

CATALOGO DE SERVICIOS Marco de Referencia Arquitectura Empresarial Gobierno en Línea (Gobierno Digital)

Secretaría General
Bogotá
2018-10-31

1 TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	¡Error! Marcador no definido.
1 INTRODUCCIÓN.....	4
2 Diseño del Portafolio de Servicios Tecnológicos	6
2.1 Estructuración del Portafolio de Servicios Tecnológicos	7
2.2 Jerarquía de los servicios	7
3 Directorio de Servicios Tecnológicos.....	9
3.1. Servicios de TI Externos.....	10
3.1.1. Calibración de Equipos.....	10
3.1.2. Capacitación en Metrología.....	10
3.1.3. Comparación Interlaboratorios	11
3.1.4. Materiales de Referencia.....	12
3.1.5. Asistencia Técnica.....	13
3.1.6. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias	14
3.1.7. Solicitud Certificaciones	14
3.1.8. Motor de búsqueda RCM	15
3.1.9. SURDO.....	15
3.1.10. Sitio Web del INM.....	16
3.1.11. Sitio Web de la red Colombiana de Metrología.....	16
3.2. Servicios de TI Internos.....	17
3.2.1. SERVICIOS	18
Nombre del servicio de TI: Ciberseguridad	18
Nombre del servicio de TI: Correo institucional.....	20
Nombre del servicio de TI: Recursos tecnológicos	22
Nombre del servicio de TI: Motor de búsqueda	23
3.2.2. SERVICIO DE HARDWARE	24
Nombre del servicio de TI: Computadores.....	24
Nombre del servicio de TI: Impresoras y escáner	27
Nombre del servicio de TI: Redes y comunicaciones	28
3.2.3. SERVICIOS DE SOFTWARE	29
Nombre del servicio de TI: Navegación e internet	30
Nombre del servicio de TI: Gestión de software y ofimática	31
Nombre del servicio de TI: Pdf/ documentos	33
Nombre del servicio de TI: Sistemas de información institucional	34

E1-02-F-22 V3 (2018-09-06)

3.2.4. SERVICIOS DE GESTION DE TI	35
Nombre del servicio de TI: Sistemas de información, portales interactivos y hora legal	35
Nombre del servicio de TI: Accesos y permisos	36
Nombre del servicio de TI: Copias de Seguridad.....	37
Nombre del servicio de TI: Servidores	38
Anexo 1: Niveles de Soporte.....	40
Anexo 2: Valor del servicio	42

1 INTRODUCCIÓN

El portafolio de servicios de TI se constituye en una de las principales herramientas de la gestión estratégica de TI. Por medio de éste se da a conocer el conjunto de servicios que TI ofrece a la INM. Por otra parte, los servicios de TI deben responder a los objetivos institucionales y a los avances tecnológicos de la industria de TI. Por lo anterior, la gestión del portafolio deberá responder al ciclo de vida del servicio de TI, que se caracteriza por ser continuo y estar alineado a la planeación estratégica de TI y esta a su vez con el ciclo de desarrollo y evaluación continua de la Arquitectura Empresarial del INM. También, debe tener la suficiente flexibilidad, permitiendo la incorporación rápida y dinámica de las necesidades cambiantes del negocio, esto se logra mediante la gestión de cambios al portafolio de TI.

El Marco de Referencia de Arquitectura de TI en el dominio de Servicios Tecnológicos, define estándares y lineamientos para la gestión de la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y los servicios de información, así como los servicios requeridos para su operación. Comprende la definición de la infraestructura tecnológica, la gestión de la capacidad de los servicios de TI, la gestión de la operación y la gestión de los servicios de soporte.

El presente documento, busca ajustarse al lineamiento LI.ST.01 – Directorio de servicios tecnológicos, que orienta al Grupo Sistemas de Información y Redes que debe contar con un directorio actualizado de sus Servicios Tecnológicos, que le sirva de insumo para administrar, analizar y mejorar los activos de TI.

Para el INM es importante que los usuarios (tanto externos como internos) se encuentren satisfechos, así como ofrecer servicios tecnológicos de calidad que pueda permitir la optimización de sus procesos y organización para la implementación, entrega y soporte de los servicios de TI que generan valor a la entidad.

De esta forma, se ha generado el presente Catálogo de Servicios de TI, el cual será difundido para propiciar la mejora continua. A través de este documento se pueden conocer los servicios tecnológicos del INM, en éste se detallan los servicios TI dispuestos actualmente por el equipo de sistemas de información y redes, con el objetivo principal de avanzar en la implementación de la Arquitectura Empresarial en la Gestión de Tecnologías de la Información (TI) del INM, de conformidad con los lineamientos establecidos en el Decreto 1078 de 2015.

Para la realización del catálogo se tuvieron en cuenta los siguientes pasos:

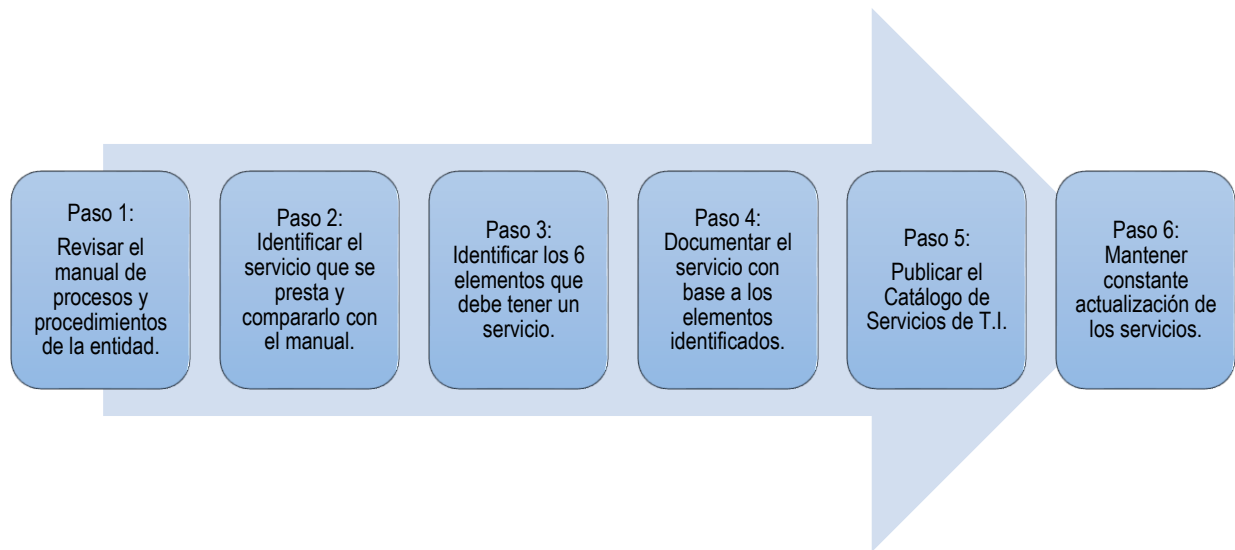


Ilustración 1 Pasos para elaborar el catálogo de servicios de TI. MinTIC 2017.

2 Diseño del Portafolio de Servicios Tecnológicos

La Gestión del Portafolio de Servicios Tecnológicos, tiene un propósito muy importante para la Gestión del equipo de TI, ya que es el enlace de comunicación entre los negocios de los sectores y TI; además, es una herramienta que habilita el trabajo de soporte de los servicios de la mesa de ayuda del INM.

Con la implementación y gestión del portafolio de servicios, los usuarios de TI pueden conocer cuáles son los servicios que actualmente se encuentran activos y qué procesos del negocio está soportando el equipo de TI; desde la perspectiva técnica, se va a tener la visibilidad sobre qué componentes de TI soportan cada servicio. El Directorio de Servicios ofrece un panorama completo de cómo se vincula la tecnología con la estrategia del INM.

