
	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE TIC		<b>FT-TI-08</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>CATALOGO DE SERVICIO DE TI</b>	<b>VERSION</b> 1



# CATALOGO DE SERVICIO TI DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL

2018

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE TIC		<b>FT-TI-08</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>CATALOGO DE SERVICIO DE TI</b>	<b>VERSION</b> 1

## 1 INTRODUCCIÓN


La E.S.E. HOSPITAL REGIONAL SUR ORIENTAL en aras de cumplir con las directrices de la estrategia de Gobierno Digital estipuladas por el Ministerio de las Tecnologías y la Información (Mintic) en su decreto único sectorial 1078 de 2017 y para dar cumplimiento en la implementación de una arquitectura empresarial en la entidad territorial, se ha dispuesto de mecanismos para la consolidación de un catálogo de Servicios de TI donde se reflejan los principales servicios de TI que cuenta la entidad y se evidencia el responsable, descripción, objetivo, alcance, canal de suministro entre otros aspectos garantizando un control y seguimiento que ocurren sobre

Este Catálogo de servicios, permite, estructurar, definir resultados, medir el alcance, posicionar, optimizar y crear nuevos servicios de cara a la satisfacción de las necesidades del cliente.

## 2 SERVICIOS

### 2.1 Internet

<b>SERVICIO</b>	Internet
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El servicio de Internet facilita al usuario, a través de la red cableada o inalámbrica de la E.S.E., el envío y recepción de información desde y hacia fuera de la entidad, es decir acceder al World Wide Web a través de un navegador.
<b>OBJETIVO</b>	Brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la transmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	Este servicio es suministrado por el proveedor AZTECA COMUNICACIONES en la IPS Chinacota, M&M NETWORKS en las IPS de Toledo, Labateca, Samore, San Bernardo, Samore, Bochalema, Durania y Ragonvalia. En caso de existir una falla interna, esta será revisada por medio del servicio de Soporte Técnico
<b>CONTACTO</b>	sistemas@esesuroiental.gov.co

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE TIC		<b>FT-TI-08</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>CATALOGO DE SERVICIO DE TI</b>	<b>VERSION</b> 1


<b>CANAL SUMINISTRO</b>	virtual, el servicio de internet se presta de forma virtual por el proveedor.
<b>BENEFICIARIOS</b>	Funcionarios y contratistas
<b>INDICADOR</b>	Disponibilidad del Servicio

## 2.2 Intranet

<b>SERVICIO</b>	Intranet
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Proporciona un medio para la publicación de Información de procesos internos de la Institución
<b>OBJETIVO</b>	Establecer un sistema de gestión y comunicación interna para todas las áreas y usuarios de la E.S.E de una forma ágil y segura.
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	La E.S.E cuenta actualmente con una Intranet que asegura el cumplimiento de los estándares y normatividad internacional en el diseño e instalación de Cableado estructurado, se realiza la asignación automática de direccionamiento IPv4 a todos los equipos de cómputo, las impresoras tienen IP fija al igual que la Telefonía IP.
<b>CONTACTO</b>	sistemas@esesuroiental.gov.co
<b>CANAL SUMINISTRO</b>	Virtual, el servicio se encuentra en línea
<b>BENEFICIARIOS</b>	Funcionarios y contratistas
<b>INDICADOR</b>	Continuidad del servicio

## 2.3 Correo Electrónico

<b>SERVICIO</b>	Correo Electrónico
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Servicio que permite a los usuarios de la E.S.E. enviar y recibir mensajes por medio de una cuenta de correo electrónico institucional.
<b>OBJETIVO</b>	Permitir a los usuarios la recepción de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	Plataforma de correo Google por Works con almacenamiento de 30GB, para la solicitud de creación, modificación, y/o eliminación de usuarios el líder de cada dependencia debe remitir oficio o correo electrónico solicitando la función que se

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE TIC		<b>FT-TI-08</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>CATALOGO DE SERVICIO DE TI</b>	<b>VERSION</b> 1


	desea para el correo electrónico, adicionalmente permite el uso de los servicios de google (Drive, Calendar, Docs.), adicionalmente mediante aplicación móvil de Gmail y de firma virtual a través de www.gmail.com
<b>CONTACTO</b>	sistemas@esesuroiental.gov.co
<b>CANAL SUMINISTRO</b>	El servicio se encuentra 100% en la nube y su canal es virtual. Web/móvil.
<b>BENEFICIARIOS</b>	Funcionarios y contratistas
<b>INDICADOR</b>	Numero de cuentas activas

