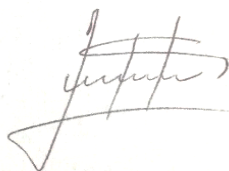


CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



Realizó: Yolanda Sánchez Arce
Profesional Universitario Informática ESE IMSALUD



TABLA DE CONTENIDO

Introducción-----	3
1. Fuentes de información -----	4
2. Mejores prácticas de ITIL® v3-----	4
3. Marco de trabajo MOF-----	4
4. Metodología Fox IT®-----	5
5. Servicios de TIC´s del Área de Tecnologías y Sistemas de Información -----	6
5.1 Descripción de los servicios-----	7
5.1.1 Internet-----	7
5.1.2 Intranet-----	9
5.1.3 Correo Electrónico-----	11
5.1.4 Diseño y publicación de páginas web -----	14
5.1.5 Sistema de Gestión Documental “SIEP DOCUMENTAL”-----	16



Introducción

En busca de la satisfacción de los usuarios y de la calidad de los servicios, el Área de Tecnologías y Sistemas de Información dirige sus esfuerzos a la optimización de sus procesos y organización para la implementación, entrega y soporte de los servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones

De esta forma, se ha generado el presente Catálogo de Servicios de TIC's, publicado en Sistema Integrado de gestión de la ESE IMSALUD, permitiendo su consulta a 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 TIC's que ofrece actualmente el Área de Tecnologías y Sistemas de Información a los funcionarios de la E.S.E. IMSALUD, a fin de optimizar los procesos, y maximizar las estrategias, prioridades y beneficios.

El contar con este documento trae consigo algunos beneficios:

- Contribuir al oportuno y eficaz manejo de información originada por el uso de la Tecnología de Información y Comunicaciones ofrecidas por el Área de Tecnologías y Sistemas de Información.
- Minimizar costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios que ofrece el Área de Tecnologías y Sistemas de Información.
- Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios que ofrece el Área de Tecnologías y Sistemas de Información.

1. Fuentes de información

Este Catálogo de Servicios de TIC's fue realizado por representantes del Área de Tecnologías y Sistemas de Información, utilizando las siguientes fuentes de información:

1. Mejores prácticas de ITIL® v3
2. Marco de trabajo MOF
3. Metodología Fox IT®

2. Mejores prácticas de ITIL® v3

Las mejores prácticas de ITIL® v3 (Information Technology Infrastructure Library) de la Office of Government Commerce (OGC) de Reino Unido y la metodología de Fox IT® fueron utilizadas para la creación del presente documento.

ITIL® es una documentación consistente y comprensiva de mejores prácticas de Administración de Servicios de TI, la cual ha sido utilizada por cientos de organizaciones alrededor del mundo; la filosofía ITIL® ha crecido, a través de la guía del contenido de los libros.

ITIL® consiste en una serie de libros que proporcionan una guía en la provisión de calidad en los servicios de tecnología de información, para alinearse con el core de las organizaciones. ITIL® ha sido desarrollado con reconocimiento de organizaciones cuya dependencia en la tecnología de información está creciendo.

3. Marco de trabajo MOF

El marco de trabajo operativo de Microsoft (Microsoft® Operations Framework – MOF) consiste en la integración de mejores prácticas, principios y actividades que provee una guía entendible para lograr la confiabilidad de las soluciones tecnológicas y servicios de TIC's. Dicha guía permite determinar qué es lo que requiere una organización, así como las actividades que mantienen a las áreas de tecnología operando efectivamente y eficientemente.

El objetivo de MOF es proveer una guía a las áreas de tecnología para ayudarlas a crear, operar y soportar los servicios de TIC's, mientras que se asegura que la inversión en la tecnología entrega el valor al negocio a un nivel aceptable.

4. Metodología Fox IT®

Las actividades realizadas, para la creación del Catálogo de Servicios de TIC´s fueron las siguientes:

1. Identificar los servicios actuales que brinda el Área de Tecnologías y Sistemas de Información de la ESE IMSALUD.
2. Definir la estructura del Catálogo de Servicios.
3. Elaborar un cuestionario para obtener información detallada de los servicios.
4. Recopilar información, proporcionada por los representantes del Área de Tecnologías y Sistemas de Información.
5. Adecuar estructura del Catálogo de Servicios con el detalle de los servicios.
6. Revisión del Catálogo de Servicios por parte del Área de Tecnologías y Sistemas de Información de la E.S.E. IMSALUD.
7. Liberación y publicación del Catálogo de Servicios de TIC´s.

