



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

Secretaría de Tecnologías de la  
Información y Comunicaciones

# CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710510 - FAX: 5710290

[www.nortedesantander.gov.co](http://www.nortedesantander.gov.co)

## INTRODUCCIÓN

En busca de la satisfacción de los usuarios y de la calidad de los servicios, la Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones dirige sus esfuerzos a la optimización de sus procesos y organización para la implementación, entrega y soporte de los servicios de TI que generan valor a la administración central de la Gobernación de Norte de Santander.

De esta forma, se ha generado el presente Catálogo de Servicios de TI, que será socializado a todos los funcionarios de la entidad con quienes se tiene un compromiso de mejora continua. El presente documento tiene como objetivo consolidar y detallar las características de los servicios de TI que ofrece actualmente la Secretaría TIC ya sea de manera directa o a través del proveedor externo según el Acuerdo de Nivel del Servicio (ANS) establecido en este catálogo en aras de optimizar los procesos y procedimientos en la Gestión de Tecnologías determinada como un proceso de soporte institucional en TI.

Es importante contar con este documento porque: 1) Contribuye al oportuno y eficaz manejo de la información originada por el uso de la Tecnología de Información y Comunicaciones ofrecidas por la Secretaría TIC. 2) Minimiza costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios de TI. 3) Garantiza la disponibilidad operativa en los servicios de TI.

*Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:  
Áreas de Infraestructura Tecnológica, Mantenimiento y Servicios Informáticos y Gobierno en Línea*





## NOMBRE DEL SERVICIO TI

1. Portal web oficial
2. Portales web alternos
3. Sistemas de Información
4. Data Center -
5. Correo electrónico – Plantilla de cuentas de correo
6. Intranet
7. Red inalámbrica - WIFI
8. Sistema de Seguridad de los equipos de computador y periféricos
9. Soporte a usuarios y equipos de cómputo y soportes internos
10. Sistema de Gestión Documental y Sistema Integrado PQRD
11. Sistema de Gestión de Calidad

## ACUERDO NIVEL DE SERVICIO – ANS -

Comprende la garantía en el cumplimiento y calidad en los servicios de TI soportado por el área de mantenimiento y servicios informáticos de la Secretaría TIC:

- ✓ **Nivel I** = soporte interno de baja complejidad en sitio o por indicaciones dirigidas
- ✓ **Nivel II** = soporte interno de mayor complejidad dirigido a los servicios de datacenter, wifi, equipos de red y asistencia técnica.
- ✓ **Nivel III** =soporte especializado con proveedor externo ó ingenieros de sistemas de la entidad.

### 1. Portal Web Oficial

**Descripción:** herramienta tecnológica que dispone de manera actualizada la información pública establecida en la Ley 1712 de 2014 a través de dos esquemas de publicación de información mínima obligatoria guardando los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea.

**Fecha expedición:** 01-09-2015 (modernización sitio web)

**Contacto:** Área de Mantenimiento y Servicios Informáticos de la Secretaría Tic, teléfono 5710590, ext. 1131.

**Características Técnicas:** posee encabezado; área de contenido principal, barra lateral de contenido, pie de página, ancho fijo, no tiene flash, página disponible en dispositivos móviles y con los criterios técnicos de usabilidad y accesibilidad.

**Alcance del servicio:** Interno / Externo.

**Canal de prestación del servicio:** Secretaría TIC – Web Master – Servidor

**Horario de soporte:** servicio permanente en día y horas de la semana

**ANS:** Nivel I, Profesional web master de la página web

**Indicador del servicio:** % de los niveles de servicio atendidos respecto de los recibidos en el área de servicios informáticos semestralmente.

**Qué se mide:** Eficiencia del servicio

### 2. Portales web alternos

**Descripción:** herramienta tecnológica al servicio de las secretarías de Cultura y Educación Departamental que articulan con el portal web oficial la información pública establecida en la Ley 1712 de 2014 y los contenidos de interés general de cada secretaría en cumplimiento de los objetivos y funciones de cada una.



[sednortedesantander.gov.co](http://sednortedesantander.gov.co) y [culturared.info](http://culturared.info)

**Fecha expedición:** 02-01-2005

**Contacto:** Web master – Profesional ingeniero de sistemas del área de servicios informáticos de la secretaría TIC.

**Características Técnicas:** posee encabezado; área de contenido principal, barra lateral de contenido, pie de página, ancho fijo, no tiene flash, con disponibilidad en aparatos móviles; son portales de información para el registro del sistema educativo departamental y el registro de los agentes culturales del departamento respectivamente.

**Alcance del servicio:** Interno para el portal culturared.info; y externo para el portal [sednortedesantander.gov.co](http://sednortedesantander.gov.co)

**Canal de prestación del servicio:** Secretaría de Educación de Norte de Santander– Profesional Universitario (Ingeniero de Sistemas)

**Horario de soporte:** servicio permanente en día y horas de la semana

**ANS:** Nivel I, Profesional universitario

**Indicador del servicio:** % de los niveles de servicio atendidos respecto de los recibidos en el área de servicios informáticos semestralmente.