## 2.4 Página Web

<b>SERVICIO</b>	Página Web
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Proporciona un medio para la publicación de Información relevante de la Institución y comunicación bidireccional con los usuarios.
<b>OBJETIVO</b>	Ofrecer a todos los procesos de la ESE, a través de tecnología web, la divulgación de su gestión e interacción con la ciudadanía
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	La plataforma web cuya url es www.esesoriental.gov.co permite la integración de toda la información de la entidad, descripción de sus dependencias, facilidad para realizar trámites y servicios, recepción de quejas y reclamos, entre otros.
<b>CONTACTO</b>	sistemas@esesuroiental.gov.co
<b>CANAL SUMINISTRO</b>	Vía web mediante la URL: www.esesoriental.gov.co
<b>BENEFICIARIOS</b>	Funcionarios, contratistas y usuarios
<b>INDICADOR</b>	Continuidad del servicio

## 2.5 Telefonía

<b>SERVICIO</b>	Telefonía
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Servicio tecnológico que permite la comunicación telefónica entre los usuarios internos y externos en la E.S.E
<b>OBJETIVO</b>	Facilitar la comunicación telefónica entre los usuarios internos y externos en la E.S.E

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE TIC		<b>FT-TI-08</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>CATALOGO DE SERVICIO DE TI</b>	<b>VERSION</b> 1


<b>CARACTERÍSTICAS</b>	Telefonía análoga: Permite la transmisión de voz a atendidas a través de la Red de telefonía conmutada
<b>CONTACTO</b>	sistemas@esesuroiental.gov.co
<b>CANAL SUMINISTRO</b>	En todas las IPS adscritas a la E.S.E. Hospital Regional Sur Oriental
<b>BENEFICIARIOS</b>	Funcionarios, contratistas y usuarios
<b>INDICADOR</b>	Incidencias reportadas / Incidencias atendida *100

## 2.6 Soporte técnico

<b>SERVICIO</b>	Soporte Técnico
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Servicio de atención y gestión de incidentes técnicos incidentes técnicos y/o de software que se puedan presentar en la Entidad.
<b>OBJETIVO</b>	Brindar atención y solución a los incidentes técnicos de hardware y software reportados por los funcionarios de la E.S.E.
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	Para solicitar el servicio se debe contactar al número 5864120 EXT 111 ó diligenciar el registro de novedad del servicio para agendar la fecha y hora de su soporte dependiendo de la prioridad.
<b>CONTACTO</b>	sistemas@esesuroiental.gov.co
<b>CANAL SUMINISTRO</b>	En todas las IPS adscritas a la E.S.E. Hospital Regional Sur Oriental
<b>BENEFICIARIOS</b>	Funcionarios y contratistas
<b>INDICADOR</b>	Incidencias reportadas / Incidencias atendidas *100

## 2.7 VPN

<b>SERVICIO</b>	VPN
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Servicio que permite la conexión segura y confiable a la red interna a través de internet
<b>OBJETIVO</b>	Brindar conexión segura a los proveedores que prestan soporte remotamente.
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	Permite la conexión entre las distintas dependencias que requieren acceso al sistema y recursos de red de forma remota.
<b>CONTACTO</b>	sistemas@esesuroiental.gov.co

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE TIC		<b>FT-TI-08</b>
	<b>FORMATO</b>	<b>CATALOGO DE SERVICIO DE TI</b>	<b>VERSION</b> 1

<b>CANAL SUMINISTRO</b>	Conexión VPN
<b>BENEFICIARIOS</b>	Funcionarios y contratistas
<b>INDICADOR</b>	(número de requerimientos/número de casos atendidos) *100

## 2.8 Respaldo De Información

<b>SERVICIO</b>	Respaldo De Información
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Servicio encargado de realizar las copias de seguridad de los distintos sistemas de información propios y de terceros
<b>OBJETIVO</b>	Resguardar datos e información digital que se encuentra almacenada en los discos duros de los diferentes equipos
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	El usuario copia los archivos que quiere respaldar en medios magnéticos, servidores web,
<b>CONTACTO</b>	systemas@esesuroiental.gov.co
<b>CANAL SUMINISTRO</b>	El servicio se presta en las instalaciones de la
<b>BENEFICIARIOS</b>	Funcionarios y contratistas
<b>INDICADOR</b>	Numero de Soportes atendidos