implementación de la Política de GD
Descripción de la solicitud del servicio	<p>Para el servicio, la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información atiende la solicitud de Acompañamiento para el entendimiento y la implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital para el sector educación, que contempla:</p> <p>Lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Componente TIC para el Estado- Componente TIC para la Sociedad- Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de TI
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• El profesional asignado para la prestación del servicio se pondrá en contacto con el solicitante para coordinar las reuniones necesarias para brindar la asesoría.• En caso excepcional para servicios de alta complejidad, el tiempo de solución se acuerda
Condiciones del servicio TI	El usuario debe indicar claramente en la solicitud del servicio en la mesa de ayuda el tema de gobierno digital en el cual requiere el apoyo.
Impacto del servicio	BAJO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	96 Horas hábiles
Documentos asociados al servicio	<ul style="list-style-type: none">• Política de Gobierno Digital• Marco de Referencia de Arquitectura TI del Estado Colombiano• Normativa del Estado Colombiano en TI
Clientes del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Entidades Adscritas y Vinculadas• Servidores del Ministerio de Educación Nacional• Sector Educación

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

ASESORÍA TÉCNICA PARA CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS TIC	
Brindar acompañamiento y apoyo técnico a las áreas en necesidades de contratación de productos y/o servicios con componentes tecnológicos	
asesoría en las opciones para dar solución a necesidades de tipo tecnológico	
La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información analiza la solicitud, y en caso de requerir ampliación o aclaración del objeto a contratar, indica al solicitante las aclaraciones que correspondan.	
Finalmente, entrega al solicitante la opción (es) que más se ajusta(n) en lo técnico a su necesidad y entrega al solicitante	
<ul style="list-style-type: none"> • El profesional asignado para la prestación del servicio se pondrá en contacto con el solicitante para coordinar las reuniones necesarias para brindar la asesoría. • En caso excepcional para servicios de alta complejidad, el tiempo de solución se acuerda 	
Registrar la solicitud de asesoría en la mesa de ayuda y anexar la información necesaria que soporte la necesidad o solicitud del servicio	
BAJO	
25 Minutos	
112 Horas hábiles	
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 1151 de 2008 • Ley 80 de 1993 • Descripción de la necesidad 	
<ul style="list-style-type: none"> • Servidores del Ministerio de Educación Nacional 	

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

AVAL TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS TIC

Brindar acompañamiento y apoyo técnico a las áreas en necesidades de contratación de productos y/o servicios con componentes tecnológicos

Aval técnico para la contratación de Productos y/o Servicios TIC

De acuerdo con el objeto a contratar la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, revisa desde el punto de vista técnico la documentación aportada realiza observaciones, sugiere cambios en el contenido e incluye información técnica necesaria para definir el alcance a contratar

- El profesional asignado para la prestación del servicio se pondrá en contacto con el solicitante para coordinar las reuniones necesarias para brindar la asesoría.
- En caso excepcional para servicios de alta complejidad, el tiempo de solución se acuerda

Registrar la solicitud de asesoría en la mesa de ayuda y anexar el formato de solicitud del servicio

BAJO

25 Minutos

112 Horas hábiles

- Decreto 1151 de 2008
- Ley 80 de 1993

• Insumo de Contratación y Anexos

- Servidores del Ministerio de Educación Nacional

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

CATÁLOGO DE SERVICIO
Actualización de servicios en la matriz de catálogo y árbol de categorías
Actualización
Para el servicio Catálogo de Servicio, la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información atiende la solicitud de Actualización de Catálogo de Servicios TIC para solicitudes internas que demanden: <ul style="list-style-type: none"> - Habilitar servicios - Inhabilitar Servicios - Servicios "en transición" - Actualizar descripciones del servicio - Actualizar condiciones generales del servicio
<ul style="list-style-type: none"> • El profesional asignado para la prestación del servicio se pondrá en contacto con el solicitante para coordinar las reuniones necesarias para ofrecer la actualización. • En caso excepcional para servicios de alta complejidad, el tiempo de solución se a
El usuario debe indicar claramente en la solicitud del servicio la actualización requerida sobre el catálogo, las justificaciones del caso y anexar en la solicitud el árbol de categorías y matriz de catálogo de servicio con el ajuste.
ALTO
25 Minutos
96 Horas hábiles
<ul style="list-style-type: none"> • Matriz Catálogo de Servicio <ul style="list-style-type: none"> • Árbol de Categorías • Catálogo de Servicio
<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Tecnología y Sistemas de Información



6. Sistemas de Información

Solicitudes relacionadas con el apoyo en el diseño, desarrollo, implementación, capacitación y mejora de los sistemas de información.



6.1.

Sistemas de Información Educación Prescolar Básica y Media



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	APRENDAMOS 2 A 5
Solicitud del Servicio TI	Aprendamos 2 a 5 cuenta con la opción llamada “Presenta tu prueba aquí”, la cual les permite a los estudiantes conocer si se encuentran registrados para participar en la estrategia.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	<ul style="list-style-type: none"> Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento)
Impacto del servicio	BAJO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	SISTEMA MAESTRO
Solicitud del Servicio TI	Aplicación para registro de aspirantes para proveer cargos de docentes en las ETC.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermitencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	BE THE 1 CHALLENGE Es una estrategia de fortalecimiento de los aprendizajes de inglés compuesta por un juego digital (App) para dispositivos móviles Android dirigido a estudiantes de grados 6 a 11, y por una herramienta de acompañamiento pedagógico para docentes de inglés y directivos docentes, bilinguismo. (Dashboard)
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Recuperación de datos de registro de usuario• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Reportes de usuarios registrados en App• Revisión de datos de usuarios de registro en SIMAT• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.

Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	Becas para la Excelencia Docentes
Solicitud del Servicio TI	Aplicación que permite el registro y la divulgación del programa de becas para la excelencia docente.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	BUSCANDO COLEGIO
Descripción del Servicio	Sistema de consulta Buscando Colegio sobre el DUE.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO

Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	Censo de Infraestructura Educativa Regional - CIER
Descripción del Servicio	El Censo de Infraestructura Educativa Regional, permite conocer el estado estructural de los establecimientos educativos del país.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado



	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	CONCURSO NACIONAL DEL CUENTO
Solicitud del Servicio TI	Aplicación para el registro y la evaluación de fichas de participantes del concurso
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	CONCURSO NACIONAL ESCRITURA
Solicitud del Servicio TI	Aplicación que permite gestionar el proceso de recepción y evaluación de cuentos y ensayos en el marco del Concurso Nacional de Escritura.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.<ul style="list-style-type: none">• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

MEDIO
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio

<p>CONVALIDACIONES DE EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA</p> <p>Sistema que permite registrar, consultar, actualizar y realizar el seguimiento de los trámites de Convalidaciones de Educación Básica y Media que ingresan al Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p> <p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>

- Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.
- Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.
- Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.
- Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.
- Rotación, ausencia o falta del personal.