Durante la ejecución de la metodología, fue importante utilizar la definición de Servicio, en base a lo establecido en ITIL®; a continuación, se comparte dicha definición y características del servicio, utilizada por el Área de Tecnologías y Sistemas de Información:

Servicio: es el medio por el cual se entrega valor a los clientes (dueño de proceso de negocio) para facilitar los resultados del negocio, que se quiere obtener, esto sin que los clientes asuman un riesgo y costo en sus centros de costo.

Las características de un servicio son:

1. Conjunto de recursos de TIC´s (procesos, gente y tecnología).
2. Cumple necesidades de los clientes.
3. Enfocado a cumplir objetivos de negocio.
4. Es medible en calidad y costo.
5. Se puede obtener una retribución financiera por proveer el servicio.
6. El servicio principal puede contener opciones, las cuales no cumplen con todas las características anteriores.

5. Servicios de TIC's del Área de Tecnologías y Sistemas de Información

El Área de Tecnologías y Sistemas de Información de la E.S.E. IMSALUD, en un esfuerzo por la mejora continua de los servicios tecnológicos al interior de la Entidad, ha definido el presente Catálogo de Servicios de TIC's. Este documento fue realizado acorde a las necesidades de los clientes internos y alineado a las mejores prácticas de la industria de Tecnología de Información (ITIL®).

Los servicios que ofrece el Área de Tecnologías y Sistemas de Información de la E.S.E. IMSALUD son:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Internet	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.
Intranet	Establecer un sistema de gestión y comunicación interna para todas las áreas y usuarios de la E.S.E. IMSALUD de una forma ágil y segura.
Correo Electrónico	Permitir a los usuarios de la E.S.E. IMSALUD el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.
Diseño y publicación de páginas web	Ofrecer a todos los procesos de la E.S.E. IMSALUD, a través de tecnología web, la divulgación de su gestión e interacción con la ciudadanía.
Sistemas de Información	Ofrecer al usuario sistemas de información que apoyen la gestión y toma de decisiones de sus procesos.
Sistema de Gestión de Correspondencia	Proporcionar de manera eficiente un servicio para la gestión de la correspondencia oficial de la E.S.E. IMSALUD.
Sistema de Gestión de Talento Humano	Proporcionar de manera integral y eficiente el servicio para la administración y gestión de la información de talento humano, para los usuarios de la E.S.E. IMSALUD.

5.1 Descripción de los servicios

5.1.1 Internet

Objetivo: 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.

Descripción: El servicio de Internet facilita al usuario, a través de la red de la E.S.E. IMSALUD, el envío y recepción de información desde y hacia fuera de la entidad, es decir acceder al World Wide Web (www) a través de un navegador.

Necesidades que satisface:

1. Comunicación de los usuarios de la E.S.E. IMSALUD con el envío y recepción de información, a través del navegador de internet.
2. Acceder a páginas web para apoyo del trabajo de los usuarios de la E.S.E. IMSALUD.

Responsable del Servicio. Reporte de fallas, extensión: 114 Subgerencia Financiera

Prerrequisitos para recibir el servicio: el usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Solicitar el servicio al Punto Único de Contacto a la extensión 114 con anterioridad.
2. Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la E.S.E. IMSALUD o autorizado por el Área de Tecnologías y Sistemas de Información y conexión a red de la E.S.E. IMSALUD.
3. Contar con un usuario y contraseña para ingresar a la red de la E.S.E. IMSALUD con privilegios para acceder a Internet.

Políticas: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
2. Los usuarios deben informar al Área de Tecnologías y Sistemas de Información sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias.
3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas en donde se define:
 - No usar palabras comunes que se puedan encontrar en los diccionarios.
 - La clave no debe contener caracteres idénticos consecutivos.
 - La clave de acceso a la red debe tener como mínimo ocho (8) caracteres.
 - No revelar las contraseñas a nadie.
 - Las contraseñas asignadas al usuario son de uso personal e intransferible.

Ver: **Manual de Políticas de Seguridad de la Información**

4. El Área de Tecnologías y Sistemas de Información presta el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio¹ pactados con los usuarios.
5. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través del Punto Único de Contacto.
6. El servicio de Internet es exclusivo para tareas de la función desarrollada en la entidad.
7. Cada usuario es responsable tanto de sitios como de la información a la que accede con su cuenta de usuario.
8. El nivel de acceso a Internet asignado a cada usuario dependerá de las funciones definidas para su cargo y estas serán determinadas por el Jefe inmediato.
9. No está permitido el acceso a sitios de chat y paginas no autorizadas por la entidad.

