



# CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
LAS COMUNICACIONES**



## Contenido

1.	PROPOSITO .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	OBJETIVO GENERAL .....	3
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
4.	ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS .....	4
4.1	Etapa I: Identificación de servicios de gestión, servicios de soporte interno y canales. ....	4
4.2	Etapa II: Identificación de los servicios de TI y líneas de servicio de TI. ....	4
4.3	Etapa III: Caracterización de los servicios de TI. ....	5
5.	SERVICIOS TECNOLOGICOS.....	5
5.1	CONECTIVIDAD .....	5
5.1.1	internet.....	5
5.1.2	Internet wifi.....	6
5.1.3	Intranet .....	7
5.2	COMUNICACIONES .....	7
5.2.1	Correo institucional.....	7
5.2.2	Chat WhatsApp .....	8
5.2.3	Telefonía IP.....	9
5.2.4	Redes Sociales .....	9
5.2.5	Centro de Atención Telefónica.....	10
5.3	SEGURIDAD .....	11
5.3.1	Video Vigilancia .....	11
5.3.2	software de protección .....	11
5.4	GESTIÓN DE SOLUCIONES, APLICACIONES Y PROYECTOS .....	12
5.4.1	Equipos de Cómputo administrativos .....	12
5.4.2	Software Administrativo y Asistencial .....	13
5.4.3	recursos de impresión.....	14
5.4.4	Equipos Audiovisuales.....	14
5.5	SOPORTE A USUARIOS .....	15
5.5.1	soporte técnico de hardware y software .....	15
5.6	SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	16
5.6.1	Página Web Institucional.....	16
6.	DEFINICIÓN DE MÉTRICAS.....	16



## 1. PROPOSITO

El Catálogo de Servicios Tecnológicos de La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, recoge los servicios de TI que el Área de Sistemas tiene el acompañamiento en las diferentes dependencias y procesos del Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá como soporte al desarrollo de la prestación de sus servicios. El catálogo tiene gran repercusión en el modelo de gestión de la Institución al aportar agilidad y visión global del trabajo desempeñado a todos los niveles, al tiempo que sienta las bases para la regulación de la relación de la Gestión de TI con los demás procesos en virtud de los acuerdos de nivel de servicio que puedan establecerse.

## 2. ALCANCE

- Describir el catálogo de servicio de TI de La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.
- Poner por escrito de forma detallada los servicios de TI prestados.
- Convertir el catálogo de servicios de TI en una herramienta de diálogo con los diferentes procesos a los que se les presta un servicio.
- Construir un modelo que facilita el establecimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio que permita evaluar el servicio prestado de una forma objetiva para los involucrados.
- Favorecer el seguimiento objetivo de los servicios de TI prestados en la Institución.
- Cubrir la necesidad de información sobre los recursos asociados a la prestación de servicios de TI, para que el usuario pueda comprender de manera más precisa la importancia de este.
- Ayudar a incrementar la confianza del usuario hacia los servicios prestados por La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

## 3. OBJETIVO GENERAL

Disponer de un Catálogo de Servicios Tecnológicos que recoja los servicios de TI que presta La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá a todos sus usuarios internos y externos como soporte tecnológico a los servicios de gestión.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Relación de Servicios Tecnológicos que La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá proporciona a sus usuarios.



- Caracterización de los servicios tecnológicos.
- Valores objetivos o de referencias, es decir, el compromiso que la Institución puede asumir en la prestación de los diferentes servicios tecnológicos.

## 4. ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

En la elaboración del catálogo se ha comenzado por la identificación de los procesos a los que se presta soporte como técnica para identificar los servicios tecnológicos que presta La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá:

### 4.1 Etapa I: Identificación de servicios de gestión, servicios de soporte interno y canales.

Se entiende por servicio de gestión toda aquella prestación que los procesos soportados por el Área de Sistemas, ofrecen a sus respectivos usuarios (funcionarios y contratistas). Para su determinación se ha recurrido a las necesidades de servicio de TI de los procesos.

Además de estos servicios de gestión, se han identificado aquellas necesidades que se presentan internamente en los procesos, y a los que el Área de Sistemas brinda soporte tecnológico, llamados servicios de soporte interno. Para facilitar la identificación posterior de los componentes y sistemas que intervienen en los servicios de TI, se han determinado también los canales por los que se prestan dichos servicios de gestión: presencial, oficina virtual, canal Internet y teléfono.