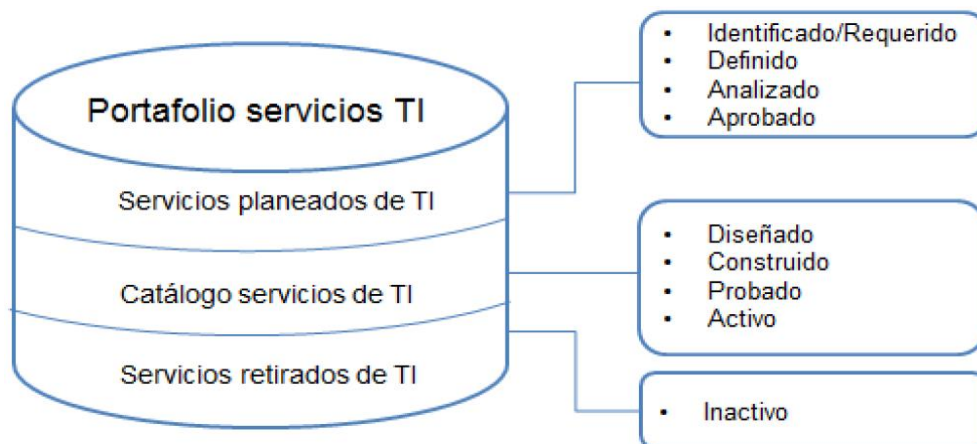
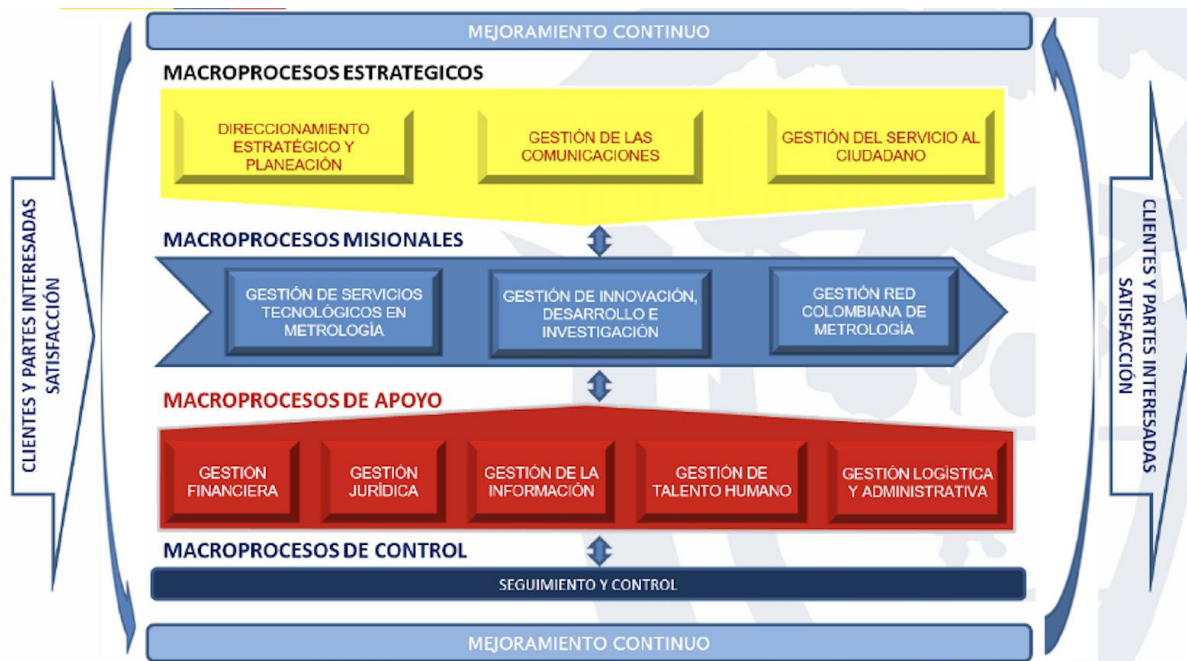


Ilustración 2 Estructura del portafolio de servicios de TI. MinCIT 2017.

Para el diseño, desarrollo e implementación del catálogo de servicios de la Entidad, es importante tener en cuenta la estructura del INM, por lo tanto de acuerdo con el mapa de procesos el INM cuenta con: 14 procesos (Entre misionales, estratégicos, apoyo y control), 13 Servicios de TI, 12 Servicios de infraestructura, 10 Servicios de soporte; como se puede observar en la siguiente gráfica, no se tiene en cuenta los de control:



Gráfica 1. Mapa de procesos INM en ArchiMate 2018. Basado en página web INM.

2.1 Estructuración del Portafolio de Servicios Tecnológicos

Para la estructuración del Directorio de Servicios Tecnológicos, fueron tenidos en cuenta los siguientes elementos:

1. Identificación de todos los servicios activos que ofrece el Grupo Sistemas de Información y Redes y redes del Instituto Nacional de Metrología.
2. Identificación de los procesos de negocio que son soportados con los servicios de TI activos y los responsables que gestionan el servicio.
3. Identificación de los usuarios de los servicios, cuáles de éstos son consumidos por usuarios externos, internos y/o por el grupo de Sistemas de Información y redes.
4. Identificación de los responsables funcionales y técnicos de los servicios.
5. Identificación de los Acuerdos de Nivel de Servicio asociados a cada servicio y los Acuerdos Nivel Operacional definidos por el Grupo Sistemas de Información y Redes y redes para atender a los usuarios de los servicios.

2.2 Jerarquía de los servicios

La mejor comunicación entre el negocio y las tecnologías de información, la gestión de todos los servicios de TI, la compilación de todos los servicios en una sola fuente, la definición de indicadores de uso de los servicios, son los grandes beneficios del catálogo.

En el Catálogo se define desde los procesos de negocio, los servicios de tecnología de información hasta como son soportados por los servicios de infraestructura y los niveles de la mesa de servicios.

De acuerdo con las buenas prácticas de ITIL v3 del 2011, el Directorio de Servicios debe visualizar los servicios que están de cara al negocio y cuáles son los componentes que los soportan. Para alinear la Gestión del Directorio de Servicios del INM con las buenas prácticas, se ha estructurado un Directorio de Servicios con la siguiente jerarquía:

- **Servicios TI externos:** O servicios de negocio, contiene todos los servicios de TI entregados a clientes externos, junto con su relación con las unidades de negocio y los procesos de negocio que dependen de los servicios de TI.
- **Servicios TI internos:** Contiene todos los servicios de TI entregados a los usuarios y funcionarios del INM.
- **Servicios de Infraestructura:** Corresponde a aquellos servicios de plataforma, hardware o software que soportan los servicios de TI internos y externos. Estos servicios no son accesibles directamente por los usuarios.
- **Servicios de Soporte:** Contiene los servicios que dan garantía, soporte y mantenimiento a todos los servicios ofrecidos y que son prestados por proveedores externos, fabricantes o personal de soporte del INM.

De la misma manera, se realiza la categorización de los servicios de acuerdo con:

Conectividad: Servicios que permiten que el usuario tenga acceso a comunicaciones de datos, voz fija y voz móvil, donde quiera que se encuentre, a través de distintas redes, permitiendo seleccionar el acceso a la red corporativa o bien a Internet, y dotándose de herramientas avanzadas de comunicación entre varios usuarios, desde una ubicación fija o móvil.

Seguridad: Servicios que gestionan la autenticidad, confidencialidad, disponibilidad, integridad y trazabilidad en los accesos a los sistemas.

Puesto de trabajo: Servicios que dan soporte al correcto funcionamiento de los dispositivos que conforman el puesto de trabajo del usuario, ya sean equipos fijos, portátiles, teléfonos y demás. Incluye temas de impresión, fotocopiado y escáneres.

2.2.1 Niveles de soporte

Cada uno de los servicios suministrados por el equipo de TI, debe tener un soporte; por esto, Teniendo en cuenta las características de los servicios prestados por la mesa de ayuda en el INM, los niveles de soporte se definen de la siguiente forma:

1er. Nivel de soporte: Solicitado al Punto Único de Contacto, vía telefónica, el cual le brinda al usuario el primer nivel de soporte, entrega información sobre el servicio, gestiona, diagnostica y resuelve las solicitudes de soporte. Si es necesario un escalamiento a otros niveles, este nivel será el responsable de realizar el seguimiento del escalamiento, y comunicará al usuario de cualquier actividad realizada por los niveles de soporte, de tal forma que el escalamiento sea transparente para los usuarios de la Presidencia de la República.

2°. Nivel de soporte: Ofrece un nivel de soporte y solución especializado en el servicio, es brindado por el grupo de gestión responsable de la funcionalidad y entrega del servicio.

3er. Nivel de soporte: Este nivel está representado por los administradores y responsables directos del servicio (Asesores), los cuales tienen la capacidad de gestionar a un alto nivel los temas relacionados con la entrega y soporte del servicio.