**Qué se mide:** Eficiencia del servicio

### 3. Sistemas de Información

**Descripción:** Unidades de servicio interno y externo de apoyo a la gestión administrativa, financiera, tributaria y de recursos que permitan la toma de decisiones en los procesos y procedimientos de la entidad.

SAC - sistema de atención al ciudadano -[www.sacsed@nortedessantander.gov.co](mailto:www.sacsed@nortedessantander.gov.co) –

SICIED – sistema interactivo de consulta - sistema interactivo de consulta infraestructura educativa

SIMAT – sistema de matrícula educativa – [simatmineducacion.gov.co](http://simatmineducacion.gov.co)

RR HH HUMANO sistema de recursos humanos – [humanomineducacion.gov.co](http://humanomineducacion.gov.co)

SIGCE - sistema de información de la gestión y calidad educativa – [sigcemineducacion.gov.co](http://sigcemineducacion.gov.co)

SIET –sistema de información de educación para el trabajo – [sietmineducacion.gov.co](http://sietmineducacion.gov.co)

Nómina – sistema de información de recurso humano – [rehumano@nortedesantander.gov.co](mailto:rehumano@nortedesantander.gov.co)

SIEPDOC – Gestión documental – [SIEPDOC/login.php](http://SIEPDOC/login.php) -

SIEPPQRD –sistema integrado pqrD – sistema-PQRD/Contáctenos

SISBEN – sistema de información nacional de beneficiarios – proveedor nacional

[sisubregionalns.gov.co](http://sisubregionalns.gov.co) –sistema de información subregional –[www.sisubregionalns.gov.co](http://www.sisubregionalns.gov.co)

SICEP- sistema de información de planeación territorial – [www.sicepplaneacion.gov.co](http://www.sicepplaneacion.gov.co)

**Fecha expedición:** de acuerdo a la fecha de adquisición de la unidad

**Contacto:** administrador del sistema de información localizado en cada dependencia de la entidad.

**Características técnicas:** sistemas operados por proveedores externos e internos

**Alcance del servicio:** Interno / Externo

**Canal de prestación del servicio:** dependencias de la entidad donde se encuentra localizado el sistema de información.

**Horario de soporte:** según el alcance del servicio

**ANS:** Nivel III - proveedor/operador del sistema de información

**Indicador del servicio:** % de los niveles de servicio atendidos por el proveedor respecto de los requerimientos realizados por el administrador del sistema de información en el semestre

**Qué mide:** Cumplimiento y calidad del servicio



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN

TEL. 5755656 - 5710510 - FAX: 5710290

[www.nortedesantander.gov.co](http://www.nortedesantander.gov.co)

#### 4. Data Center

**Descripción:** Servidores marca IBM

**Fecha expedición:** 01-09-2015

**Contacto:** Profesional universitario del área de servicios informáticos de la secretaría TIC

**Características técnicas:** dos servidores con un slot administrativo con capacidad de almacenamiento de 12 teras.

**Alcance del servicio:** Interno / Externo

**Canal de prestación del servicio:** Secretaría TIC

**Horario de soporte:** según el alcance del servicio

**ANS:** nivel II (profesional universitario TIC) y nivel III (contratista de servicios especializados de mantenimiento preventivo y correctivo)

**Indicador del servicio:** % de los niveles de servicio atendidos respecto de los requerimientos presentados en el mes

**Qué mide:** Cumplimiento y calidad del servicio

#### 5. Correo electrónico:

**Descripción:** Herramienta tecnológica que permite a los servidores públicos de la Gobernación de NS la comunicación interna y externa en el desarrollo de sus funciones y actividades dando cumplimiento a la política nacional de Uso Eficiente de Papel.

Plantilla con 523 correos electrónicos adquiridos a través de la empresa de comunicaciones UNE

**Fecha expedición:** 01-03-2012

**Contacto:** Profesional universitario del área de Gobierno en Línea de la secretaría TIC

**Características técnicas:** capacidad promedio de una Giga por correo; disponibilidad máxima en plantilla de 800 correos, accesible en cualquier dispositivo web.

**Alcance del servicio:** Interno

**Canal de prestación del servicio:** área de Gobierno en Línea

**Horario de soporte:** 8:00 am -12:00 a.m. 2:00 p.m. -06:00 p.m.

**ANS:** nivel I (profesional universitario del área de Gobierno en Línea) y nivel III (empresa operadora UNE)

**Indicador del servicio:** % de los niveles de servicio atendidos respecto de los requerimientos presentados en el mes

**Qué mide:** Eficiencia del servicio

#### 6. Intranet

**Descripción:** Red informática interna de la Gobernación de NS, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores web.