Seguridad:

Horario permitido de acceso: No existe restricción de horario para el acceso al servicio de Internet, excepto horas de mantenimiento (Calendario de mantenimiento).

Nivel de acceso al servicio: Los jefes inmediatos de los usuarios definen el tipo de nivel de acceso que se asigna a los usuarios con base en la necesidad del área y las funciones del usuario.

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la E.S.E. IMSALUD.
- **Soporte:** Brindado por el Punto Único de Contacto, en la extensión 3999.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:45 p.m.
- **Horario de servicio:** 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.

Escalamiento del servicio: ver Anexo 1 – Niveles de Soporte.

Valor del servicio: ver Anexo 2 – Valor del servicio.

5.1.2 Intranet

Objetivo: Establecer un sistema de gestión y comunicación interna para todas las áreas y usuarios de la E.S.E. IMSALUD de una forma ágil y segura.

Descripción: Comunicación a los usuarios de la información de interés y gestión de la E.S.E. IMSALUD; a través de este medio es posible realizar consultas de información y gestionar solicitudes internas, las cuales se describen a continuación:

Necesidades que satisface:

1. Comunicación de información interna de interés.
2. Gestión de información para los usuarios de la E.S.E. IMSALUD.

Responsable del servicio: Asesor de Desarrollo del Área de Tecnologías y Sistemas de Información. Extensión 202.

Prerrequisitos para recibir el servicio: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Solicitar el servicio al correo sistemas@imsalud.gov.co días de anterioridad como mínimo.
2. Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la E.S.E. IMSALUD o autorizado por el Área de Información y Sistemas, y conexión a red de la E.S.E. IMSALUD.
3. Contar con un usuario de red activo y contraseña válida para ingresar a la red de la E.S.E. IMSALUD.

Políticas: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. El Área de Tecnologías y Sistemas de Información debe realizar una capacitación a los usuarios sobre el uso del servicio antes de habilitar el acceso.
2. El Área de Tecnologías y Sistemas de Información presta el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados con los usuarios.
3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas en donde se define:
 - No usar palabras comunes que se puedan encontrar en diccionarios.
 - La clave no debe contener caracteres idénticos consecutivos.
 - La clave de acceso a la red debe tener como mínimo ocho (8) caracteres.
 - No revelar las contraseñas a nadie.
 - Las contraseñas asignadas al usuario son de uso personal e intransferible.
4. El usuario es responsable por el correcto uso de las funcionalidades del sistema, en caso de requerir capacitación deberá solicitarlo al Punto Único de Contacto.
5. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través del Punto Único de Contacto.

Entrenamiento: Se realiza una capacitación inicial a los nuevos usuarios del servicio de Intranet una vez creada la cuenta respectiva, en esta capacitación se explica todo el manejo y funcionalidad del servicio de Intranet, de acuerdo al perfil asignado.

Esta capacitación es impartida por los Agentes del Punto Único de Contacto o en su defecto por un Ingeniero en sitio.

Horario permitido de acceso: No existe restricción de horario para el acceso al servicio de Intranet, excepto horas de mantenimiento (ver Niveles de Servicio – Calendario de mantenimiento).

Nivel de servicio:

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la E.S.E. IMSALUD.
- **Soporte:** Brindado por el Punto Único de Contacto, en la extensión 3999.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:45 p.m.
- **Horario de Servicio:** 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación con el proveedor y previo aviso a los usuarios.

Escalamiento del servicio: ver Anexo 1 – Niveles de Soporte.

Valor del servicio: ver Anexo 2 – Valor del servicio.

5.1.3 Correo Electrónico

Objetivo: Permitir a los usuarios de la E.S.E. IMSALUD el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.

Descripción: 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 nombreadellido@presidencia.gov.co⁴ que lo identifica como funcionario de la E.S.E. IMSALUD; incluyendo funcionalidades, tales como:

- Mensajería unificada.
- Gestión de contactos.
- Programación de agendas personales.
- Gestión de tareas.

Opciones del servicio: Existen 4 opciones de acceso al servicio, las cuales son:

1. Cliente Microsoft Outlook: Con esta opción el usuario conectado a la red de la E.S.E. IMSALUD puede acceder al correo electrónico a través del cliente Microsoft Outlook instalado en el equipo de cómputo asignado.