4°. Nivel de soporte: Este nivel de soporte está representado por el grupo de proveedores externos.

3 Directorio de Servicios Tecnológicos

3.1 Servicios de TI Externos

3.1.1 Calibración de Equipos

3.1.1.1 Descripción: El Instituto Nacional de Metrología ofrece servicios de calibración de la más alta calidad metrológica en el país, de manera que se puedan realizar mediciones confiables y trazables a los patrones nacionales, custodiados por el INM bajo sistemas de calidad implementados por el INM. De esta forma se brinda apoyo por alcanzar una mejor calidad en los productos y servicios que ofrecen los diferentes sectores y que resultan en beneficio de la sociedad.

3.1.1.2 Objetivo del servicio: realizar mediciones confiables y trazables a los patrones nacionales

3.1.1.3 Características del servicio: Los servicios son prestados en los laboratorios de: i) corriente continua y alterna, ii) densidad, iii) fuerza, iv) temperatura y humedad, v) masa y balanzas, vi) metrología dimensional, vii) par torsional, viii) potencia y energía eléctrica, ix) presión, x) tiempo y frecuencia, xi) volumen, xii) análisis espectrofotométrico.

3.1.1.4 Alcance del servicio: Sistema de registro y seguimiento de solicitudes de calibración de equipos metrológicos y de solicitudes de materiales de referencia.

3.1.1.5 Canal de prestación: Digital o presencial <http://inm.gov.co/index.php/servicios-inm/calibracion>.

3.1.1.6 Beneficiario: Laboratorios, Entidades externas, Ciudadanos, Investigadores, Metrologos, funcionarios.

3.1.1.7 Indicador: N° de quejas del servicio / N° servicio prestados.

3.1.2. Capacitación en Metrología

3.1.2.1 Descripción: El INM presenta a la ciudadanía una amplia gama de capacitaciones en temas de metrología científica e industrial, con la más alta calidad, garantizada por profesionales de amplia trayectoria y experiencia en el campo.

Los asistentes podrán encontrar elementos que les permitirán aplicar los conocimientos adquiridos en sus empresas y en su vida profesional.

3.1.2.2 Objetivo del servicio: capacitar en las di

3.1.2.3 Características del servicio: ofertar los servicios de capacitación a los grupos de interés como son estudiantes de diferentes áreas de conocimiento, investigadores, empleados de laboratorios.

3.1.2.4 Alcance del servicio: Sistema de administración de cursos de metrología impartidos por la entidad a usuarios internos y externos. Cursos ofertados:

- Norma ISO/IEC 17025 Sistema de Gestión de Laboratorios de Ensayo y Calibración.
- Ficha Técnica ISO 10012:2003 Sistema de Gestión de medición Versión 2
- Ficha Técnica Metrología Básica Versión 2

- Estadística Básica Versión 2
- Incertidumbre en las Mediciones.
- Metrología de Masa Nivel 1.
- Metrología de Masa Nivel 2.
- Metrología de Masa Nivel 3.
- Metrología de pequeños volúmenes. [Versión en inglés]
- Metrología de Densidad. [Versión en inglés]
- Metrología de Presión.
- Mediciones Geométricas.
- Metrología Dimensional Nivel 1. [Versión en inglés]
- Metrología Dimensional Nivel 2.
- Metrología de Fuerza. [Versión en inglés]
- Metrología de Par Torsional.
- Metrología de Corriente Continua y Alterna. [Versión en inglés]
- Calibración de Medidores de Energía Eléctrica. [Versión en inglés]
- Patrones de Medición de Energía Eléctrica y EPM. [Versión en inglés]
- Metrología de Tiempo y Frecuencia.
- Metrología de Temperatura y Humedad. [Versión en inglés]
- Conceptos básicos en Metrología Química
- Buenas prácticas de medición del pH
- Buenas prácticas de medición de la conductividad electrolítica
- Validación Métodos Químicos Cuantitativos.
- Incertidumbre en Métodos Químicos Cuantitativos.
- Metrología de grandes volúmenes. [Versión en Inglés]
- Calibración de espectrofotómetros ultravioleta-visible (UV-Vis)
- Introducción a las buenas prácticas de pesaje en química

3.1.2.5 Canal de prestación: Digital o presencial <http://inm.gov.co/index.php/servicios-inm/capacitacion>.

3.1.2.6 Beneficiario: Laboratorios, Entidades externas, Ciudadanos, Investigadores, Metrólogos, funcionarios

3.1.2.7 Indicador: N° de quejas del servicio / N° servicio prestados.

3.1.3 Comparación Interlaboratorios

3.1.3.1 Descripción: La Comparación Interlaboratorios es una de las herramientas utilizadas para evaluar los sistemas de medición implementados en los laboratorios de calibración. La participación en estas

E1-02-F-22 V3 (2018-09-06)

comparaciones ayuda a descubrir aspectos a mejorar en el proceso de medición y demuestran la confiabilidad en los datos obtenidos si los resultados de la evaluación son satisfactorios. Los estándares de calidad requeridos actualmente por los consumidores de productos y servicios necesariamente deben estar respaldados por sistemas de calidad que cuenten con procesos de aseguramiento metrológico confiables respaldados por laboratorios de calibración que puedan demostrar calidad en las mediciones obtenidas.

3.1.3.2 Objetivo del servicio: apoyar la mejora de la calidad de las mediciones el INM organiza una serie de comparaciones interlaboratorios, a las que pueden acceder los laboratorios que prestan los servicios de **calibración**.

3.1.3.3 Características del servicio: una comparación interlaboratorio es la organización, realización y evaluación de mediciones o ensayos sobre el mismo ítem o ítems similares por dos o más laboratorios de acuerdo con condiciones predeterminadas.

3.1.3.4 Alcance del servicio: Sistema de administración de información relacionada con el servicio de comparación interlaboratorios.

3.1.3.5 Canal de prestación: Digital o presencial <http://inm.gov.co/index.php/servicios-inm/comparacion-interlaboratorios>.

3.1.3.6 Beneficiario: Entidades externas, Investigadores, Metrólogos, funcionarios.

3.1.3.7 Indicador: N° de quejas del servicio / N° servicio prestados.

3.1.4. Materiales de Referencia

3.1.4.1 Descripción: Son innumerables los aspectos de la vida que dependen de las medidas, la complejidad creciente de las técnicas modernas va acompañada de continuas demandas de más exactitud, mayor rango y diversidad de patrones de medición en los dominios más variados. El desarrollo y mejora de esos patrones es de vital importancia tanto a nivel internacional como nacional para todos los aspectos productivos de un país.

Así como en las magnitudes físicas, los resultados de mediciones químicas deben asegurar su exactitud y confiabilidad, cualidades que solo pueden ser obtenidas a través del aseguramiento de la trazabilidad metrológica a una referencia común (el Sistema Internacional de Unidades - S.I). En química, las mediciones se aseguran confiables a través de los materiales de referencia, ya que proporcionan a nivel mundial, un punto de referencia que asegura la entrega de resultados exactos, confiables y comparables.

3.1.4.2 Objetivo del servicio: ofrecer diversos materiales de referencia certificados, los cuales se utilizan principalmente como patrones de medición.

3.1.4.3 Características del servicio: Usted tiene la posibilidad de generar su cotización de materiales de referencia, imprimirla y proceder a pagarla posteriormente, mediante nuestro módulo de pagos electrónicos o en su banco de confianza. En este caso seleccione el botón de Generar Cotización.

Pagar Materiales: Si desea pagar directamente los materiales seleccionados puede optar por el botón de Pago de Materiales, lo cual le abreviará el trámite de generación de solicitudes, pagos y entrega de los materiales, ya que inmediatamente se emitirá una orden de servicio para entrega inmediata de los mismos. En caso de preferir pagar el servicio en el banco de su preferencia, en el formato de cotización encontrará las instrucciones necesarias para realizar el pago correspondiente. Recuerde que los productos cotizados solo se reservarán durante un lapso de 5 días, luego de los cuales serán liberados.

*Inspeccionar que el MRC no presente goteo o algún tipo de deterioro. Las condiciones de transporte del material no deben superar 50°C de temperatura y 70% de Humedad relativa. Transportar y almacenar siempre de manera vertical los MRC, para evitar fugas.

3.1.4.4 Alcance del servicio: Sistema de administración de información relacionada con el servicio de materiales de referencia.