### 4.2 Etapa II: Identificación de los servicios de TI y líneas de servicio de TI.

Entendemos por servicio de TI el conjunto de capacidades tecnológicas y/o profesionales que por sus características son percibidas por el usuario como un todo que soporta su actividad de negocio. Para identificarlos se han recorrido los servicios de gestión y los de soporte interno de todos los procesos internos identificando los elementos tecnológicos y capacidades profesionales que son competencia del Área de Sistemas. Para simplificar el proceso, los servicios de gestión se han estudiado en función de los canales por los que se prestan (presencial o virtual) ya que esto condiciona generalmente las tecnologías y elementos utilizados.

Los servicios de TI están compuestos por agrupaciones lógicas basadas en criterios tales como la aportación de valor al cliente o la propia afinidad tecnológica de los componentes y sistemas. De los cuales se distinguen dos tipos:

- Servicios Tecnológicos: son aquellos cuya prestación se basa en capacidades técnicas proporcionadas fundamentalmente por componentes y sistemas tecnológicos (Internet, servicio de datos, infraestructura de seguridad, etc.)
- Servicios Profesionales: se componen de actividades de valor añadido que proporciona el personal de TI para asegurar la prestación del servicio de gestión (gestión logística, soporte a usuarios, formación).



En ocasiones es conveniente disponer de un mayor grado de agregación, por lo que se ha definido el concepto de línea de servicio de TI como conjunto de servicios de TI con un objetivo común: acceso, telecomunicaciones.

El producto de esta etapa es el Catálogo de Servicios de La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá el cual está definido de acuerdo con los siguientes grupos de servicios de TI o categorías:

- Conectividad: Internet, Intranet y Wifi.
- Comunicaciones: Correo Institucional, Chat WhatsApp, Telefonía IP, Redes Sociales y Centro De Atención Telefónica.
- Seguridad: Seguridad perimetral, Video Vigilancia, Software de protección.
- Gestión de soluciones, aplicaciones y proyectos: Equipos de cómputo administrativos, Equipos de cómputo asistenciales, Software Administrativo y Asistencial, Recursos de impresión, Equipos audiovisuales
- Soporte a Usuarios: Soporte técnico de hardware y software.
- Sistemas de información: Pagina web institucional, Call center, Redes Sociales, Chat, Telefonía IP, Software Administrativo y Asistencial.

#### **4.3 Etapa III: Caracterización de los servicios de TI.**

A continuación, se relaciona la caracterización de los servicios de TI divididos en dos grandes grupos: Servicios tecnológicos y Sistemas de Información:

## **5. SERVICIOS TECNOLOGICOS**

### **5.1 CONECTIVIDAD**

#### **5.1.1 internet**

Código: SCONECT001

Versión: 1.0

Descripción:

Acceso a la red internet la cual permite navegar, consultar y descargar en sitios web información de interés.

Características técnicas:

Ancho de banda 150 Mbps



Categoría:  
Conectividad.

Responsable:  
Área de Sistemas y Proveedor de internet.

Usuario objeto:  
E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Horario prestación del servicio:  
24 horas.

Contacto de soporte:  
Área de Sistemas  
Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)  
Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:  
Disponibilidad: 99%

### 5.1.2 Internet wifi

Código: SCONECT002

Versión: 1.0

Descripción:  
Acceso a la red internet de forma inalámbrica, a través de dispositivos móviles y computadores portátiles, la cual permite navegar, consultar y descargar en sitios web información de interés.

Características técnicas:  
Estándar 802.11 b/g/n con una cobertura del 60% de los espacios administrativos y asistenciales. Las redes disponibles son: WIFI\_CRIB\_DATACENTER, WIFI\_CRIB\_RECEPCION, WIFI\_CRIB\_1, WIFI\_CRIB\_2, WIFI\_CRIB\_3, WIFI\_CRIB\_4, WIFI\_CRIB\_5,

Categoría:  
Conectividad.

Responsable:  
Área de Sistemas y Proveedor de internet.

Usuario objeto:  
E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Horario prestación del servicio:  
24 horas.

Contacto de soporte:



Área de Sistemas

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

### **5.1.3 Intranet**

Código: SCONECT003

Versión: 1.0

Descripción:

Acceso a la red interna de la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá para el uso de recursos locales con restricción.

Características técnicas:

Permite el uso de impresoras, scanner, carpetas compartidas, telefonía IP, sistemas de información específicos como apoyo a los procesos, entre otros recursos.

Categoría:

Conectividad.

Responsable:

Área de Sistemas.

Usuario objeto:

E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Horario prestación del servicio:

24 horas.

Contacto de soporte:

Área de Sistemas

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

## **5.2 COMUNICACIONES**

### **5.2.1 Correo institucional**

Código: SCOMUNIC001

Versión: 1.0

Descripción:



Servicio de correo web institucional como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales.