2. Web Access: Con esta opción el usuario conectado a Internet puede acceder al correo electrónico a través de la página oficial de la E.S.E. IMSALUD www.imsalud.gov.co en el enlace web habilitado para tal fin.
3. Dispositivo móvil Corporativo: Con esta opción el usuario puede acceder al correo electrónico de la E.S.E. IMSALUD a través un dispositivo móvil previamente configurado y licenciado en el plan corporativo.
4. Thunderbird: Con esta opción el usuario conectado a Internet puede acceder al correo electrónico a través de diferentes medios, como teléfonos inteligentes configurados previamente y otros clientes diferentes a Microsoft Outlook.

Necesidades que satisface:

1. Comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad
2. Oportunidad en el acceso a la información
3. Implementación de nuevos medios de acceso

Responsable del servicio: Funcionario de Grupo de Plataforma TI del Área de Tecnologías y Sistemas de Información. Extensión: 3491.

Prerrequisitos para recibir el servicio: El Usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Solicitar el servicio sistemas@imsalud.gov.co dos días de anterioridad como mínimo.
2. Contar con usuario y contraseña para acceso a la red.
3. Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la E.S.E. IMSALUD o autorizado por el Área de Tecnologías y Sistemas de Información, y conexión a red de la E.S.E. IMSALUD
4. Conexión a Internet (plan de datos para equipos móviles o WIFI).
5. Configuración de software requerido en el equipo de escritorio o equipo móvil (Portátil, teléfono celular o agenda digital).

Políticas: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
2. Los usuarios deben informar al Área de Tecnologías y Sistemas de Información sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias.
3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas en donde se define:
 - No usar palabras comunes que se puedan encontrar en diccionarios.
 - La clave no debe contener caracteres idénticos consecutivos.
 - La clave de acceso a la red debe tener como mínimo ocho (8) caracteres.
 - No revelar las contraseñas a nadie.
 - Las contraseñas asignadas al usuario son de uso personal e intransferible.
4. El usuario es responsable por el correcto uso del correo electrónico y sus funcionalidades, en caso de requerir capacitación deberá solicitarlo al Punto Único de Contacto.
5. Las cuentas de correo electrónico son de propiedad de la E.S.E. IMSALUD.
6. Cada usuario es responsable tanto del contenido del mensaje como de cualquier otra información adjunta.
7. El tamaño del buzón asignado a cada usuario dependerá de las funciones definidas para su cargo y estas serán determinadas por el Jefe inmediato.
8. Todo usuario es responsable de la destrucción de todo mensaje de origen desconocido.
9. Todo correo proveniente de cuentas externas debe tener diligenciado el campo "Asunto:" en caso contrario el correo será bloqueado por las políticas de seguridad del sistema.
10. Todo correo enviado a correos externos desde una cuenta de correo de la E.S.E. IMSALUD, contiene en el cuerpo del mensaje un texto que indica la propiedad, confidencialidad y criticidad de la información contenida.

11. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través de la extensión 202

Nivel de Servicio:

- **En donde se entrega:** Dependiendo de la opción por donde esté ingresando al servicio de correo electrónico, podrá tener acceso así:
- ✓ Desde las instalaciones de la E.S.E. IMSALUD. El servicio se proporciona de manera local en todas las sedes de Cúcuta
- ✓ Desde cualquier lugar donde tenga conexión a Internet, dispositivos móviles corporativos y personales.
- **Soporte:** Brindado por el Punto Único de Contacto, en la extensión 202.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 08:00 - 12:00 y 2:00 05:45 p.m.
- **Horario de Servicio:** 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.

5.1.4 Diseño y publicación de páginas web

Objetivo: Ofrecer a todos los procesos de la E.S.E. IMSALUD, a través de tecnología web, la divulgación de su gestión e interacción con la ciudadanía.

Descripción: Desarrollo de un conjunto de actividades que conllevan el levantamiento de información, planeación, diseño y publicación de la información sobre la gestión de los procesos de la E.S.E. IMSALUD en sitios web, alineados a la estrategia de Gobierno Digital.

Necesidades que satisface:

1. Divulgación de información de interés.
2. Interacción con la ciudadanía.
3. Mejora la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas.
4. Fortalece la transparencia del Estado y la participación ciudadana.
5. Mejora la eficiencia del Estado.

Responsable del servicio: Profesional Universitario informática EXT 202

Prerrequisitos para recibir el servicio: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. El solicitante del servicio deberá ser funcionario de la E.S.E. IMSALUD con un cargo jefe de oficina.
2. Solicitar el servicio al correo sistemas@imsalud.gov.co 2 días de anterioridad como mínimo, diligenciando el formato destinado para tal fin.