3.1.4.5 Canal de prestación: Digital o presencial <http://www.inm.gov.co/index.php/servicios-inm/materiales-de-referencia>.

3.1.4.6 Beneficiario: Entidades externas, Investigadores, Metrólogos, funcionarios.

3.1.4.7 Indicador: N° de quejas del servicio / N° servicios prestados.

3.1.5. Asistencia Técnica

3.1.5.1 Descripción: El INM brinda apoyo a las empresas para el mejoramiento de sus sistemas de medición y la implantación de programas de aseguramiento metrológico en sus procesos productivos. Este servicio también puede estar orientado a solucionar problemas de medición específicos, por lo cual se constituye como un medio efectivo para la transferencia tecnológica en el campo de la metrología.

3.1.5.2 Objetivo del servicio: apoyar a las empresas para el mejoramiento de sus sistemas de medición y la implantación de programas de aseguramiento metrológico

3.1.5.3 Características del servicio: El instituto trabaja tres tipos de modalidad.

Cursos de Formación Específica (CFE): A través de esta modalidad se busca fortalecer los conocimientos básicos y especializados en metrología, incluyendo buenas prácticas de laboratorio, estimación de incertidumbre de medición, entre otros, de acuerdo a las necesidades específicas del usuario.

Evaluación de Capacidad Metrológica (ECM): Modalidad aplicada a los laboratorios de calibración y ensayo, con la cual se busca diagnosticar y verificar la competencia técnica de éstos para ejecutar sus mediciones. Se desarrolla con un equipo de evaluadores generalistas y especialistas, en el marco de la norma ISO/IEC 17025.

Servicio de Asesoría Metrológica (SAM): Modalidad integral de acompañamiento orientada a atender las necesidades puntuales del cliente en temas de: acreditación de laboratorios, optimización de los procesos de medida, análisis de fuentes de incertidumbre, entre otros. El asesor genera recomendaciones sobre un producto, proceso, sistema u organismo, relacionadas con:

- * Uso de equipos e instrumentación adecuada para la medición.
- * Capacitación del personal.
- * Procedimientos de medición implementados.

3.1.5.4 Alcance del servicio: Sistema de administración de información relacionada con el servicio de asistencia técnica.

3.1.5.5 Canal de prestación: Presencial o digital <http://inm.gov.co/index.php/servicios-inm/asistencia-tecnica>.

3.1.5.6 Beneficiario: Laboratorios, Entidades externas, Ciudadanos, Investigadores, Metrólogos, funcionarios.

3.1.5.7 Indicador: N° de quejas del servicio / N° servicios prestados.

3.1.6. Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

3.1.6.1 Descripción: A través de este módulo el ciudadano tiene acceso a la presentación de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias sobre temas institucionales o del orden intrínsecamente personal. La entidad garantiza la atención de estas solicitudes en el menor tiempo posible y siempre dentro de los términos establecidos por la normatividad.

3.1.6.2 Objetivo del servicio: Prestar los servicios de atención al ciudadano atendiendo las pqr.

3.1.6.3 Características del servicio: Asimismo, y en aras de garantizar brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc, de manera respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés, que los ayudaran a orientarlas de acuerdo con lo que requiere presentar ante nuestra entidad:

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

3.1.6.4 Alcance del servicio: Seguimiento y control de las quejas y reclamos que realizan los ciudadanos al Entidad, adicionalmente los derechos de petición también son gestionados a través de esta aplicación.

3.1.6.5 Canal de prestación: Presencial, telefónico o digital.

<http://servicios.inm.gov.co/portal/Interposicionpqr.php>.

3.1.6.6 Beneficiario: Entidades externas, Ciudadanos, Direcciones, Subdirecciones u Oficinas del Entidad, funcionarios y contratistas.

3.1.6.7 Indicador: N° de PQRS atendidas en el periodo de tiempo.

3.1.7. Solicitud de Certificaciones

3.1.7.1 Descripción: A través de este módulo el ciudadano tiene la posibilidad de solicitar certificaciones de tipo administrativo, de asistencia a cursos de metrología, de servicios de calibración o de materiales de referencia.

3.1.7.2 Objetivo del servicio: Entregar de forma digital los certificados de 3 servicios o administrativos.

3.1.7.3 Características del servicio: Se debe realizar la solicitud de los servicios de capacitaciones, calibraciones y materiales de referencia, y algunas certificaciones administrativas no especificadas, para ello deben cargar a través de la interface web los archivos adjuntos y enviar el formulario.

3.1.7.4 Alcance del servicio: servicios de capacitaciones, calibraciones y materiales de referencia, y algunas certificaciones administrativas no especificadas.

3.1.7.5 Canal de prestación: Digital.

3.1.7.6 Beneficiario: Usuario de los servicios de capacitaciones, calibraciones y materiales de referencia.

3.1.7.7 Indicador: Solicitudes de certificación solicitadas/certificaciones generadas.

3.1.8. Motor de búsqueda RCM

3.1.8.1 Descripción: Sistema en línea que permite el registro y consulta de laboratorios de metrología del país, pertenecientes a la Red Colombiana de Metrología.

3.1.8.2 Objetivo del servicio: Prestar el servicio de registro y búsqueda de ítems relacionados con la metrología científica de Colombia.

3.1.8.3 Características del servicio: Un motor de búsqueda o buscador es un sistema informático que busca criterios relacionados con la metrología en Colombia.

3.1.8.4 Alcance del servicio: Los criterios de búsqueda están relacionados con la metrología de Colombia, como

3.1.8.5 Canal de prestación: Digital.

3.1.8.6 Beneficiario: Entidades externas, Ciudadanos, Investigadores, Metrólogos.

3.1.8.7 Indicador: Número de visitas.

3.1.9. SURDO

3.1.9.1 Descripción: Sistema de radicación de documentos de la entidad que permite el ingreso, salida y traslado de documentación relacionada con trámites de la entidad.

3.1.9.2 Objetivo del servicio: Apoyar a los procedimientos de atención al ciudadano y algunas tareas internas de tipo flujo de trabajo.

3.1.9.3 Características del servicio: sistema de información en arquitectura web, para apoyar las atenciones de las peticiones, quejas y reclamos del Instituto, manteniendo una trazabilidad.

3.1.9.4 Alcance del servicio: Sistema de radicación de documentos de la entidad que permite el ingreso, salida y traslado de documentación relacionada con trámites de la entidad.

3.1.9.5 Canal de prestación: digital

3.1.9.6 Beneficiario: Entidades externas, Ciudadanos, Investigadores, Metrologos, funcionarios.

3.1.9.7 Indicador: PQRS atendidas.

3.1.10. Sitio Web del INM

3.1.10.1 Descripción: Publicaciones de las noticias, eventos y servicios del Entidad por medio online a través de la página www.inm.gov.co

3.1.10.2 Objetivo del servicio: Contar con un canal oficial digital oficial del Instituto Nacional de Metrología

3.1.10.3 Características del servicio: Las páginas web son los documentos individuales que conforman un sitio web. Puede accederse a ellas a través de la “World Wide Web” por medio de un navegador (programas específicos para acceder a la misma). Se diferencia de un sitio web, ya que el mismo está constituido por diversas páginas.

3.1.10.4 Alcance del servicio: contiene los elementos oficiales del Instituto, cumpliendo con los requerimientos de Gobierno Digital, ley de transparencia y el modelo de seguridad y privacidad de la información.

3.1.10.5 Canal de prestación: Digital www.inm.gov.co

3.1.10.6 Beneficiario: los ciudadanos y grupos de interés.

3.1.10.7 Indicador: No tiene asignado.

3.1.11. Sitio Web de la red Colombiana de Metrología

3.1.11.1 Descripción: Publicaciones de las noticias, eventos y servicios de la red Colombiana de metrología por medio online a través de la página www.rcm.gov.co servicios de TI Internos

3.1.11.2 Objetivo del servicio: Ofrecer un motor de búsqueda de temas relacionados con la ciencia de la medición en Colombia.

3.1.11.3 Características del servicio: Tipo motor de búsqueda, es un sistema informático que busca archivos almacenados en servidores web gracias a su spider (también llamado araña web).¹ Un ejemplo son los buscadores de Internet (algunos buscan únicamente en la web, pero otros lo hacen además en noticias, servicios como Gopher, FTP, etc.) cuando se pide información sobre algún tema. Las búsquedas se hacen con palabras clave o con árboles jerárquicos por temas; el resultado de la búsqueda «Página de resultados del buscador» es un listado de direcciones web en los que se mencionan temas relacionados con las palabras clave buscadas.