- En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.
- Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

MEDIO

25 Minutos

Entre 2 y 48 Horas

Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos

Ciudadanos y Colaboradores MEN

Impacto del servicio

Tiempo de atención

Tiempo de Solución

Documentos asociados al servicio

Cientes del servicio



Nombre del Servicio de TI	Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar - SIUCE
Descripción del Servicio	Herramienta que apoya la identificación, registro y seguimiento de los casos de acoso, violencia escolar y de vulneración de derechos sexuales y reproductivos, dando cumplimiento a la ley 1620 de 2013 donde se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.



Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	<p align="center">Sistema de informacion de inversion del sector solidario en educacion - COOPERATIVAS</p>
Descripción del Servicio	<p>Sistema que permite a las cooperativas del sector solidario radicar proyectos en los cuales se hace inversión. Son aprobados por la Secretaría de Educación y el Ministerio.</p>
Solicitud del Servicio TI	<p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p>
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.

Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	Sistema de informacion de inversion del sector solidario en educacion - COOPERATIVAS HIST
Descripción del Servicio	Histórico de Cooperativas.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

CRUCES DE INFORMACIÓN

Los cruces pueden hacerse con las bases de los sistemas de información del Ministerio contra archivos externos o entre archivos externos, incluso se puede realizar cruces contra series históricas de la información de los sistemas de información del MEN.

Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones

El alcance en la prestación del servicio incluye:
- Cruces de Información

- Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.
- Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.
- Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.
- Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.
- Rotación, ausencia o falta del personal.

- En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

- Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

BAJO

25 Minutos

Entre 2 y 48 Horas

Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos

Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	Día de la Excelencia
Descripción del Servicio	Aplicación que permite la consulta de los archivos de la evaluación del Índice sintético de Calidad de la Educación ISCE.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p>Secretarías de Educación -Entidades Territoriales Certificadas (Directorio)</p> <p>Aplicación que permite la consulta de los datos de contacto de los Secretarios de Educación.</p>
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado



	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	ELIJO MI COLEGIO
Descripción del Servicio	Aplicación que permite el registro de estudiantes de convenios para que seleccionen el establecimiento más cercano y se les asigne matrícula.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	Evaluación Institucional y Reporte Financiero para Establecimientos Privados PBM - EVI
Descripción del Servicio	Gestiona la autoevaluación institucional de calidad del servicio para establecimientos educativos privados de preescolar, básica y media. Genera reportes de información financiera y fijación de tarifas.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Restablecimiento de contraseñas• Usuario - Aplicación• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	Sistema de Información Humano - - SECRETARIAS El sistema es utilizado para registrar la planta de docentes de Secretarías de Educación; en algunos casos también ingresan la planta administrativa. Cuenta con módulos de liquidación, bienestar, datos básicos, entre otros. Cuenta con un módulo de reportes.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado



	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	INSCRIPCIÓN DE EVENTOS
Descripción del Servicio	Sistema de información desarrollado para el Foro educativo nacional, el cual soporta el registro al Foro, inscripción a eventos y generación de certificados de asistencia.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	JORNADA ÚNICA SEGUIMIENTO
Solicitud del Servicio TI	Aplicación para el seguimiento de la implementación de la Jornada Única en los establecimientos participantes.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

MEDIO
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	LA VENTANA
Solicitud del Servicio TI	LA VENTANA (Portal de Transparencia). Se encuentra en definición una nueva aplicación. La actualmente desplegada aún no ha sido lanzada.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	MAESTRO 2025
Solicitud del Servicio TI	Es una plataforma web que funciona como un agregador de contenidos de interés para todos los docentes.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	MALETA WEB
Solicitud del Servicio TI	Aplicación para realizar el curso de implementación de derechos humanos y el proceso de paz.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Consulta Sobre Información Técnica• Envío de Archivos• Reinicio de Aplicación• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.<ul style="list-style-type: none">• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento

Clientes del servicio

Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio
Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio

MAPA EVENTOS RED MAESTRO
Mapa para visualizar los eventos de red maestro.
Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Consulta Sobre Información Técnica• Envío de Archivos• Reinicio de Aplicación• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.<ul style="list-style-type: none">• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
MEDIO
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento

Clientes del servicio

Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel,
debidamente diligenciado y firmado por los directivos

Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	Matriz Necesidades Docentes por Perfil
Solicitud del Servicio TI	Sistema encargado de manejar las necesidades de docentes por perfil, en cada una de las instituciones educativas.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	Sistema de Información de Fondos de Servicios Educactivos (Nuevo)
Descripción del Servicio	Soporta el proceso de reporte financiero de los fondos de servicio educativo.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

NUEVO DESARROLLO DE APLICACIONES
Solicitud para el diseño, contrucción e implementación de una nueva solución Tecnológica.
Nuevo desarrollo de aplicaciones
El alcance en la prestación del servicio incluye: - Nuevo desarrollo de aplicaciones
<ul style="list-style-type: none"> Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. Rotación, ausencia o falta del personal.
<ul style="list-style-type: none"> En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
ALTO
25 Minutos
Hasta 72 Horas
Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	<p align="center">Sistema de Información de Gestión de la Calidad Educativa (NVO)</p>
Descripción del Servicio	<p>El SIGCE es una herramienta de apoyo a la gestión de la calidad educativa en las instituciones, mediante el registro de varios componentes de evaluación y el plan de mejoramiento institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las secretarías de educación en base a un análisis de los resultados de evaluación de los establecimientos educativos asociados a la misma, registra un plan de apoyo al mejoramiento. Esta herramienta brinda un canal de comunicación entre los establecimientos educativos y la secretaría de educación, también entre la secretaría de educación y el ministerio de educación dado que permite a la SE vigilar y retroalimentar los PMI de los EE y al MEN vigilar y retroalimentar los PAM de las SE.
Solicitud del Servicio TI	<p align="center">Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p>
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p align="center">- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p align="center">- Soporte Funcional</p> <p align="center">- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.



Condiciones del servicio TI

Impacto del servicio

Tiempo de atención

Tiempo de Solución

**Documentos asociados al
servicio**

Clientes del servicio

- Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.
- Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.
- Rotación, ausencia o falta del personal.