Características técnicas:

Basado en Gmail, con dominio @cribsaludmental.gov.co y con un almacenamiento de 30 Gb por cuenta.

Categoría:

Comunicación.

Responsable:

Área de Sistemas.

Usuario objeto:

E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Horario prestación del servicio:

24 horas.

Contacto de soporte:

Área de Sistemas

Email: webmaster@cribsaludmental.gov.co

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

### **5.2.2 Chat WhatsApp**

Código: SCOMUNIC002

Versión: 1.0

Descripción:

Comunicación en tiempo real que se puede realizar entre varios usuarios cuyos dispositivos electrónicos están conectados a una red, generalmente internet.

Características técnicas:

WhatsApp es una aplicación de mensajería instantánea, esta permite enviar texto, video, imágenes, audios, grabaciones de audios, documentos, gifs, stickers, ubicaciones, contactos, entre otros.

Categoría:

Comunicación.

Responsable:

Áreas que tienen en servicio

Usuario objeto:

E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.





Horario prestación del servicio:  
24 horas.

Contacto de soporte:

Área de Sistemas

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

### **5.2.3 Telefonía IP**

Código: SCOMUNIC003

Versión: 1.0

Descripción:

Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución.

Características técnicas:

Tecnología que usa protocolo IP para el intercambio de voz, fax y otras formas de información, la señal de voz viaja en forma de paquetes de datos a través de una red de área local (LAN) o internet (voz sobre IP).

Categoría:

Comunicación.

Responsable:

Área de Sistemas

Usuario objeto:

E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Horario prestación del servicio:

24 horas.

Contacto de soporte:

Área de Sistemas y operador de servicio

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

### **5.2.4 Redes Sociales**

Código: SCOMUNIC004



Versión: 1.0

Descripción:

Servicio web que permite fortalecer la relación entre la institución y la comunidad a través de redes sociales.

Características técnicas:

Se usan para socializar, entretener, informar y aprender. Se brinda noticias, opiniones y experiencias a la comunidad en general.

Categoría:

Comunicación.

Responsable:

Subgerencia Administrativa y Financiera

Usuario objeto:

E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá y comunidad en general

Horario prestación del servicio:

24 horas.

Contacto de soporte:

Empresas y/o organizaciones dueñas de las redes sociales.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

### **5.2.5 Centro de Atención Telefónica**

Código: SCOMUNIC005

Versión: 1.0

Descripción:

Centro de contacto telefónico dedicado a la atención de forma rápida y eficaz de las diferentes inquietudes y consultas sobre los servicios que presta la institución.

Características técnicas:

Personal capacitado para atención al usuario a través de canales telefónicos y chat.

Categoría:

Comunicación.

Responsable:

Funcionarios del CRiB asignados al Centro De Atención Telefónica.

Usuario objeto:

E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá y comunidad en general

Horario prestación del servicio:



24 horas.

Contacto de soporte:

Área de Sistemas

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

## 5.3 SEGURIDAD

### 5.3.1 Video Vigilancia

Código: SSEGUR001

Versión: 1.0

Descripción:

Administración y mantenimiento del sistema de video vigilancia de las instalaciones de la Institución.

Características técnicas:

Compra, instalación, configuración, gestión de mantenimientos preventivos y correctivos de las diferentes cámaras ubicadas en los espacios de la Institución.

Categoría:

Seguridad.

Responsable:

Subgerencia Administrativa y Financiera

Usuario objeto:

E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Horario prestación del servicio:

24 horas.

Contacto de soporte:

Área de Sistemas

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

### 5.3.2 software de protección

Código: SSEGUR002

Versión: 1.0



Descripción:

Protección de los equipos de la Institución mediante software desarrollado para tal fin.

Características técnicas:

Es un tipo de software que se usa para evitar, buscar, detectar y eliminar virus de los computadores de la Institución.

Categoría:

Seguridad.

Responsable:

Área de Sistemas.

Usuario objeto:

E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Horario prestación del servicio:

24 horas.

Contacto de soporte:

Área de Sistemas

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

## 5.4 GESTIÓN DE SOLUCIONES, APLICACIONES Y PROYECTOS

### 5.4.1 Equipos de Cómputo administrativos

Código: SGSAP002

Versión: 1.0

Descripción:

Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos de cómputo institucionales.

Características técnicas:

La administración de los equipos incluye la compra, instalación, configuración, gestión de mantenimientos preventivos, correctivos de hardware, software y garantías de todos los equipos asistenciales.

Categoría:

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos.



Responsable:

Área de Sistemas, funcionarios a quien se les asignan y almacén.

Usuario objeto:

Administrativos, E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Horario prestación del servicio:

24 horas.