3.1.11.4 Alcance del servicio: Se busca y se asocia material relacionado con Metrología y los servicios ofrecidos.

3.1.11.5 Canal de prestación: Digital <http://rcm.gov.co/>

3.1.11.6 Beneficiario: Entidades externas, Ciudadanos, Direcciones, Subdirecciones u Oficinas del Entidad, funcionarios y contratistas.

3.1.11.7 Indicador: No se tiene asignado.

3.2. Servicios de TI Internos

Para esta nueva versión se adiciona la forma en que se agrupan los servicios que son priorizados al interior del Instituto Nacional de Metrología, partiendo de una clasificación interna de los servicios según las necesidades y requerimientos constantes de los funcionarios y contratistas que son reportados en la herramienta ServiceDesk Plus Management y que define la matriz escalamiento de los servicios de TI.

Clasificación:

Servicios

- Ciber-Seguridad.
- Correo Institucional.
- Recursos Tecnológicos.
- Motor de Búsqueda.

Hardware

- Computadores.
- Impresoras y escáner.
- Redes y comunicaciones.

Software

- Navegación e internet.
- Gestión de software y ofimática.
- Pdf / documentos.
- Sistemas de información institucional.

Gestión de Tecnología de Información

- Sistemas de información, portales interactivos y hora legal.
- Accesos y permisos.
- Copias de Seguridad.
- Servidores.

3.2.1. Servicios

Nombre del servicio de TI: Ciber-Seguridad

- **Familia de servicios TI:** SERVICIOS
- **Fecha expedición del servicio de TI:** 02 de enero de 2018
- **Versión del servicio de TI:** 1.0
- **Descripción del servicio de TI:** La seguridad informática, también conocida como ciber-seguridad o seguridad de tecnología de la información, es el área relacionada con la informática y la telemática que se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta y para ello existen una serie de estándares, protocolos, métodos, reglas, herramientas y leyes concebidas para minimizar los posibles riesgos a la infraestructura o a la información. Entre ellas en el instituto se catalogan las siguientes actividades:
 - Errores - alertas
 - Actualización antivirus
 - Actualización EPO
 - Instalación y / o desinstalación agente antivirus
 - Soporte EPO
 - Instalación antivirus
 - Amenazas informáticas
 - Bloqueo y políticas firewall
 - Verificación equipos contratistas y / o visitantes
 - Verificación y soporte a activos de ciberseguridad
 - Cambio de contraseña de activos de TI
 - Instalación firma digital y/o token
 - Instalación de aplicaciones contables y financieras
 - Revisión de virus y /o malware
- **Propuesta de valor del servicio de TI:** la protección de la infraestructura desde la detección temprana de amenazas.

- **Usuario objetivo del servicio de TI:** funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- **Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario:** este servicio este activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- **Características técnicas del servicio de TI:** Antivirus y consolas de seguridad actualizadas constantemente, definición de políticas para el filtrado de contenidos.
- **Beneficios para el usuario:** fiabilidad y seguridad desde la infraestructura del INM.
- **Costos del servicio de TI:** No se tiene los costos definidos a la fecha.
- **Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte:** enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
Errores - alertas	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Actualización antivirus	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 2
Actualización EPO	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 2
Instalación y / o desinstalación agente antivirus	Diagnostico 15 min - Solución 120 min	Nivel 1
Soporte EPO	Asistencia 480 min - Solución 480 min	Nivel 2
Instalación antivirus	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Amenazas informáticas	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 2
Bloqueo y políticas firewall	Diagnostico 15 min - Solución 120 min	Nivel 2
Verificación equipos contratistas y / o visitantes	Diagnostico 15 min - Solución 120 min	Nivel 1
Verificación y soporte a activos de ciberseguridad	Diagnostico 15 min - Solución 120 min	Nivel 2
Cambio de contraseña de activos de TI	Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 60 min	Nivel 2
Instalación firma digital y/o token	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Instalación de aplicaciones contables y financieras	Diagnostico 15 min - Solución 120 min	Nivel 1
Revisión de virus y /o malware	Diagnostico 15 min - solución 240 min	Nivel 1

- **Documentación técnica y de usuario del servicio:** Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- **Estado:** Activo.

Nombre del servicio de TI: Correo institucional

- **Familia de servicios TI:** SERVICIOS
- **Fecha expedición del servicio de TI:** 02 de enero de 2018
- **Versión del servicio de TI:** 1.0
- **Descripción del servicio de TI:** Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos) mediante redes de comunicación electrónica. El término «correo electrónico» proviene de la analogía con el correo postal: ambos sirven para enviar y recibir mensajes, y se utilizan «buzones» intermedios (servidores de correo). Por medio del correo electrónico se puede enviar no solamente texto, sino todo tipo de archivos digitales, si bien suelen existir limitaciones al tamaño de los archivos adjuntos
- **Propuesta de valor del servicio de TI:** Envío de mensajes seguros, rápidos, confidenciales y se puede verificar su autoría.
- **Usuario objetivo del servicio de TI:** funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- **Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario:** este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- **Características técnicas del servicio de TI:** Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos, a través de una cuenta institucional del tipo nombreapellido@inm.gov.co que lo identifica como funcionario del Institución Nacional de Metrología; incluyendo funcionalidades, tales como:
 - Mensajería unificada.
 - Gestión de contactos.
 - Programación de agendas personales.
 - Gestión de tareas
- **Beneficios para el usuario:** fiabilidad, seguridad, ahorro, flexibilidad, No repudio, Disponibilidad.
- **Costos del servicio de TI:** No se tiene los costos definidos a la fecha.
- **Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte:** enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
Crear cuenta	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Modificar o actualizar cuenta	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 2
Eliminar cuenta	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 2
Bloqueo y/o deshabilitación cuenta correo	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Asignación de cuotas	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 2
Crear y listas de distribución	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Modificar listas de distribución	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 2
Configuración de cuenta	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1
Generación respuestas automáticas	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1
Configuración de calendarios compartidos	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1
Cambio de configuración cuenta	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1
Modificación de firma electrónica	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Problemas con el envío y recepción de correos	Diagnostico 15 min - solución 480 min	Nivel 1
Reglas y alertas	Diagnostico 15 min - solución 120 min	Nivel 1
Ajuste y edición de texto	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1
Configuración de cuenta en dispositivos móviles	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1
Actualización de libreta de direcciones	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1
Actualización de firma electrónica	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1

- **Documentación técnica y de usuario del servicio:** Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- **Estado:** Activo.

Nombre del servicio de TI: Recursos Tecnológicos

- **Familia de servicios TI:** SERVICIOS
- **Fecha expedición del servicio de TI:** 02 de enero de 2018
- **Versión del servicio de TI:** 1.0
- **Descripción del servicio de TI:** Es el apoyo a todas las áreas del Instituto cuando requieren equipos o servicios tecnológicos para sus actividades académicas, servicios de capacitación o eventos.
- **Propuesta de valor del servicio de TI:** Equipos y servicios tecnológicos dispuestos para los funcionarios, contratistas y visitantes.
- **Usuario objetivo del servicio de TI:** funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- **Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario:** este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- **Características técnicas del servicio de TI:** Se dispone de colaboradores de soporte de nivel, para la configuración básica de los equipos multimedia del INM y el acceso a la red inalámbrica.
 - Configuración de video beam
 - Solicitud de video beam
 - Apoyo sala de juntas y auditorio
 - Asistencia teléfonos
 - Configuración de red inalámbrica
 - Grabar información en CD/DVD
 - Solicitud periféricos
 - Solicitud de portátil y /o equipos
 - Apoyo técnico en sesiones vía streaming
 - Otros activos de TI
- **Beneficios para el usuario:** fiabilidad y ahorro de tiempo
- **Costos del servicio de TI:** No se tiene los costos definidos a la fecha.
- **Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte:** enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
--------------	---------------------	--------------

Configuración de video beam	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Solicitud de video beam	Diagnostico 15 min - Solución 120 min	Nivel 1
Apoyo sala de juntas y auditorio	Diagnostico 15 min - Solución 10 min	Nivel 1
Asistencia teléfonos	Diagnostico 15 min - Solución 10 min	Nivel 1
Configuración de red inalámbrica	Diagnostico 15 min - solución 10 min	Nivel 1
Grabar información en CD/DVD	Diagnostico 15 min - solución 120 min	Nivel 1
Solicitud periféricos	Diagnostico 15 min - solución 15 min	Nivel 1
Solicitud de portátil y /o equipos	Diagnostico 15 min - solución 120 min	Nivel 1
Apoyo técnico en sesiones vía streaming	Diagnostico 480 min - solución 1440 min	Nivel 1
Otros activos de TI	Diagnostico 15 min - solución 15 min	Nivel 1

- **Documentación técnica y de usuario del servicio:** Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- **Estado:** Activo.