- En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

- Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

MEDIO

25 Minutos

Entre 2 y 48 Horas

Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos

Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	Plan de alimentacion escolar - PAE
Solicitud del Servicio TI	Aplicación que utiliza el PAE para recopilar información de los colaboradores que están visitando las ETC y las IE.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p>Sistema de Matriculas Estudiantil de Educacion Basica y Media - SIMAT</p> <p>Sistema de información para el registro de Matrícula Oficial y no Oficial.</p>
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	<p align="center">Sistema de Información para el Monitoreo, la Prevención y el Análisis de la Deserción Escolar - SIMPADE</p>
Descripción del Servicio	<p align="center">Sistema de información para el análisis y prevención de la deserción.</p>
Solicitud del Servicio TI	<p align="center">Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p>
Descripción de la solicitud del servicio	<p align="center">El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p align="center">- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p align="center">- Soporte Funcional</p> <p align="center">- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	Sistema de Informacion Nacional de Educacion Basica y Media - SINEB
Descripción del Servicio	Registro y validación de información de nómina y docentes (cargue manual) y Matrícula (cargue automático desde SIMAT). Expone mediante servicio Web la información del DUE para sincronización.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	Sistema de Informacion Nacional de Educacion Basica y Media - SINEB PLANTAS
Descripción del Servicio	Registro y validación de información de los anexos correspondientes a plantas (Anexo 3A, Anexo 31, ascensos, ausentismos, Bienestar Social, Evaluación Desempeño, Académica, Banco de la Excelencia y Afiliaciones y novedades Fiduprevisora) mediante un cargue automático.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.



	<ul style="list-style-type: none">• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	
Solicitud del Servicio TI	
Descripción de la solicitud del servicio	<hr/> <p align="center">Sistema de Información de Primera Infancia - SIPI</p> <hr/> <p align="center">Registro de operadores, cualificación de agentes y calidad.</p> <hr/> <p align="center">Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p> <hr/> <p align="center">El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p align="center">- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p align="center">- Soporte Funcional</p> <p align="center">- Implementación de nuevas funcionalidades</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal. <hr/>
Excepciones del servicio	
Condiciones del servicio TI	<hr/> <ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <hr/>



	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	<p align="center">Sistema de Información del Programa Todos a Aprender - SIPTA</p>
Descripción del Servicio	<p>Permite la gestión de la aplicación de pruebas de candidatos a tutores.</p>
Solicitud del Servicio TI	<p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p>
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p align="center">- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p align="center">- Soporte Funcional</p> <p align="center">- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	Sistema de Información del Programa Todos a Aprender (Version 2) - SIPTA2 WEB
Descripción del Servicio	Permite la gestión de la aplicación de pruebas a candidatos a tutores.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	Sistema nacional de acompañamiento a experiencias significativas. - SNAES
Descripción del Servicio	Sistema nacional de acompañamiento a experiencias significativas.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	Sistema de Seguimiento al Desarrollo Integral de la Primera Infancia - SSDIPI
Descripción del Servicio	El sistema permite el registro de información asociada al proyecto de Seguimiento Niño a Niño. A través de servicios web, carga y consolida información del ICBF y el Ministerio de Salud.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	<hr/> SUPÉRATE CON EL SABER <hr/>
Descripción del Servicio	La pagina web supérate con el Saber es la estrategia nacional de competencias dirigida a niños, niñas y adolescentes escolarizados. Esta estrategia estimula la excelencia académica en diferentes áreas y busca, además de afianzar los conocimientos, desarrollar las habilidades personales y sociales de los estudiantes del país en un ambiente digital.
Solicitud del Servicio TI	<hr/> Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones <hr/>
Descripción de la solicitud del servicio	El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<hr/> <ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal. <hr/>
Condiciones del servicio TI	<hr/> <ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. <hr/>

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	SISTEMA DE INFORMACIÓN SUPÉRATE
Descripción del Servicio	Sistema donde se desarrollara superate con el saber, estrategia de seguimiento al aprendizaje para los grados 3,5,7,9,11.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



6.2. Sistemas de Información Despacho Ministerio



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	APACHE SOLR 4 7
Solicitud del Servicio TI	Aplicación de motor de búsqueda para el sitio web de Col Aprende Antiguo para la aplicación de Drupal 7.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Consulta Sobre Información Técnica• Envío de Archivos• Reinicio de Aplicación• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a

Clientes del servicio

través de mesa de ayuda anexando el documento
Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel,
debidamente diligenciado y firmado por los directivos

Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	AULAS VIRTUALES NICMOODLE
Solicitud del Servicio TI	LEARNING Management SYSTEM (MOODLE 2.7) Cursos Virtuales asociado a los CIER (DSPACE).
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	CAS SERVER
Solicitud del Servicio TI	CAS, o Central Authentication Service, es un protocolo de inicio de sesión único de código abierto para empresas de la web.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Consulta Sobre Información Técnica• Envío de Archivos• Reinicio de Aplicación• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas

**Documentos asociados al
servicio**

Clientes del servicio

Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	CATALOGO DE LA OFERTA NACIONAL DE RECURSOS DIGITALES
Solicitud del Servicio TI	Herramienta pedagógica con contenidos educativos digitales dirigidos a todos los grados de educación básica primaria, básica secundaria y media.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	ENGINE NEWTENBERG
Solicitud del Servicio TI	Gestor de contenidos de los canales que hay en Newtonberg "portal web men", "portal observatorio laboral", "portal CNA", "portal SNIES", "Portales sistemas de información".
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Consulta Sobre Información Técnica• Envío de Archivos• Reinicio de Aplicación• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.<ul style="list-style-type: none">• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas

**Documentos asociados al
servicio**

Clientes del servicio

Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	
Solicitud del Servicio TI	
Descripción de la solicitud del servicio	<hr/> COLABORATORIO EDU SUPERIOR <hr/> <p>Plataforma para el desarrollo de la estrategia del Colaboratorio de Innovación Educativa y Transformación Digital de la Educación superior, a través de estrategias de acompañamiento, apadrinamiento e inspiración.</p> <hr/> Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones <hr/> <p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">- Soporte Técnico:<ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento- Soporte Funcional- Implementación de nuevas funcionalidades <hr/> <ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal. <hr/>
Excepciones del servicio	
Condiciones del servicio TI	<hr/> <ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. <hr/>

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	<hr/> Colombia Aprende (APPLICATION.COLOMBIAAPRENDE.EDU.CO) <hr/>
Descripción del Servicio	Es una plataforma (Moodle 3.8) para la publicación y gestión de los cursos en línea de las diferentes áreas del Ministerio de Educación, que estén orientados a comunidad educativa.
Solicitud del Servicio TI	<hr/> Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones <hr/>
Descripción de la solicitud del servicio	<hr/> El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades <hr/>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal. <hr/>
Condiciones del servicio TI	<hr/> <ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. <hr/>

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio
Condiciones del servicio TI

CONTACTO MAESTRO

Plataforma (Drupal 8.9.1) para centralizar la oferta de recursos informativos y de formación que tiene disponible el Ministerio de Educación para todos los docentes del país. También es una plataforma para el desarrollo de la iniciativa de la Escuela de Liderazgo Docente, orientada exclusivamente a directivos docentes.

Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones

El alcance en la prestación del servicio incluye:

- Soporte Técnico:

- Aplicación No Disponible
- Error de Base de Datos
- Errores en la Funcionalidad
- Intermittencia en la Aplicación
- Lentitud en la Aplicación
- Backup Aplicación
- Backup Base de Datos
- Consulta Sobre Información Técnica
- Ejecución de Scripts de Consulta
- Envío de Archivos
- Reinicio Bases de Datos
- Reinicio de Aplicación
- Reportes de Información
- Usuario - Clave Base de Datos
- Ventana de Acompañamiento

- Soporte Funcional

- Implementación de nuevas funcionalidades

- Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.
- Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.
- Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.
- Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.
- Rotación, ausencia o falta del personal.

- En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	CONTACTO MAESTRO MOVIL Aplicación Móvil para descarga e instalación en dispositivos Android / iOS, que permitirá a los usuarios acceder a la oferta de contenidos de Contacto Maestro, con unas opciones específicas de personalización y notificaciones.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio
Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio

<p>ENCUESTA LINESURVEY</p> <p>LimeSurvey es una aplicación de software libre para la aplicación de encuestas en línea, brinda la posibilidad de desarrollar, publicar y recolectar respuestas de sus encuestas.</p> <p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p> <p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Consulta Sobre Información Técnica • Reinicio de Aplicación <ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal. <ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p> <p>MEDIO</p> <p>25 Minutos</p> <p>Entre 2 y 48 Horas</p> <p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento</p>
--

	Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Cientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN
Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p>GITLAB</p> <p>Es un software de control de versiones, pensando en la eficiencia y la confiabilidad del mantenimiento de versiones de aplicaciones cuando éstas tienen un gran número de archivos de código fuente.</p>
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Acompañamiento Técnico • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Cargue de línea base • Creación de etiqueta "tag" • Creación de ramas de lanzamiento "release" o de incidencia "hotfix" • Creación de repositorios • Crear pull request y realizar merge en master • Modificar y/o eliminar repositorios • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reporte de información • Revertir cambios en la rama master • Soporte en la configuración de llave ssh de un usuario • Soporte de clonación o actualización de código en un repositorio • Usuarios – Creación • Usuarios - Modificar y/o eliminar
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.



Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

<ul style="list-style-type: none"> Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. Rotación, ausencia o falta del personal.
<ul style="list-style-type: none"> En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
MEDIO
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	JENKINS
Descripción del Servicio	Jenkins: el servidor de automatización de código abierto, proporciona cientos de complementos para respaldar la construcción, implementación y automatización de cualquier proyecto-Devops
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Acompañamiento Técnico• Backup Aplicación• Configuraciones específicas para ejecución del pipeline• Creación de proyecto• Modificar y/o eliminar proyecto• Reinicio de Aplicación• Reporte de información• Usuarios – Creación• Usuarios - Modificar y/o eliminar
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio

Protocolo ligero de acceso a directorios Colombia Aprende

Protocolo ligero de acceso a directorios Colombia Aprende.

Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones

El alcance en la prestación del servicio incluye:

- Soporte Técnico:

- Aplicación No Disponible
- Errores en la Funcionalidad
- Intermittencia en la Aplicación
- Lentitud en la Aplicación
- Backup Aplicación
- Consulta Sobre Información Técnica
- Envío de Archivos
- Reinicio de Aplicación
- Ventana de Acompañamiento

- Soporte Funcional

- Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.
- Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.
- Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.
- Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.
- Rotación, ausencia o falta del personal.

- En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

- Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

MEDIO

25 Minutos

Entre 2 y 48 Horas

Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a

Clientes del servicio

través de mesa de ayuda anexando el documento
Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel,
debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p align="center">NEXUS</p> <p>Nexus es un repositorio de artefactos que permite crear, alojar y compartir paquetes, componentes y/o activos de software en un proyecto u organización-Devops.</p>
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p align="center">- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Acompañamiento Técnico • Backup Aplicación • Cargue de dependencias • Creación de repositorios • Modificación o eliminación de dependencias • Modificar y/o eliminar repositorios • Reinicio de Aplicación • Reporte de información • Usuarios – Creación • Usuarios - Modificar y/o eliminar <p align="center">- Soporte Funcional</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	Observatorio Colombiano de Innovación Educativa con uso de TIC
Descripción del Servicio	El Observatorio Colombiano de Innovación Educativa con Uso de TIC es la instancia encargada de orientar y fundamentar la toma de decisiones de los diferentes actores del sistema educativo colombiano, con miras a lograr que Colombia tenga una ruta visible hacia la innovación educativa con uso de TIC.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	PHP-LOGIN
Solicitud del Servicio TI	Aplicación que permite el registro y la actualización de datos de usuario del portal Colombia Aprende.
Descripción de la solicitud del servicio	<p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p> <p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio

<p>Portal web de los Diálogos de Educación Superior</p> <p>Web de la estrategia Diálogos por la Educación Superior.</p> <p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p> <p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Consulta Sobre Información Técnica • Envío de Archivos • Reinicio de Aplicación • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
MEDIO
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a

Clientes del servicio

través de mesa de ayuda anexando el documento
Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel,
debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	Colombia Aprende (Portal WEB aprende)
Solicitud del Servicio TI	Administrador de contenidos (Content Management SYSTEM DRUPAL 7.43). Portal principal de contenidos para todo el público.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado



	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	NUEVO PORTAL COLOMBIAAPRENDE 2020 Plataforma (Drupal 8.9.1) para centralizar la oferta de contenidos educativos digitales disponibles para estudiantes, docentes, directivos y padres de familia, tanto del Ministerio de Educación Nacional, como de sus aliados en el sector público y privado.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.



