



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y
CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 1 de 21

CATÁLOGO DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA, INNOVACION Y CIENCIA

Palmira Julio de 2017

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 2 de 21

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DEFINICIONES	5
3. POLITICAS DE OPERACIÓN APLICADA A TODOS LOS SERVICIOS	8
4. SERVICIOS PRESTADOS	9
4.1. SOPORTE TECNICO EN TIC	9
4.1.1. DESCRIPCIÓN	9
4.1.2. OBJETIVO	9
4.1.3. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	9
4.1.4. ALCANCE DEL SERVICIO	10
4.2. REALIZACION DE MEJORAS Y MANTENIMIENTO DEL S.I.	10
4.2.1. DESCRIPCIÓN	10
4.2.2. OBJETIVO	11
4.2.3. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	11
4.2.4. ALCANCE DE SERVICIO	12
4.3. GESTION USUARIO DE DOMINIO Y CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	12
4.3.1. DESCRIPCIÓN	12
4.3.2. OBJETIVO	12
4.3.3. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	13
4.3.4. ALCANCE DE SERVICIO	14
4.4. ADQUISICION DE SOLUCIONES TIC	14
4.4.1. DESCRIPCION	14
4.4.2. OBJETIVO	14
4.4.3. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	15

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 3 de 21

4.4.4.	ALCANCE DE SERVICIO.....	15
4.5.	ADMINISTRACION DATA-CENTER Y SEGURIDAD INFORMATICA	16
4.5.1.	DESCRIPCION	16
4.5.2.	OBJETIVO	16
4.5.3.	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	16
4.5.4.	ALCANCE DE SERVICIO.....	17
4.6.	GOBIERNO EN LINEA	18
4.6.1.	DESCRIPCION	18
4.6.2.	OBJETIVO	18
4.6.3.	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO.....	18
4.6.4.	ALCANCE DE SERVICIO.....	19
4.7.	SERVICIOS TECNOLOGICOS DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD	19
4.7.1.	DESCRIPCION	19
4.7.2.	OBJETIVO	20
4.7.3.	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	20
4.7.4.	ALCANCE DE SERVICIO.....	20
5.	TABLA DE VERSIONES.....	21
6.	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	21

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 4 de 21

1. INTRODUCCIÓN

En busca de la satisfacción de los usuarios y de la calidad de los servicios, la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia, dirige sus esfuerzos en la optimización de sus actividades y organización para la implementación, entrega y soporte de los servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones que generan valor a la Alcaldía Municipal de Palmira.

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer las características de los servicios de TIC's que ofrece actualmente la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia a los funcionarios de la Alcaldía y comunidad en general, a fin de optimizar los procesos y maximizar las estrategias, prioridades y beneficios.

Algunos de los beneficios del presente documento son:

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

4

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 5 de 21

2. DEFINICIONES

Tecnología de Información y Comunicaciones – TIC: Es el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.

Red Local: Es una **red** de computadoras que abarca un área reducida a una casa, un departamento o un edificio.

Internet: Es una **red de redes** que permite la interconexión descentralizada de computadoras a través de un conjunto de protocolos denominado **TCP/IP**.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

S.I.: Sistema de Información - Es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

TI y C: Tecnología, Innovación y Ciencia

Dominio:(Dominio de Internet) es un nombre de un servidor de Internet que facilita recordar de forma más sencilla la dirección IP de un servidor de Internet, Los dominios fueron creados para evitar el que tuviéramos que recordar las direcciones numéricas de las páginas y servidores web.

Nombre de usuario: (login), Cadena de caracteres que se utiliza para identificar a

5

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y
CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 6 de 21

un usuario en la entrada a un sistema.

Contraseña: Código secreto que se introduce en una máquina para poder accionar un mecanismo o para acceder a ciertas funciones informáticas.

Servidor: Es un ordenador o máquina informática que está al “servicio” de otras máquinas, ordenadores o personas llamadas clientes y que le suministran a estos, todo tipo de información.

Buzón de Correo Electrónico Institucional:

Disponibilidad Presupuestal: Es el ejercicio mediante el cual se garantiza el principio de legalidad, es decir, la existencia del rubro y la apropiación presupuestal suficiente para atender un gasto determinado.

Estudios Previos: Consiste en la recopilación y análisis de los datos necesarios para definir en líneas generales las diferentes soluciones de un determinado problema, valorando todos sus efectos

Acta de Inicio: Documento que se determina el primer día del contrato, marca el inicio del desarrollo físico del contrato y por tanto, el punto de partida para el control del plazo y seguimiento por parte del interventor.

Acta de recibo: Es un documento firmado por contratista y promotor en el que se indican las partes que intervienen, el coste final de la ejecución, una declaración objetiva de la recepción, indicando (si fuese necesario) los plazos en los que deberán ser subsanados los defectos observados, y las garantías que se exijan al contratista para asegurar sus responsabilidades.

Orden de pago: Instrucción para que un banco ponga a disposición de un beneficiario una suma de dinero que será normalmente liquidada por Caja contra acuse de recibo.

6

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y
CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 7 de 21

Data Center: “Centro de Datos”. Esta definición engloba las dependencias y los sistemas asociados gracias a los cuales: Los datos son almacenados, tratados y distribuidos al personal o procesos autorizados para consultarlos y/o modificarlos.

Seguridad Informática: Es una disciplina que se encarga de proteger la integridad y la privacidad de la información almacenada en un sistema informático.