Políticas: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. El Área de Tecnologías y Sistemas de Información delega un funcionario para la recepción de información a publicar.
2. El Área de Tecnologías y Sistemas de Información pública la información recibida por el jefe de área solicitante o por el funcionario delegado sin realizar cambios en la misma. Es completa responsabilidad del funcionario autorizado realizar las revisiones respectivas luego de la notificación de publicación realizada por el Área de Tecnologías y Sistemas de Información.
3. La publicación de páginas WEB se realiza en conformidad con la normatividad vigente y aplicable a la entidad.
4. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través del Punto Único de Contacto.
5. Apego y cumplimiento del programa de Gobierno Digital (antes Gobierno en Línea).

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la E.S.E. IMSALUD.
- **Soporte:** sistemas@imsalud.gov.co, en la extensión 202.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:45 p.m.
- **Horario de Servicio:** 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.

5.1.5 Sistema de Gestión Documental “SIEP DOCUMENTAL”

Objetivo: Proporcionar a la E.S.E. IMSALUD, una solución informática integral que contemple todo el proceso de gestión. Documental PSQR y de archivo, mediante procedimientos más eficientes con los mejores tiempos de oportunidad, respuesta y seguridad de la información.

Descripción: Con el Sistema de Gestión Documental “SIEP DOCUMENTAL” se centraliza el proceso de gestión documental PSQR y Archivo mediante la planeación, producción, gestión, trámite, organización, transferencia, disposición, preservación, valoración y seguridad de la información de los documentos, El Sistema de Gestión Documental se gestiona a través roles y permite, las siguientes soluciones:

Gestión Sistematizada de correspondencia: La gestión de correspondencia, permite la administración y control de todos los documentos oficiales que ingresan o salen de la E.S.E. IMSALUD.

Administración de correspondencia interna: Permite gestionar la correspondencia interna generada por los usuarios de la E.S.E. IMSALUD directamente en el sistema de gestión de correspondencia, mediante el módulo de gestión de correspondencia y posteriormente conformen los expedientes del Archivo.

Administración de correspondencia externa: Permite realizar la digitalización en formato .pdf a correspondencia externa para que los documentos sean gestionados mediante el módulo de gestión de correspondencia y posteriormente conformen los expedientes del Archivo.

Administración del Sistema Documental: Permite la creación y conformación de expedientes electrónicos vinculando los tipos documentales.

Necesidades que satisface:

1. Gestión de correspondencia módulo de PSQR y de Archivo de la E.S.E. IMSALUD.

Responsable del servicio técnico y de Soporte: Archivo Central 230

Responsables de la Atención y Seguimiento: Archivo Central 230

Prerrequisitos para recibir el servicio: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

Solicitar el servicio al Archivo Central 230 con 2 días de anterioridad como mínimo.

1. Contar con un usuario de red activo y contraseña válida para ingresar a la red de la E.S.E. IMSALUD.
2. Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la E.S.E. IMSALUD o autorizado por el Área de Tecnologías y Sistemas de Información, que tenga configurado el cliente del sistema de gestión de correspondencia y conexión a red de la E.S.E. IMSALUD.
3. Contar con un usuario activo y contraseña válida del sistema de gestión de correspondencia.
4. Contar con escáner configurado en el equipo. Nota: solo aplica para usuarios que realizan digitalización de correspondencia externa y usuarios de mesas de entrada.

Políticas: Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. Archivo Central 230 presta el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados con los usuarios
2. Se dará cumplimiento a lo establecido en lo relacionado con el sistema de gestión de correspondencia.
3. Archivo Central debe realizar una capacitación a los usuarios sobre el uso del servicio antes de habilitar el acceso.

4. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas en donde se define:

- No usar palabras comunes que se puedan encontrar en diccionarios.
- La clave no debe contener caracteres idénticos consecutivos.
- La clave de acceso a la red debe tener como mínimo ocho (8) caracteres.
- No revelar las contraseñas a nadie.
- Las contraseñas asignadas al usuario son de uso personal e intransferible.

5. El usuario es responsable por el correcto uso de las funcionalidades del sistema, en caso de requerir capacitación deberá solicitarlo al Grupo de Atención a la Ciudadanía.

La solicitud y soporte del servicio se realiza a través del Archivo Central 230.

En caso de ser necesario el usuario podrá realizar una nueva solicitud de entrenamiento comunicándose Archivo Central 230