Contacto de soporte:

Área de Sistemas

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

#### **5.4.2 Software Administrativo y Asistencial**

Código: SGSAP003

Versión: 1.0

Descripción:

Adquisición de software licenciado y/o libre, soporte técnico, instalación, configuración, actualizaciones o desarrollos propios, de acuerdo a las necesidades administrativas y asistenciales de la institución.

Características técnicas:

Este software se requiere para soportar todos los procesos misionales y de apoyo de la institución, entre los cuales encontramos los siguientes:

Sistema operativo: Windows, Windows Server.

Software administrativo: ASIS, CNT Microsoft Office.

Software asistencial: ASIS, CNT, Microsoft Office.

Categoría:

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos.

Responsable:

Área de Sistemas y oficina donde se usen

Usuario objeto:

Administrativos, E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Horario prestación del servicio:

24 horas.

Contacto de soporte:

Área de Sistemas

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.



Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

#### **5.4.3 recursos de impresión**

Código: SGSAP004

Versión: 1.0

Descripción:

Administración y mantenimiento de impresoras y suministros para el servicio de impresión por parte de las dependencias.

Características técnicas:

La gestión de los recursos de impresión incluye la adquisición, instalación, configuración, de impresoras y los suministros necesarios para que las distintas dependencias u oficinas tengan acceso a la impresión de documentos.

Categoría:

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos.

Responsable:

Área de Sistemas.

Usuario objeto:

Funcionarios y contratistas, E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Horario prestación del servicio:

24 horas.

Contacto de soporte:

Área de Sistemas

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

#### **5.4.4 Equipos Audiovisuales**

Código: SGSAP005

Versión: 1.0

Descripción:

Gestión de adquisición, instalación, préstamos y mantenimiento de los equipos audiovisuales de apoyo a las actividades de la Institución.

Características técnicas:



La administración de los equipos incluye la compra, instalación, configuración, préstamo y mantenimientos preventivos y correctivos de Televisores, Video Beams, Sistemas de Audio, entre otros.

Categoría:

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos.

Responsable:

Funcionario a quien se le asigna, Área de Sistemas y almacén.

Usuario objeto:

Funcionarios y contratistas, E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Horario prestación del servicio:

24 horas.

Contacto de soporte:

Área de Sistemas

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

## 5.5 SOPORTE A USUARIOS

### 5.5.1 soporte técnico de hardware y software

Código: SUSUAR001

Versión: 1.0

Descripción:

Brindar el servicio de soporte técnico de hardware y software a los requerimientos solicitados por las diferentes dependencias de la institución.

Características técnicas:

Gestión de solicitudes de soporte a través del correo electrónico institucional realizados por las diferentes dependencias.

Categoría:

Soporte a usuarios.

Responsable:

Área de Sistemas.

Usuario objeto:

Funcionarios y contratistas, E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Horario prestación del servicio:

24 horas.



Contacto de soporte:

Área de Sistemas

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

## 5.6 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

### 5.6.1 Página Web Institucional

Código: SSITINF001

Versión: 1.0

Descripción:

Sitio web institucional que integra información sobre noticias, eventos de interés, políticas, normatividad y acceso unificado a todos los servicios ofrecidos por la Institución.

**Categoría:**

Sistemas de información.

**Responsable:**

Área de Sistemas y oficinas que deben enviar información para subir información y ser publicada.

**Usuario objeto:**

Comunidad en general.

**Horario prestación del servicio:**

24 horas.

Contacto de soporte:

Área de Sistemas

Email: [webmaster@cribsaludmental.gov.co](mailto:webmaster@cribsaludmental.gov.co)

Horario de soporte: lunes a viernes de 8:00 a.m.- 12:00 M. y viernes de 2:00 p.m.- 4:00 p.m.

Acuerdos de nivel de servicio:

Disponibilidad: 99%

## 6. DEFINICIÓN DE MÉTRICAS

Se han contemplado cuatro tipos básicos de métricas de cara a monitorizar la prestación de servicios:

- Disponibilidad: Facultad del servicio de proporcionar la prestación requerida en condiciones convenientes.
- Capacidad: Es la posibilidad de ampliación de un servicio de TI con la infraestructura disponible.
- Calidad: Es la percepción que tiene el usuario de la bondad del servicio.



- Plazos/Tiempos: Grado de cumplimiento de los periodos de tiempo acordados.

Este documento detalla los servicios de TI que se prestan al interior de la E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, para todos sus usuarios internos y externos, sin embargo, este documento podría ser actualizado con nuevos servicios, con el fin de mejorar la calidad y la prestación de los servicios de TI ofrecidos en la Institución.

Elaborado por: Área de Sistemas CRIB