Nombre del servicio de TI: Motor de búsqueda

- **Familia de servicios TI:** SERVICIOS
- **Fecha expedición del servicio de TI:** 02 de enero de 2018
- **Versión del servicio de TI:** 1.0
- **Descripción del servicio de TI:** Son los servicios que se le prestan al motor de búsqueda de la Red Colombiana de Metrología RCM.
- **Propuesta de valor del servicio de TI:** Que los usuarios de la RMC puedan realizar búsquedas sobre los actores y temas actuales de la metrología científica del país.
- **Usuario objetivo del servicio de TI:** funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- **Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario:** este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- **Características técnicas del servicio de TI:** Se gestiona la ceración, modificación y asignación de oles del motor de búsqueda.

- Creación de usuarios motor de búsqueda
 - Modificación perfil de usuarios motor de búsqueda
 - Restablecimiento de contraseña sobre motor de búsqueda
 - Asignación roles motor de búsqueda
 - Generación de reportes motor de búsqueda
- **Beneficios para el usuario:** Acceso a la información.
 - **Costos del servicio de TI:** No se tiene los costos definidos a la fecha.
 - **Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte:** enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
Creación de usuarios motor de búsqueda	Diagnostico 60 min - Solución 120 min	Nivel 2
Modificación perfil de usuarios motor de búsqueda	Diagnostico 30 min - Solución 120 min	Nivel 2
Restablecimiento de contraseña sobre motor de búsqueda	Diagnostico 30 min - Solución 120 min	Nivel 2
Asignación roles motor de búsqueda	Diagnostico 30 min - Solución 120 min	Nivel 2
Generación de reportes motor de búsqueda	Diagnostico 30 min - Solución 120 min	Nivel 2

- **Documentación técnica y de usuario del servicio:** Cada servicio está documentado con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- **Estado:** Activo.

3.2.2. Servicio de Hardware

Nombre del servicio de TI: Computadores

- **Familia de servicios TI:** HARDWARE
- **Fecha expedición del servicio de TI:** 02 de enero de 2018
- **Versión del servicio de TI:** 1.0
- **Descripción del servicio de TI:** Son las actividades que están relacionadas con los equipos de computa del Instituto.

- **Propuesta de valor del servicio de TI:** Soportar el mantenimiento correctivo de manera eficiente y eficaz.
- **Usuario objetivo del servicio de TI:** funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- **Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario:** este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- **Características técnicas del servicio de TI:** Se revisa los elementos que componen el computador que están en su parte interna como externa, verificando su correcto funcionamiento, incluye traslado y mantenimiento preventivo.
 - Unidad de CD/DVD
 - Monitor
 - Mouse/ touch pad
 - Puertos de e/s
 - Teclado
 - Apoyo traslado equipo
 - Disco duro
 - Configuración usuario dominio
 - Memoria RAM
 - Main board
 - Fuente de poder
 - Batería equipo portátil
 - Lentitud equipo de cómputo
 - Formateo equipo de cómputo
 - Formateo seguro disco duro
 - Tarjeta de red
 - Cmos
 - Bios
 - Mantenimiento preventivo / activo TI
- **Beneficios para el usuario:** confiabilidad, seguridad y ahorro
- **Costos del servicio de TI:** No se tiene los costos definidos a la fecha.
- **Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte:** enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
Unidad de CD/DVD	Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 60 min	Nivel 1
Monitor	Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 60 min	Nivel 1
Mouse/ touch pad	Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 60 min	Nivel 1
Puertos de e/s	Diagnostico 15 min - Solución 240 min	Nivel 1
Teclado	Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 60 min	Nivel 1
Apoyo traslado equipo	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1
Disco duro	Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 360 min	Nivel 1
Configuración usuario dominio	Diagnostico 15 min - Solución 240 min	Nivel 1
Memoria RAM	Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 60 min	Nivel 1
Main board	Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 120 min	Nivel 1
Fuente de poder	Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 120 min	Nivel 1
Batería equipo portátil	Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 520 min	Nivel 1
Lentitud equipo de cómputo	Diagnostico 15 min - Solución 520 min	Nivel 1
Formateo equipo de cómputo	Diagnostico 15 min - Solución 520 min	Nivel 1
Formateo seguro disco duro	Diagnostico 15 min - Solución 720 min	Nivel 2
Tarjeta de red	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Cmos	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Bios	Diagnostico 15 min - Solución 120 min	Nivel 1
Mantenimiento preventivo / activo TI	Diagnostico 15 min - Solución 120 min	Nivel 1

- **Documentación técnica y de usuario del servicio:** Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- **Estado:** Activo.

Nombre del servicio de TI: Impresoras y Escáner

- Familia de servicios TI: HARDWARE
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: El instituto cuenta con 15 impresoras de gran volumen en centros de impresión por dependencia y es un servicio prioritario, esta también permite el escaneo de documentos y su fotocopiado, gestionado por un servidor de impresoras y control de impresión centralizado.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Eficiencia en la impresión y el ahorro de papel.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- Características técnicas del servicio de TI: Se debe mantener en funcionamiento los centros de impresión, cumpliendo las siguientes actividades:
 - Errores - alertas
 - Problemas de red
 - Ajustes configuración
 - Instalación y configuración
 - Libreta de direcciones
 - Ajuste agente impresión
 - Atasco
 - Cambio tóner
 - Generación de informe
 - Mantenimiento preventivo
 - Solicitud técnica especializado
 - Mantenimiento preventivo
 - Administración cuotas de impresión
- Beneficios para el usuario: Ahorro y servicio eficiente.
- Costos del servicio de TI: No se tiene los costos definidos a la fecha.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
Errores - alertas	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 2
Problemas de red	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Ajustes configuración	Diagnostico 15 min - Solución 180 min	Nivel 1
Instalación y configuración	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Libreta de direcciones	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1
Ajuste agente impresión	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1
Atasco	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1
Cambio tóner	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Generación de informe	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 2
Mantenimiento preventivo	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Solicitud técnica especializado	Asistencia 480 min - Solución 1340 min	Nivel 3
Mantenimiento preventivo	Diagnostico 15 min - Solución 120 min	Nivel 1
Administración cuotas de impresión	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2

- **Documentación técnica y de usuario del servicio:** Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- **Estado:** Activo.

Nombre del servicio de TI: Redes y Comunicaciones

- **Familia de servicios TI:** HARDWARE
- **Fecha expedición del servicio de TI:** 02 de enero de 2018
- **Versión del servicio de TI:** 1.0
- **Descripción del servicio de TI:** garantizar las comunicaciones internas y externas en forma digital, incluyendo voz.
- **Propuesta de valor del servicio de TI:** asegurar la transmisión de datos y voz a todos los usuarios y clientes del INM.
- **Usuario objetivo del servicio de TI:** funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- **Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario:** este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.

- **Características técnicas del servicio de TI:** La gestión de las redes locales y la conexión del proveedor de Internet, los equipos dinámicos de red y los usuarios, la supervisión y seguridad física.
- **Beneficios para el usuario:** fiabilidad y seguridad.
- **Costos del servicio de TI:** No se tiene los costos definidos a la fecha.
- **Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte:** enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
Punto de red	Diagnostico 15 min - solución 120 min	Nivel 1
Fibra óptica	Diagnostico 15 min - solución 120 min	Nivel 1
Patch cord	Diagnostico 15 min - solución 120 min	Nivel 1
Configuración wifi	Diagnostico 15 min - solución 120 min	Nivel 1
Configuración access point - switch	Diagnostico 15 min - solución 180 min	Nivel 1
Configuración teléfono 1 nivel	Diagnostico 15 min - solución 60 min	Nivel 1
Ajuste y reportes tarificador	Diagnostico 15 min - solución 320 min	Nivel 2
Bloqueo MAC	Diagnostico 15 min - solución 180 min	Nivel 2
Ajuste configuración Gnap	Diagnostico 15 min - solución 180 min	Nivel 2
Configuración de Vlan	Diagnostico 15 min - solución 180 min	Nivel 2
Ajuste planta telefónica	Diagnostico 15 min - solución 320 min	Nivel 2
Acompañamiento en gestión de redes	Diagnostico 15 min - solución 2600 min	Nivel 2

- **Documentación técnica y de usuario del servicio:** Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- **Estado:** Activo.

