



INSTRUCTIVO CATEGORIZACIÓN

El Catálogo de Servicio, es un documento que contiene el detalle y las características de cada uno de los Servicios TIC del SENA que se encuentran operativos.

El árbol de categorías está dividido en tres:

Producto: Servicio o sub-servicio del que se quiere hacer referencia o servicio responsable.

Operacional: Falla o necesidad que está presentando el servicio, escalada ya sea por solicitud o por Incidente.

Resolución: Grupo al que va a ser dirigida la solicitud o incidente para así ser atendida o solucionada.

PRODUCTO	OPERACIONAL	RESOLUCIÓN
Nivel 1 categoriz. de producto*	Nivel 1 de categorización*	Genérica Categorization Tier 2*
CABLEADO ESTRUCTURADO	ACCESOS	ACC- ACCESO
CAMBIOS	CABLEADO ESTRUCTURADO	EER- ENERGIA ELECTRICA REGULADA
CAMPAMENTO PROVIDENCIA CE	CAMBIOS	HERR_GEST HERRAMIENTAS DE GESTIÓN
CAMPAMENTO PROVIDENCIA EER	CAMPAMENTO PROVIDENCIA CE	INFRA-APLIC INFRAESTRUCTURA APLICACIONES
CAMPAMENTO PROVIDENCIA INTERNET	CAMPAMENTO PROVIDENCIA EER	INFRA-DATACENTER
CAMPAMENTO PROVIDENCIA LAN	CAMPAMENTO PROVIDENCIA INTERNET	INT/SDWAN INTERNET SDWAN
CAMPAMENTO PROVIDENCIA SDWAN	CAMPAMENTO PROVIDENCIA LAN	LCW LAN WLAN CABLEADO ESTRUCTURADO
CAMPAMENTO PROVIDENCIA WLAN	CAMPAMENTO PROVIDENCIA SDWAN	LIC LICENCIAMIENTO
CONFIGURACION Y ALISTAMIENTO	CAMPAMENTO PROVIDENCIA WLAN	PROVIDENCIA EER
ENERGIA ELECTRICA REGULADA	CONFIGURACION Y ALISTAMIENTO	PROVIDENCIA INT/SDWAN
GESTION DE LA DEMANDA	ENERGIA ELECTRICA REGULADA	PROVIDENCIA LWC
HERRAMIENTAS DE GESTION	GESTION DE LA DEMANDA	QRSF
INFRAESTRUCTURA	HERRAMIENTAS DE GESTION	SEG SEGURIDAD
INTERNET	INFRAESTRUCTURA	SOP/USU SOPORTE USUARIOS
LAN	INTERNET	TEL TELEFONIA
LICENCIAMIENTO	LAN	VC VIDEOCOMUNICACIONES
QRSF	LICENCIAMIENTO	
SDWAN	QRSF	
SEGURIDAD DE LA INFORMACION	SDWAN	
SEGURIDAD PERIMETRAL	SEGURIDAD DE LA INFORMACION	
SERVICIOS CONEXOS	SEGURIDAD PERIMETRAL	
SOC	SERVICIOS CONEXOS	
SOPORTE A USUARIOS	SOC	
TELEFONIA	SOPORTE A USUARIOS	
VIDEOCOMUNICACIONES	TELEFONIA	
WLAN	VIDEOCOMUNICACIONES	
	WLAN	



EJEMPLOS:

La categoría de resolución debe coincidir con el primer nivel de la categoría operativa y de producto, como se muestra en la figura.

No prende el teléfono IP.

Incidencia INC000001437610 Baja

Actualizado 28 may. 2022 10:45

Cerrado Cumplido 23 de may. de 2022 10:27

Motivo de estado: Resolución autom. notificada

Nota de resolución: Cordial saludo, para solucionar No prende el teléfono IP, se realizó verificación de teléfono IP, el cual no... [mostrar más](#)

Servicio afectado	Activo afectado	Categoría de producto
Soporte a usuarios		TELEFONIA > TELEFONIA IP > TELEFONO IP
Tipo de incidencia		Categoría operativa
Restauración de servicio a usuario		TELEFONIA > TELEFONO IP > TELEFONO NO ENCIENDE
Descripción		Categoría de resolución
Se comunica el usuario Luis Arturo Rueda Melo informando fallas con el teléfono IP debido a no enciende.		TELEFONICA > TEL-TELEFONO IP > ERROR DE CONFIGURACION
Fuente reportada		
Teléfono		

6/06/2022 2:54 PM Energía regulada

Incidencia INC000001452076 Baja

Actualizado 12 jun. 2022 11:36

Cerrado Cumplido 7 de jun. de 2022 11:01

Motivo de estado: Resolución autom. notificada

Nota de resolución: Cordial saludo, para solucionar el inconveniente presentando con 11 tomas eléctricos que no funcionan que... [mostrar más](#)

Servicio afectado	Activo afectado	Categoría de producto
Soporte a usuarios		ENERGIA ELECTRICA REGULADA > FLUIDO ELECTRICO COMERCIAL > INTERMITENCIA - ENERGIA COMERCIAL
Tipo de incidencia		Categoría operativa
Restauración de servicio a usuario		ENERGIA ELECTRICA REGULADA > FLUIDO ELECTRICO COMERCIAL > INTERMITENCIA - ENERGIA COMERCIAL
Descripción		Categoría de resolución
Atento saludo.		TELEFONICA > EER-GESTIÓN > MONITOREO - (UPS) > ENLACE RESTABLECIDO
Solicito la revisión y puesta en funcionamiento de la energía regulada compuesta por 11 tomas que no funcionan desde la semana pasada.		
Mostrar más		
Fuente reportada		
Correo electrónico		



02/06/2022 8:28 am REVISION PUNTO DE DATOS - PISO 3 Edit

Incidencia INC000001450187

Alta

Actualizado 7 jun. 2022 13:51

Más ▾

Cerrado ▾

Cumplido 2 de jun. de 2022 13:00

Motivo de estado: Resolución autom. notificada

Nota de resolución: Cordial saludo, para solucionar revisión punto de datos .Se realizó verificación de imagen se da continuidad...

[mostrar más ▾](#)

Servicio afectado	Activo afectado	Categoría de producto
Tipo de incidencia		CABLEADO ESTRUCTURADO >
Restauración de servicio a usuario		CABLEADO PUESTO USUARIO >
		PUNTO DE RED
Descripción		Categoría operativa
Julie Granados Romero		CABLEADO ESTRUCTURADO >
		PUNTO DE RED > DAÑO DEL
		CABLEADO
		Categoría de resolución
		TELEFONICA > LWC-PUNTO DE
		RED > CABLEADO

PARA TENER EN CUENTA:

1. Las 3 categorías deben tener relación entre sí.
2. **Ninguno de los campos de categoría de resolución debe quedar vacío.**
3. La creación de los casos que no cumpla con alguno de los puntos anteriores generara para el proyecto la penalización del ANS 23.
4. Solo se debe utilizar la categoría de resolución: **“TELEFONICA”** referenciada en el árbol de categorías, teniendo en cuenta que debe coindir el segundo nivel de la categoria de resolución, con el primer nivel de la categoria operativa y de producto.



GTI-AN-008-Árbol
de Categorías Técnico