**Fecha expedición:** 02-02-2002

**Contacto:** Profesional universitario del área de infraestructura tecnológica de la secretaría TIC

**Características técnicas:** Red de tipología estrella

**Alcance del servicio:** Interno

**Canal de prestación del servicio:** área de infraestructura tecnológica

**Horario de soporte:** 8:00 am -12:00 a.m. 2:00 p.m. -06:00 p.m.

**ANS:** Nivel III (empresa contratista para la reestructuración y mantenimiento de la red)

**Indicador del servicio:** % de los niveles de servicio de mantenimientos realizados respecto del cronograma de servicios establecidos en el contrato anual

**Qué mide:** Cumplimiento y calidad del servicio



## 7. WIFI

**Descripción:** tecnología de comunicación inalámbrica que permite conectar a internet equipos electrónicos, como computadoras, tablets, smartphones o celulares, etc., mediante el uso de radiofrecuencias o infrarrojos para la transmisión de la información.

**Fecha expedición:** 01-03-2015

**Contacto:** Profesional universitario del área de servicios informáticos de la secretaría TIC

**Características técnicas:** Canal dedicado para la red wifi operado por la empresa UNE

**Alcance del servicio:** Interno / Externo

**Canal de prestación del servicio:** área de servicios informáticos

**Horario de soporte:** 8:00 am -12:00 a.m. 2:00 p.m. -06:00 p.m.

**ANS:** Nivel I profesional universitario del área de servicios informáticos – Nivel III servicio asistido por UNE

**Indicador del servicio:** % de los niveles de servicio atendidos respecto de solicitudes generales de servicio de wifi solicitados en el año

**Qué mide:** Eficiencia del servicio

## 8. Sistema de Seguridad de los equipos de computador y periféricos

**Descripción:** Est nod32 Antivirus

**Fecha expedición:** 01-03-2015

**Contacto:** Profesional universitario del área de servicios informáticos de la secretaría TIC

**Características técnicas:** software de protección con capacidad para detectar códigos maliciosos, como virus, troyanos, rootkits, gusanos y spyware entre otros tipos de malware.

**Alcance del servicio:** Interno

**Canal de prestación del servicio:** área de servicios informáticos

**Horario de soporte:** 8:00 am -12:00 a.m. 2:00 p.m. -06:00 p.m.

**ANS:** Nivel I: profesional universitario y técnico del área de servicios informáticos

**Indicador del servicio:** % de los niveles de servicio atendidos respecto de solicitudes realizadas en la entidad cada semestre

**Qué mide:** Calidad del servicio

## 9. Soporte a usuarios y equipos de cómputo y periféricos

**Descripción:** Servicio especializado externo en mantenimiento preventivo y correctivo que es contratado por la entidad para todos los equipos de cómputo y periféricos de su propiedad; contratación del proveedor se efectúa a través de la secretaría general de la Gobernación de NS.

**Fecha expedición:** 01-02-2002

**Contacto:** Profesional universitario del área de servicios informáticos de la secretaría TIC

**Características técnicas:** Mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar la normal y continua operación de los equipos de cómputo y periféricos

**Alcance del servicio:** Interno

**Canal de prestación del servicio:** secretaría General y secretaría TIC

**Horario de soporte:** 8:00 am -12:00 a.m. 2:00 p.m. -06:00 p.m.

**ANS:** Nivel III: Proveedor externo contratado por la Secretaría General de la entidad con conocimiento especializado en mantenimiento preventivo y correctivo

**Indicador del servicio:** % de los niveles de servicio de mantenimientos realizados respecto del cronograma de mantenimientos totales anuales establecidos en el contrato

**Qué mide:** Cumplimiento y calidad del servicio



## 10. Programa de Gestión Documental y Sistema Integrado PQRD

**Descripción:** SIEPDOC y canal de atención integrada PQRD como herramienta tecnológica para fortalecer las capacidades institucionales en la búsqueda de mayor eficiencia administrativa

**Fecha expedición:** 01-09-2016

**Contacto:** Profesional universitario del área de servicios informáticos de la secretaría TIC

**Características técnicas:** aplicativo web desarrollador del ingreso, evolución y salida de la correspondencia de la Gobernación de NS

**Alcance del servicio:** Interno

**Canal de prestación del servicio:** secretaría general (oficina de archivo y correspondencia) y secretaría TIC

**Horario de soporte:** 8:00 am -12:00 a.m. 2:00 p.m. -06:00 p.m.

**ANS:**

Nivel I: Profesional Universitario del área de servicios informáticos

Nivel III: Empresa contratista OPE contratada por la Secretaría General de la entidad con conocimiento especializado en implementación de programas de gestión documental

**Indicador del servicio:**

Nivel I= % de los niveles del servicio atendidos y solucionados respecto del total de solicitudes mensuales requeridas por la dependencia que administra el programa de GD

**Qué mide:** Eficiencia del servicio

Nivel III= % de los niveles de requerimientos atendidos de fallas en el funcionamiento del programa respecto del número de mesas de ayuda anuales establecidos en el contrato

**Qué mide:** Cumplimiento y calidad del servicio

---





**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

Secretaría de Tecnologías de la  
Información y Comunicaciones



AVENIDA 5 CALLES 13 Y 14 PALACIO DE LA GOBERNACIÓN  
TEL. 5755656 - 5710510 - FAX: 5710290  
[www.nortedesantander.gov.co](http://www.nortedesantander.gov.co)