3.2.3. Servicios de Software

Nombre del servicio de TI: Navegación e Internet

- **Familia de servicios TI:** SOFTWARE
- **Fecha expedición del servicio de TI:** 02 de enero de 2018
- **Versión del servicio de TI:** 1.0
- **Descripción del servicio de TI:** Asegurar la conectividad para el internet a través del canal principal, permitiendo la navegación con filtros y controles a los funcionarios y contratistas, para optimizar su aprovechamiento en tareas del INM.
- **Propuesta de valor del servicio de TI:** Disponibilidad del servicio de navegación por internet.
- **Usuario objetivo del servicio de TI:** funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- **Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario:** este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- **Características técnicas del servicio de TI:** las actividades comprenden la actualización de los navegadores, borrado de cache, filtrado a través de políticas, supervisión de contenidos y todo lo relacionado con las fallas presentadas en los equipos de los funcionarios.
- **Beneficios para el usuario:** Comunicación y conectividad.
- **Costos del servicio de TI:** No se tiene los costos definidos a la fecha.
- **Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte:** enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
Actualización navegadores y/o parámetros de internet	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Problemas de navegación	Diagnostico 15 min - Solución 180 min	Nivel 1
No carga la página	Diagnostico 15 min - Solución 120 min	Nivel 1
Borrado cache y cookies	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Instalación complementos web	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Errores - alertas	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
No carga favoritos	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Revisión parámetros de red	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Permisos de acceso a Internet	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 3

Problemas de compatibilidad	Diagnostico 15 min - Solución 120 min	Nivel 1
Instalación de nuevo navegador	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Conexión a equipos de contratistas y /o visitantes	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Acceso a video conferencia	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 2
Acceso para celulares o tabletas	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1

- **Documentación técnica y de usuario del servicio:** Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- **Estado:** Activo.

Nombre del servicio de TI: Gestión de Software y Ofimática

- **Familia de servicios TI:** SOFTWARE
- **Fecha expedición del servicio de TI:** 02 de enero de 2018
- **Versión del servicio de TI:** 1.0
- **Descripción del servicio de TI:** Este servicio está relacionada con los paquetes ofimáticos adquiridos por el Instituto, para mejora su utilización y correcto funcionamiento.
- **Propuesta de valor del servicio de TI:** Facilita la construcción de la documentación y evidencias de las actividades cotidianas.
- **Usuario objetivo del servicio de TI:** funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- **Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario:** este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- **Características técnicas del servicio de TI:** Es un paquete de aplicativos con diversas funcionalidades para la construccion de documentos, presenatcion de ideas, hojas de calculo, clienet de correo electronico y notas, que apoya la gestión adminitartiva y misional de la entidad.
- **Beneficios para el usuario:** ahorro y eficiencia.
- **Costos del servicio de TI:** No se tiene los costos definidos a la fecha.
- **Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte:** enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
--------------	---------------------	--------------

Errores - alertas	Diagnostico 15 min - Solución 60 min	Nivel 1
Instalación paquete ofimático	Diagnostico 15 min - Solución 90 min	Nivel 1
Gestión y consulta general project	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta general word	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta general excel	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta general access	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta general power point	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta general gantt project	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta xmint	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta open office	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta google drive	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta mendeley	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta R	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta stone	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 1
Gestión y consulta adobe suite	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta solidworks	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 2
Gestión y consulta labview	Diagnostico 15 min - Solución 240 min	Nivel 2
Gestión y consulta matlab	Diagnostico 15 min - Solución 240 min	Nivel 1
Ajuste de impresión	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Gestión y consulta Schip	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Error formato de impresión	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Soporte en herramientas de software	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Instalación y configuración	Diagnostico 15 min - solución 240 min	Nivel 1
Desinstalación	Diagnostico 15 min - solución 90 min	Nivel 1
Asesoría/ capacitación	Diagnostico 15 min - solución 60 min	Nivel 1
Instalación masiva	Diagnostico 15 min - solución 3840 min	Nivel 1
Otros	Diagnostico 15 min - solución 120 min	Nivel 1

- **Documentación técnica y de usuario del servicio:** Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- **Estado:** Activo.

Nombre del servicio de TI: Pdf / documentos

- **Familia de servicios TI:** SOFTWARE
- **Fecha expedición del servicio de TI:** 02 de enero de 2018
- **Versión del servicio de TI:** 1.0
- **Descripción del servicio de TI:** Este servicio busca resolver las dificultades presentadas por los usuarios en l generación, administración y seguridad de archivos tipo PDF o Documentos de los paquetes ofimáticos.
- **Propuesta de valor del servicio de TI:** Apoyar en forma oportuna el envió de archivos a las entidades de control.
- **Usuario objetivo del servicio de TI:** funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- **Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario:** este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- **Características técnicas del servicio de TI:** Los funcionarios o contratistas que requieran los servicios referentes a la conversión, descompresión de archivos, tratamiento y definición de la seguridad para envió de los archivos.
- **Beneficios para el usuario:** seguridad y portabilidad
- **Costos del servicio de TI:** No se tiene los costos definidos a la fecha.
- **Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte:** enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
Configuración pdf	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Errores - alertas	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Convertir documentos	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
Conversión de formatos pdf	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1

Descomprimir documentos	Diagnostico 15 min - Solución 30 min	Nivel 1
-------------------------	--------------------------------------	---------

- **Documentación técnica y de usuario del servicio:** Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- **Estado:** Activo.

Nombre del servicio de TI: Sistemas de Información Institucional

- **Familia de servicios TI:** SOFTWARE
- **Fecha expedición del servicio de TI:** 02 de enero de 2018
- **Versión del servicio de TI:** 1.0
- **Descripción del servicio de TI:** Prestar los servicios a los sistemas institucionales
- **Propuesta de valor del servicio de TI:** presenta la información del Insituto, para el cumplimiento normativo.
- **Usuario objetivo del servicio de TI:** funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- **Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario:** este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- **Características técnicas del servicio de TI:** Pagina web donde se publica la información institucional.
- **Beneficios para el usuario:** fiabilidad, seguridad, ahorro, flexibilidad, entre otros
- **Costos del servicio de TI:** No se tiene los costos definidos a la fecha.
- **Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte:** enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
No carga la página	Diagnostico 15 min - solución 240 min	Nivel 2
Usuario / contraseña	Diagnostico 15 min - solución 240 min	Nivel 3
Error en módulo específico	Diagnostico 15 min - solución 240 min	Nivel 2

- **Documentación técnica y de usuario del servicio:** Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.

- **Estado:** Activo.

3.2.4. Servicios de Gestión de TI

Nombre del servicio de TI: Sistemas de Información, Portales Interactivos y Hora Legal

- Familia de servicios TI: GESTION DE TI
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: esto servicios de gestión de tecnologías de información apoyan el correcto funcionamiento de los servicios externos del Instituto.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Servicio en línea con alta disponibilidad.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- Características técnicas del servicio de TI: Se encarga que los servicios
- Beneficios para el usuario: Portal seguro, disponibilidad, seguridad y presencia digital.
- Costos del servicio de TI: No se tiene los costos definidos a la fecha.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
No carga la página	Diagnostico 15 min - Solución 20 min	Nivel 1
Inconvenientes de navegación y lentitud	Diagnostico 15 min - Solución 20 min	Nivel 1
Configuración de compatibilidad	Diagnostico 15 min - Solución 20 min	Nivel 1
Error en módulo específico	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 3
Monitoreo servicios de TI	Diagnostico 15 min - Solución 2600 min	Nivel 1

Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.

Estado: Activo.