	<ul style="list-style-type: none">• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	Paz a tu idea
Descripción del Servicio	La plataforma virtual PAZATUIDEA fue desarrollada para ofrecer un espacio virtual e interactivo para diferentes actores de la comunidad educativa del país y de organizaciones interesadas en aunar esfuerzos, para fortalecer las prácticas pedagógicas de educación para la paz.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado



	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p align="center">CA MOVIL (ZERO RATING)</p> <p>Herramienta pedagógica con contenidos educativos digitales, estáticos, dirigidos a todos los grados de educación básica primaria, básica secundaria y media con optimizaciones y beneficios para ser consultadas desde dispositivos móviles principalmente.</p>
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p align="center">- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p align="center">- Soporte Funcional</p> <p align="center">- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado



	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	Portal Web Consejo Nacional de Acreditación
Descripción del Servicio	Portal web del Consejo Nacional de Acreditación.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reportes de Información • Reinicio de Aplicación • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado



	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución

PORTAL WEB COLOMBIA APRENDE ANTIGÜO
Colección de contenidos publicados en el portal web de Colombia aprende en su versión de NEWTENEBERG.
Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Consulta Sobre Información Técnica• Envío de Archivos• Reinicio de Aplicación• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional
- Implementación de nuevas funcionalidades
<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.<ul style="list-style-type: none">• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
MEDIO
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas

**Documentos asociados al
servicio**

Clientes del servicio

Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	Red Nacional de Renovación Educativa
Descripción del Servicio	Administrador de contenidos (Content Management System DRUPAL 7.5). Portal de contenidos enfocado a temas de innovación.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reportes de Información • Reinicio de Aplicación • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio
Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución

Portal Web Ministerio de educación nacional

www.mineduccion.gov.co Está compuesto además por el canal del Centro Virtual de Noticias de Educación, El Pregonero y el canal de sistemas de información.

Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones

El alcance en la prestación del servicio incluye:

- Soporte Técnico:

- Aplicación No Disponible
- Errores en la Funcionalidad
- Intermittencia en la Aplicación
- Lentitud en la Aplicación
- Backup Aplicación
- Consulta Sobre Información Técnica
- Envío de Archivos
- Reinicio de Aplicación
- Ventana de Acompañamiento

- Soporte Funcional

- Implementación de nuevas funcionalidades

- Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.
- Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.
- Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.
- Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.
- Rotación, ausencia o falta del personal.

- En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

- Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

MEDIO

25 Minutos

Entre 2 y 48 Horas

**Documentos asociados al
servicio**

Clientes del servicio

Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	PORTAL WEB OBSERVATORIO LABORAL
Descripción del Servicio	Ofrece información valiosa que motiva el análisis acerca de la pertinencia de la educación en el país, ayuda a una mejor toma de decisiones. Este sistema de información es una herramienta única en la región, que contribuye al fortalecimiento de la calidad y pertinencia del sistema educativo del país, con el propósito de responder a las necesidades productivas y sociales.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p align="center">REGISTRO DE USUARIO EN COLOMBIA APRENDE</p>
Solicitud del Servicio TI	<p align="center">Aplicación para el registro de usuarios en el Portal Colombia Aprende y las plataformas asociadas.</p>
Descripción de la solicitud del servicio	<p align="center">Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p>
	<p align="center">El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p align="center">- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p align="center">- Soporte Funcional</p> <p align="center">- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Excepciones del servicio	
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	
Solicitud del Servicio TI	
Descripción de la solicitud del servicio	<hr/> <p style="text-align: center;">RENDICIÓN DE CUENTAS</p> <hr/> <p>Aplicación que permite el registro de las preguntas para la rendición de cuentas del MEN.</p> <hr/> <p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p> <hr/> <p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p style="text-align: center;">- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p style="text-align: center;">- Soporte Funcional</p> <p style="text-align: center;">- Implementación de nuevas funcionalidades</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal. <hr/>
Excepciones del servicio	
Condiciones del servicio TI	<hr/> <ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <hr/>

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio

<p>REPÓRTATE</p> <p>Tableros de control con informacion relevante del sector, realizados en la plataforma business Intelligence de oracle, para centralizar el flujo de informacion oficial del sector.</p> <p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p> <p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación de la aplicación • Consulta Sobre Información Técnica • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información de Aplicaciones • Solicitud de envío de archivos <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Mejora de la aplicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
MEDIO
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a

Clientes del servicio

través de mesa de ayuda anexando el documento
Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel,
debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	Sistema de Autenticacion, Autorizacion y Auditoria - SIA3
Descripción del Servicio	Solución transversal y con carácter transitorio centrada en la identidad y acceso de usuarios para soportar los procesos de autenticación, autorización y auditoria de los sistemas de información nuevos.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de Información • Usuario - Clave Base de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	SISTEMA DE EMBARGOS
Solicitud del Servicio TI	Permite el registro y consulta de los embargos que se le realizan al MEN.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de Información• Restablecimientos de contraseñas• Usuario – Clave Aplicación• Usuario - Clave Base de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p>SSP - SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE PROYECTOS</p> <p>Sistema de Información que se utiliza para realizar seguimiento a la ejecución física de los Proyectos de Inversión a cargo del MEN. El procedimiento funcional, es que al inicio de cada vigencia se programan en el SSP los indicadores y metas de los proyectos de inversión del año en curso, para que los responsables correspondientes de la ejecución en cada área, mensualmente reporten los avances cuantitativos y cualitativos que vayan alcanzando en pro del cumplimiento de Proyecto. Existen roles y claves de ingreso, en los que la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas tiene a cargo la formulación y mantenimiento del Sistema, y cada área técnica del MEN responde por el reporte de la información de seguimiento de sus Proyectos de Inversión.</p>
Solicitud del Servicio TI	<p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p> <p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.



CONDICIONES DEL SERVICIO

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

• Rotación, ausencia o falta del personal.
• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
MEDIO
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio

TODOS APRENDER MÓVIL
Una aplicación App moodle móvil para descarga e instalación en dispositivos Android y que permite acceder a la oferta de



Solicitud del Servicio TI	cursos disponibles en el Aula Virtual del Portal Educativo Colombia Aprende.
	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Errores en la Funcionalidad• Backup Aplicación• Consulta Sobre Información Técnica• Envío de Archivos
	- Soporte Funcional <ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Excepciones del servicio	
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado
	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



6.3. Sistemas de Información Educación Superior



Nombre del Servicio de TI	BUSCANDO CARRERA
Descripción del Servicio	La aplicación está embebida en el sitio de "Colombia Aprende" y permite la consulta de los programas de pregrado de educación superior. La aplicación permite el filtro de programas por modalidad, nivel de educación superior, acreditación y valor del semestre.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	CNA - SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE ALTA CALIDAD DE EDUCACION SUPERIOR
Descripción del Servicio	Tramitar y adquirir el registro de alta calidad para una institución de educación superior (IES) y/o para los programas académicos.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">- Soporte Técnico:<ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Consulta Sobre Información Técnica• Envío de Archivos• Reinicio de Aplicación• Ventana de Acompañamiento- Soporte Funcional- Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas

**Documentos asociados al
servicio**

Clientes del servicio

Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	COMPARA CARRERA
Solicitud del Servicio TI	Es una aplicación que permite comparar carreras de educación superior y formación para el trabajo con base en unos criterios de configuración definidos por el usuario.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	CONVALIDA
Solicitud del Servicio TI	Sistema para soportar el trámite de convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Usuario - Bloqueo por Intentos Fallidos• Usuario - Permisos Sharepoint• Usuario - Servicio UARIV• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional: <ul style="list-style-type: none">• Calidad de Datos• Carga de Documentos• Gestión Programas Instituciones extranjeras• Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	APIGATEWAY (CONVALIDA)_PASARELA PAGOS
Descripción del Servicio	Orquestador entre aplicación pasarela de pagos y aplicación convalida
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">- Soporte Técnico:<ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento- Soporte Funcional- Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos



Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

Entre 2 y 48 Horas
Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	CONVALIDA _REGISTROUSUARIO
Solicitud del Servicio TI	Formulario convalida (Bizagi). Sistema para soportar el trámite de convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Usuario - Actualización Datos Usuarios• Usuario – Clave Bases de Datos• Usuario - Contraseña Usuarios• Usuario - Creación de Usuarios• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	CONVALIDACIONES EDUCACIÓN SUPERIOR
Solicitud del Servicio TI	Convalidación de títulos obtenidos en el extranjero en nuestro país.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p>CONVOCATORIA SUPERIOR</p> <p>Sistema único centralizado parametrizable de convocatorias del MEN, que permite a la dirección de calidad para la educación superior convocar a los miembros de los organismos que aseguran la calidad de educación superior, como lo es el concejo nacional para la educación superior. Actualmente se está desarrollando el proceso para las convocatorias de Pares de las Escuelas Normales Superiores, y se encuentra en levantamiento de requerimientos la convocatoria para la comisión intersectorial de aseguramiento de calidad de la educación superior.</p> <p>En el sistema es posible crear las convocatorias, parametrizarlas (definir las etapas con las fechas de cada etapa), realizar la inscripción, postulación, votación, por parte de los interesados en participar, y la gestión y aprobación de inscritos por parte del área encargada.</p>
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de información • Usuario – Clave Bases de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.



Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

<ul style="list-style-type: none"> Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. Rotación, ausencia o falta del personal.
<ul style="list-style-type: none"> En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
MEDIO
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	DELEGADOS Y REPRESENTANTES
Solicitud del Servicio TI	El sistema registra la información de los comités de delegados y representantes realizados en las Instituciones de Educación Superior.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	HECAA Herramienta de cargue de archivos. Herramienta que permite generar plantillas en formato de hoja de cálculo, archivos csv o por servicio ftp, a partir de la estructura definida en la base de datos. Con estas plantillas los usuarios pueden cargar la información en forma fácil y rápida.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermitencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	LABORATORIO SUPERIOR
Descripción del Servicio	Plataforma para el desarrollo de la estrategia del Co-laboratorio de Innovación Educativa y Transformación Digital de la Educación superior, a través de estrategias de acompañamiento, apadrinamiento e inspiración.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">- Soporte Técnico:<ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento- Soporte Funcional- Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p align="center">NUEVO SPADIES</p> <p>Sistema para la Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior (NUEVO). Nuevo Sistema para el apoyo al seguimiento de la deserción estudiantil de la educación superior.</p>
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p align="center">- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de información • Usuario – Clave Bases de Datos • Ventana de Acompañamiento <p align="center">- Soporte Funcional</p> <p align="center">- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado



	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	OLE - BI
Solicitud del Servicio TI	Observatorio Laboral para la Educación (BODEGA DATOS). Bodega de datos para el Observatorio Nacional de Educación
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	ORIENTACIÓN SOCIO OCUPACIONAL La Herramienta de Orientación Socio Ocupacional, publica una encuesta en la cual se responden interrogantes que se presentan generalmente a la hora de decidir qué hacer al terminar el colegio. Al finalizar, arroja resultados que orientan al usuario sobre que carreras se identifican más de acuerdo a las respuestas basadas en el núcleo de conocimiento.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	PARES
Descripción del Servicio	Sistema de Banco de Pares. Aplicativo que permite seleccionar y filtrar los pares potenciales que pasaran a SACES.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p align="center">PASARELA DE PAGOS</p> <p>Solución transaccional para articular canales de recaudo PSE, Tarjetas credits y cupon de pagos con los sistemas de información del MEN.</p>
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p align="center">- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación Inconsistencia después de pago • Aplicación No Disponible • Botón Pagos no Responde • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de información • Usuario – Clave Bases de Datos • Ventana de Acompañamiento <p align="center">- Soporte Funcional</p> <p align="center">- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	PROCESOS SANCIONATORIOS IES
Solicitud del Servicio TI	Aplicación que permite la consulta de los procesos sancionatorios de las IES – La Lupa.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	SACES
Descripción del Servicio	Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior. Tramitar y adquirir el registro calificado para los programas académicos de una Institución de Educación Superior (IES) y/o realizar trámites institucionales.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado



	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	SIACET
Descripción del Servicio	<p>Sistema de Información para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.</p> <p>Sistema de información que permite la consulta de instituciones y programas de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano – ETDH.</p>
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de información • Usuario – Clave Bases de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	SIET
Descripción del Servicio	<p>El sistema registra información de las instituciones y programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano - ETDH, tarea desarrollada por las Secretarías de Educación certificadas tanto departamentales como municipales. Así mismo, las Instituciones de formación tienen la tarea de registrar la información de sus certificados, matriculados y costos de programas. Adicionalmente, facilita la recopilación, divulgación y organización de la información asociada a esta modalidad de educación.</p>
Solicitud del Servicio TI	<p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p>
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">- Soporte Técnico:<ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento- Soporte Funcional<ul style="list-style-type: none">- Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.

Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	SIET – CONSULTAS PÚBLICAS
Descripción del Servicio	Sistema de Información de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (Consultas públicas). Permite la consulta de instituciones y programas de la educación para el trabajo y el desarrollo humano.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado



	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	SIET BODEGAS DATOS
Descripción del Servicio	Sistema de Información de la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (BODEGA DATOS). Bodegas de Datos de la Aplicación SIET
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p>SNIES</p> <p>Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. Permite mantener informada a la comunidad en general sobre la cantidad y la calidad de los programas ofrecidos por las IES a nivel nacional.</p> <p>En este sistema se recopila y organiza la información relevante sobre la educación superior que permite hacer planeación, monitoreo, evaluación, asesoría, inspección y vigilancia del sector.</p>
Solicitud del Servicio TI	<p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p>
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	SNIES – CONSULTAS PÚBLICAS
Descripción del Servicio	Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. Permite consultar de manera pública la información de instituciones y programas registrados en SNIES.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	SNIES BODEGA DATOS
Solicitud del Servicio TI	Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. Bodegas de Datos de la Aplicación SNIES.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

MEDIO
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	SNIES FINANCIERO Sistema de información sobre el estado y avance de la gestión financiera de las instituciones de educación superior y quienes ofrezcan y presten el servicio público de educación superior, el valor de los derechos pecuniarios, derechos de matrícula que la institución cobra a los estudiantes y los informes presupuestales de ingresos y gastos, tanto de apropiación como de ejecución.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	VUMEN – BOTÓN DE PAGO
Descripción del Servicio	Ventanilla Unica de Trámites. Soporta la gestión de pago en línea de trámites que realiza el Viceministerio de Educación Superior.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	VUMEN – INSCRIPCIÓN DE RECTORES
Descripción del Servicio	Ventanilla Unica de Trámites. Soporta la gestión solicitudes de registro e inscripción de rectores y representantes legales de Instituciones de Educación Superior - IES privadas.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	VUMEN – REFORMAS ESTATUTARIAS
Descripción del Servicio	Ventanilla Unica de Trámites. Soporta la gestión de ratificación de reformas estatutarias para Instituciones de Educación Superior Privadas.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	VUMEN – REPRESENTACIÓN LEGAL
Descripción del Servicio	Ventanilla Unica de Trámites. Certificados de Representación Legal y de programa e idoneidad. Soporta la gestión de trámites en línea de certificados que expide el Viceministerio de Educación Superior.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



6.4. Sistemas de Información Secretaría General



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	ACUERDOS DE GESTIÓN Es una herramienta que permite a los directivos del Ministerio de Educación Nacional, en su calidad de Gerentes públicos, gestionar anualmente la suscripción y evaluación de Acuerdos de Gestión que comprende el establecimiento de los objetivos de su gestión, la concertación de compromisos, seguimiento a los compromisos concertados y evaluación de las competencias gerenciales.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	ACVIS_CONTROL ACCESO_Y_VISITANTES
Descripción del Servicio	Aplicativo que garantiza el control de ingreso de visitantes al MEN, de manera organizada. Dicho sistema integra funcionalidades de ingreso y salida de personal de planta y contratista, además de los visitantes. De la misma manera controla el ingreso y la salida de activos fijos, las compensaciones, manejo de agenda virtual y turnos en la Unidad de atención al Ciudadano.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Aplicación No Disponible al Agendar• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• No reconoce Dispositivo (Hardware)• No salen o llegan correos• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• No encuentra Archivo• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.



Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	COMISIONES
Solicitud del Servicio TI	Aplicación para gestionar las comisiones de los funcionarios del Ministerio.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	CONSOLIDADO DE PAGOS
Solicitud del Servicio TI	Sistema de apoyo para generar resumen consolidados de pagos y certificados de ingresos y retenciones para contratistas y proveedores.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	CONSULTA DE ACCESO AL MEN
Solicitud del Servicio TI	Sistema de apoyo que permite consultar qué personas acceden al MEN
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

MEDIO
25 Minutos
Entre 2 y 48 Horas
Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	CONTROL VISITANTES FUNCIONARIOS
Solicitud del Servicio TI	Sistema que permite habilitar el ingreso de visitantes por parte de los funcionarios.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	CONTROL VISITANTES VIGILANTES
Descripción del Servicio	Aplicación que utilizan los vigilantes para consultar los accesos de visitantes habilitados por los funcionarios. (Aplicación Java).
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de información • Usuario – Clave Bases de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI
Descripción del Servicio
Solicitud del Servicio TI
Descripción de la solicitud del servicio
Excepciones del servicio

Condiciones del servicio TI
Impacto del servicio
Tiempo de atención
Tiempo de Solución
Documentos asociados al servicio
Clientes del servicio

DASHB_FINANCIERO

Bodega de Datos de la Aplicación Dashb Financiero. Las bodegas de datos son un conjunto de datos integrados que al realizar el análisis respectivo apoya la toma de decisiones, para este servicio específicamente, Dashb Financiero.

Dashb_Financiero

A través de este servicio el usuario podrá solicitar:

- Soporte Funcional
- Actualizar Data
- Consulta sobre Información Técnica
- Envío de archivos
- Errores en la funcionalidad
- Mejora o creación de Tablero de Control
- No disponibilidad en Tableros de Control
- Reportes de Información
- Claves de usuario en Bases de Datos

El alcance del servicio no cubre Invitados o usuarios sin contrato vigente.

Para la prestación del servicio debe ser colaborador del Ministerio de Educación Nacional con contrato vigente y tener asignado un equipo de la entidad

Depende de cada solicitud de servicio.

25 Minutos

Entre 2 y 48 Horas

Contrato o vinculación laboral con el Ministerio de Educación Nacional.

Servidores del Ministerio de Educación Nacional



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	DESPRENDIBLES DE PAGO La consulta de Desprendibles de Pago facilita la visualización e impresión de los desprendibles de los periodos liquidados por el aplicativo de Personal y Nómina, PERNO.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado



	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	
Solicitud del Servicio TI	
Descripción de la solicitud del servicio	<hr/> EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO <hr/> <p>El Sistema de Evaluación de Desempeño facilita el seguimiento de la evaluación realizada en línea consolidando la información de los servidores del MEN.</p> <hr/> <p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p> <hr/> <p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal. <hr/>
Excepciones del servicio	
Condiciones del servicio TI	<hr/> <ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <hr/>

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	FIRMA ELECTRÓNICA Solución transversal de firma digital en línea que permita asegurar de forma electrónica la validez jurídica de los actos administrativos emanados del Ministerio.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	GESTIÓN DE DOCUMENTAL
Solicitud del Servicio TI	Sistema de Gestión Documental con funcionalidades de recepción, trámite y respuesta de correspondencia, interna y externa.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	GESTOR DE BIBLIOTECAS PMB
Descripción del Servicio	Sistema Integrado Encargado de la Gestión de Bibliotecas.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO

Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	LEGALIZACIÓN DE TÍTULOS
Solicitud del Servicio TI	Permite realizar el proceso de legalización de Títulos de Educación Superior.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p align="center">LEY 21 REPORTE</p> <p>Sistema de Información de Recaudo LEY 21. Aplicación de software para generar información asociada al estado de cuentas de las entidades obligadas a realizar el aporte de parafiscales de la Ley 21 de 1982.</p>
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p align="center">- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de información • Usuario – Clave Bases de Datos • Ventana de Acompañamiento <p align="center">- Soporte Funcional</p> <p align="center">- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	MESA AYUDA
Solicitud del Servicio TI	Mesa de Ayuda de Talento Humano y Administrativa. Administración de salas del Ministerio de Educación.
Descripción de la solicitud del servicio	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	NEON – GESTIÓN DE CONTRATACIÓN
Descripción del Servicio	Sistema que apoya el proceso de contratación del Ministerio.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO

Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	NUEVA INTRANET Espacio virtual que apoya la identificación y el uso de información y conocimiento de forma ágil y transparente. Esta herramienta facilita la publicación y el acceso a información, contenidos y saberes propios de los miembros de la entidad, que pueden ser útiles en diferentes contextos.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	El alcance en la prestación del servicio incluye: - Soporte Técnico: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento - Soporte Funcional - Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	PERNO – PERSONAL Y NÓMINA
Descripción del Servicio	El Sistema PERNO genera la liquidación de nómina de Servidores de Planta, Provisionales y Supernumerarios. La aplicación centraliza y consolida la información de los procesos internos de la Subdirección de Talento Humano.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Restablecimiento de Contraseñas• Usuario - Clave Aplicación• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	<p>Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos</p>
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	<p>RIEL – RECAUDO ESTAMPILLA</p> <p>El sistema tiene como propósito ayudar a controlar el recaudo del Impuesto Estampillas a las Obras Civiles, definido por la Ley 1697, a los funcionarios de la Subdirección de Gestión Financiera del Ministerio de Educación Nacional. Para ello el sistema permite a los Agentes Retenedores realizar la gestión de sus contratos y facilitar la liquidación de las planillas de pagos del impuesto al Ministerio de Educación Nacional. En el ministerio se realizan los procesos de validación y verificación del pago. Automatizando un proceso que se ejecutaba de forma manual y permitiendo al MEN tener un control de los recursos girados por los Agentes Retenedores por concepto de este impuesto.</p>
Solicitud del Servicio TI	<p>Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones</p> <p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Descripción de la solicitud del servicio	
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.

Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN

Nombre del Servicio de TI	SAC - SECRETARIAS
Descripción del Servicio	El sistema consolida los PQR de las secretarías de Educación a nivel nacional el cual cuenta con la capacidad para realizar gestión, seguimiento a dichas peticiones, con módulos de reportes, correspondencia externa e interna, entre otras funcionalidades.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación No Disponible • Error de Base de Datos • Errores en la Funcionalidad • Intermittencia en la Aplicación • Lentitud en la Aplicación • Backup Aplicación • Backup Base de Datos • Consulta Sobre Información Técnica • Ejecución de Scripts de Consulta • Envío de Archivos • Reinicio Bases de Datos • Reinicio de Aplicación • Reportes de información • Usuario – Clave Bases de Datos • Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención. • Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud. • Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa. • Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento. • Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> • En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. • Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado

	Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).
Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Ciudadanos y Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	SAC MEN – ATENCIÓN AL CIUDADANO
Descripción del Servicio	Sistema de Atención al Ciudadano SAC. Se encuentra habilitado únicamente para consulta de información histórica.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	SIG – SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
Descripción del Servicio	Sistema Integrado de Gestión de Calidad
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	MEDIO

Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	SIGAA GESTIÓN DE ACTIVOS ADMINISTRATIVOS
Descripción del Servicio	Sistema de información que centraliza los procesos de notificación, comunicación y publicación del Ministerio, así como la gestión, firma electrónica y persistencia de los actos administrativos del MEN.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>

Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	
Descripción del Servicio	SISTEMA SAP <p>SAP ERP es un software de planificación de recursos empresariales desarrollado por la compañía alemana SAP SE. SAP ERP incorpora las funciones empresariales claves de una organización. En el MEN contamos con 3 módulos que apoyan tres áreas del Ministerio de Educación (Subdirección de Gestión Administrativa -Inventarios-, Subdirección de Talento Humano -Gestión Nomina-, Subdirección Financiera - Tesorería-.</p>
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <p>- Soporte Técnico:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Aplicación de notas OSS• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Copias demandante• Creación y modificación de usuario• Modificación de Roles, Accesos y Privilegios• Reinicio Bases de Datos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Restablecimiento de Contraseñas• Upgrade Componente <p>- Soporte Funcional</p> <p>- Implementación de nuevas funcionalidades</p>
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.

Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none"> En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios. Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>
Impacto del servicio	ALTO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN



Nombre del Servicio de TI	ZAFFIRO
Descripción del Servicio	Memorias de los Ministros. Aplicativo que permite consultar la digitalización realizada de las Memorias de los Ministros de Educación.
Solicitud del Servicio TI	Acompañamiento / soporte Técnico de aplicaciones
Descripción de la solicitud del servicio	<p>El alcance en la prestación del servicio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">- Soporte Técnico:<ul style="list-style-type: none">• Aplicación No Disponible• Error de Base de Datos• Errores en la Funcionalidad• Intermittencia en la Aplicación• Lentitud en la Aplicación• Backup Aplicación• Backup Base de Datos• Consulta Sobre Información Técnica• Ejecución de Scripts de Consulta• Envío de Archivos• Reinicio de Aplicación• Reportes de información• Usuario – Clave Bases de Datos• Ventana de Acompañamiento- Soporte Funcional- Implementación de nuevas funcionalidades
Excepciones del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Los tiempos de solución serán congelados en caso de que el servicio cuente con proveedor y se requiera su intervención.• Los tiempos de solución serán asignados una vez se realice la verificación y análisis de la solicitud.• Los tiempos de solución incrementan si no se cuenta con una especificación clara, completa y precisa.• Los tiempos de solución incrementan de acuerdo a los tiempos del funcional en caso de requerirse su acompañamiento.• Rotación, ausencia o falta del personal.
Condiciones del servicio TI	<ul style="list-style-type: none">• En el horario de Lunes a Jueves de 8:00 am a 5:00 pm y viernes de 7:00 am a 4:00 pm todo reporte, consulta o mejora de servicios.• Para mejoras de servicios se requiere el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel debidamente diligenciado <p>Si el objeto de la solicitud obedece a una mejora del proceso este debe estar soportado en el sistema integrado de Gestión (Procedimiento).</p>

Impacto del servicio	MEDIO
Tiempo de atención	25 Minutos
Tiempo de Solución	Entre 2 y 48 Horas
Documentos asociados al servicio	Para el caso de solicitudes de Nuevos Desarrollos o Mejoras en los Sistemas de Información deben realizarse a través de mesa de ayuda anexando el documento Requerimientos Funcionales – Descripción de Alto Nivel, debidamente diligenciado y firmado por los directivos
Clientes del servicio	Colaboradores MEN