1.1.1 Nombre del servicio de TI: Accesos y permisos

- Familia de servicios TI: GESTION DE TI
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: este servicio es transversal a toda la organización y permite el control de acceso a los recursos digitales del INM, gestionando a través del dominio y políticas de seguridad que la identidad y autenticación de los usuarios, con auditorias de acceso.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Control y gestión de seguridad del talento humano.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- Características técnicas del servicio de TI:
- Beneficios para el usuario: Seguridad, Auditoria y Control.
- Costos del servicio de TI: No se tiene los costos definidos a la fecha.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
Errores - alertas	Diagnostico 15 min - solución 120 min	Nivel 1
Usuario / contraseña	Diagnostico 15 min - solución 240 min	Nivel 2
Crear usuarios	Diagnostico 15 min - solución 240 min	Nivel 2
Creación y asignación de recursos compartidos	Diagnostico 15 min - solución 360 min	Nivel 2
Configuración accesos a carpetas	Diagnostico 15 min - solución 240 min	Nivel 2

Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documentado con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.

Estado: Activo.

1.1.2 Nombre del servicio de TI: Copias de Seguridad

- Familia de servicios TI: GESTION DE TI
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: es el servicio de almacenar en ubicaciones alternas seguras y en forma comprimida la información catalogada como estratégica, reservada y según las tablas de retención se deben conservar por los tiempos definidos.
- Propuesta de valor del servicio de TI: permitir la continuidad de la entidad ante eventualidades naturales o errores humanos.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- Características técnicas del servicio de TI: las copias se pueden realizar manualmente cuando sean requeridas, pero el Instituto a través de sistemas operativos de red, cuentan con una tarea de copia de seguridad a las carpetas seleccionadas y son almacenados en un Sistema de almacenamiento de red – NAS. También e almacenan las configuraciones de los sistemas mas sensibles para el INM.
- Beneficios para el usuario: Fiabilidad, continuidad y seguridad.
- Costos del servicio de TI: No se tiene los costos definidos a la fecha.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
Backup servidores	Diagnostico 15 min - solución 1440 min	Nivel 2
Backup correo electrónico	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Backup Perfil	Diagnostico 15 min - solución 320 min	Nivel 1
Backup equipo de cómputo	Diagnostico 15 min - Solución 240 min	Nivel 1

E1-02-F-22 V3 (2018-09-06)

Backup bases de datos	Diagnostico 15 min - solución 60 min	Nivel 3
Backup dispositivos activos de red	Diagnostico 15 min - solución 60 min	Nivel 3
Backup planta telefónica	Diagnostico 15 min - solución 60 min	Nivel 2
Backup dispositivos de seguridad	Diagnostico 15 min - solución 60 min	Nivel 3
Backup institucional por retiro	Diagnostico 15 min - solución 360 min	Nivel 1
Backup configuración impresora	Diagnostico 15 min - solución 30 min	Nivel 1

Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso. Los procesos automáticos están documentados por los funcionarios encargados del proceso.

Estado: Activo.

1.1.3 Nombre del servicio de TI: Servidores

- Familia de servicios TI: GESTION DE TI
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: Mantener los servicios alojados en alta disponibilidad en los equipos tipo servidor del INM. Gestionado y monitorizando sus recursos.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Servidores disponibles.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, Contratistas y Colaboradores.
- Cuándo ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de ayuda.
- Características técnicas del servicio de TI: este servicio comprende todas las actividades con mantener actualizados y seguros los servidores del INM, la gestión de usuarios y recursos, desde los diversos sistemas operativos adquiridos durante los últimos años.
- Beneficios para el usuario: fiabilidad, seguridad, disponibilidad y continuidad.
- Costos del servicio de TI: No se tiene los costos definidos a la fecha.

- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

SUBCATEGORIA	TIEMPO DE RESPUESTA	ESCALAMIENTO
Crear usuarios en los sistemas de Información.	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Desactivar usuarios de los sistemas de información	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Eliminar usuario de los sistemas de información	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Modificar usuario de los sistemas de información	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
inhabilitar usuario de los sistemas de información	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Crear usuarios directorio activo	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Modificar usuarios directorio activo	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Habilitar usuarios directorio activo	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
inhabilitar usuarios directorio activo	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Crear usuarios de correo	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Modificar usuarios de correo	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Habilitar usuarios de correo	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Inhabilitar usuarios de correo	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Eliminar usuarios de correo	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Instalación servidor	Diagnostico 15 min - Solución 1340 min	Nivel 2
Formateo servidor	Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 520 min	Nivel 2
Actualización de servidores	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 2
Administración de políticas servidores	Diagnostico 15 min - Solución 480 min	Nivel 3
Mantenimiento servidores	Diagnostico 60 min - Solución 120 min	Nivel 2
Restauración de servidores	Diagnostico 120 min - Solución 1440 min	Nivel 3
Administración de herramientas de TI	Diagnostico 60 min - Solución 120 min	Nivel 2

Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.

Estado: Activo.

1.2 Anexo 1: Niveles de Soporte

1er. Nivel de Soporte:

Solicitado por la Mesa de Ayuda, a través de correo o vía telefónica, el cual le brinda al usuario el primer nivel de soporte, entrega información sobre el servicio, gestiona, diagnostica y resuelve las solicitudes de soporte. Si es necesario un escalamiento a otros niveles, este nivel será el responsable de realizar el seguimiento del escalamiento, y comunicará al usuario de cualquier actividad realizada por los niveles de soporte, de tal forma que el escalamiento será transparente para los usuarios de la Presidencia de la República, en Instituto cuenta con una matriz de escalamiento desde diciembre de 2017 y fue cargada en la herramienta ServiceDesk.

2º. Nivel de Soporte:

Ofrece un nivel de soporte y solución especializado en el servicio, es brindado por el grupo de gestión responsable de la funcionalidad y entrega del servicio.

3er. Nivel de Soporte:

Este nivel está representado por los administradores y responsables directos del servicio (Asesores), los cuales tienen la capacidad de gestionar a un alto nivel los temas relacionados con la entrega y soporte del servicio.

4°. Nivel de Soporte:

Este nivel de soporte está representado por el grupo de proveedores externos.

1.3 Anexo 2: Valor del Servicio

El valor del servicio cuantifica en términos económicos los recursos que intervienen en la prestación del servicio, este valor será empleado por el Área de Tecnología y Sistemas de Información de la Presidencia de la República, para realizar análisis financieros, que aportan información para mejoras, optimización y asignación de centros de costos cuando aplique.

A través de un proceso de Administración de Finanzas de ITIL® (implementación de este en un futuro en el Área de Tecnología y Sistemas de Información) se logrará obtener los siguientes datos por cada uno de los servicios:

- **Unidad de medida:** Forma de cómo se establecerá una porción del servicio para el “cobro” del mismo.
- **Precio:** Valor monetario por el uso del servicio, que será reflejado en los reportes financieros del Área de Tecnología y Sistemas de Información, más no será un cobro físico por el servicio para los usuarios.
- **Periodicidad de cobro:** Tiempo en que será entregado el reporte de utilización del servicio y el costo que involucra.

Elaborado por:



Mauricio Murillo Benitez

Contratista

Arquitecto empresarial

Gestor de Proyectos de TI

Octubre 31 de 2018

Anexo: Matriz de cruce de entre servicios interno y externo.

Servicios de TI Internos/Servicios de TI Externos	Calibración de Equipos	Capacitación en Metrología	Comparación Interlaboratorios	Materiales de Referencia	Asistencia Técnica	Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias	Solicitud Certificaciones	Motor de búsqueda RCM	SURDO	Sitio Web del INM	Sitio Web de la red Colombiana de Metrología
3.2.1. SERVICIOS											
Nombre del servicio de TI: Ciberseguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre del servicio de TI: Correo institucional						0			0		
Nombre del servicio de TI: Recursos tecnológicos		0			0						
Nombre del servicio de TI: Motor de búsqueda								0			0
3.2.2. SERVICIO DE HARDWARE											
Nombre del servicio de TI: Computadores											
Nombre del servicio de TI: Impresoras y escáner											
Nombre del servicio de TI: Redes y comunicaciones											
3.2.3. SERVICIOS DE SOFTWARE											
Nombre del servicio de TI: Navegación e internet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre del servicio de TI: Gestión de software y ofimática											
Nombre del servicio de TI: Pdf/ documentos							0		0		
Nombre del servicio de TI: Sistemas de información institucional						0	0	0	0	0	0
3.2.4. SERVICIOS DE GESTION DE TI											
Nombre del servicio de TI: Sistemas de información, portales interactivos y hora legal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre del servicio de TI: Accesos y permisos									0		
Nombre del servicio de TI: Copias de Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre del servicio de TI: Servidores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Ilustración 3 Matriz Servicios Externos y Servicios Internos. Elaboración propia.