Agente: Aplicación instalada para proceder con proceso de virtualización.

Parametrizar: Es el proceso de organización y estandarización de la información que se ingresa en un sistema.

Backup: Copia de seguridad, copia de respaldo en tecnologías, es copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

Mitigación: Conjunto de medidas que se pueden tomar para contrarrestar o minimizar los impactos negativos.

Gobierno en Línea: Es una estrategia liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología.

Ciudad Inteligente: Es una ciudad innovadora que aprovecha las tecnologías de la información y la comunicación y otros medios para mejorar la calidad de vida, la eficiencia del funcionamiento y los servicios urbanos y la competitividad, al tiempo que se asegura de que responde a las necesidades de las generaciones presente

7

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 8 de 21

y futuras en lo que respecta a los aspectos económicos, sociales y medioambientales".

PVD: Puntos Vive Digital.

Prospectivo:

conjunto de análisis y estudios realizados con el fin de explorar o de predecir el futuro en una determinada materia.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN APLICADA A TODOS LOS SERVICIOS

- Se priorizarán las actividades de acuerdo al grado de importancia, disponibilidad de recursos humanos, técnicos y económicos, realizando control y seguimiento a las actividades realizadas y a los tiempos de implementación de las soluciones propuestas.
- Todas las actividades deben estar enmarcadas en los principios de transparencia, respeto y servicio.





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 9 de 21

4. SERVICIOS PRESTADOS

4.1. SOPORTE TECNICO EN TIC

4.1.1. DESCRIPCIÓN

Soporte técnico a todos los funcionarios de la alcaldía de Palmira, para el buen funcionamiento de los recursos de informática que utilizan para desempeñar óptimamente su labor, herramientas de trabajo como: Impresoras, equipos de cómputo, red local, internet, entre otros.

4.1.2. OBJETIVO

Garantizar el funcionamiento de los equipos tecnológicos de la Alcaldía de Palmira, proporcionando apoyo a nivel informático, contribuyendo así a alcanzar los objetivos institucionales.

4.1.3. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Definir actividad a desarrollar
2. Recepcionar peticiones
3. Asignar petición al profesional competente
4. Establecer las posibles soluciones al requerimiento y determinar si es de hardware o software

9

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 10 de 21

5. Establecer el precio
6. Ir al procedimiento: Adquisición e Implementación
7. Adquirir el hardware
8. Instalar el hardware
9. Investigar si el software requiere licenciamiento
10. Dar solución a la petición
11. Elaborar Cronograma
12. Ejecutar las tareas
13. Verificar la actividad desarrollada

4.1.4. ALCANCE DEL SERVICIO

Inicia con la definición de la actividad a desarrollar y termina con la verificación de la actividad desarrollada.

4.2. REALIZACION DE MEJORAS Y MANTENIMIENTO DEL S.I

4.2.1. DESCRIPCIÓN

Seguimiento de las solicitudes que realizan los funcionarios de la alcaldía de Palmira acerca de los inconvenientes presentados por el sistema Integral, para posteriormente hacer las mejoras necesarias para su adecuado uso.

10

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 11 de 21

4.2.2. OBJETIVO

Brindar el apoyo adecuado a los requerimientos de los usuarios finales de los sistemas de información implementados en la Administración Municipal, y escalando aquellos que no estén al alcance de la Dirección de TI y C (Tecnología, Innovación y Ciencia), contribuyendo de esta forma a la optimización de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Alcaldía Municipal.

4.2.3. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

1. Recibir y asignar requerimientos de los usuarios finales del S.I.
2. Establecer si es falla o mejora del S.I.
3. Diagnosticar y verificar causas y falla en el S.I.
4. Establecer si es falla de mayor complejidad
5. Solicitar al desarrollador el ajuste al S.I.
6. Recibir ajuste al S.I.
7. Determinar solución a falla funcional del S.I.
8. Solucionar falla funcional en el S.I.
9. Enviar solicitud al desarrollador
10. Informar al usuario final
11. Recibir la mejora a satisfacción
12. Realizar seguimiento

11

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 12 de 21

4.2.4. ALCANCE DE SERVICIO

Este procedimiento inicia desde que se reciben y asignan los requerimientos por parte de los usuarios finales del sistema de Información y finaliza con el seguimiento a las soluciones suministradas.

4.3. GESTION USUARIO DE DOMINIO Y CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

4.3.1. DESCRIPCIÓN

Servicio de red que permite a los usuarios como primera medida ingresar con nombre de usuario y contraseña al equipo asignado por la dirección de tecnología y adicionalmente enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos, a través de una cuenta institucional del tipo servidor@palmira.gov.co que lo identifica como funcionario de la alcaldía de Palmira.

4.3.2. OBJETIVO

Establecer un canal de comunicación eficiente, rápido y oportuno para la Administración Municipal que permita la agilización de los procesos y al mismo tiempo mantener informada a la comunidad acerca de las gestiones que adelanta la Administración Municipal.

12

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 13 de 21

4.3.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- 1 Recibir y asignar solicitud escrita o vía correo electrónico
- 2 Recibir solicitud presencial por parte del funcionario
- 3 Ingresar remotamente al servidor
- 4 Identificar dependencia a la cual fue asignado el funcionario
- 5 Restablecer contraseña
- 6 Informar al funcionario
- 7 Ingresar remotamente al servidor
- 8 Identificar dependencia a la cual fue asignado el funcionario
- 9 Crear el usuario de dominio asignando una contraseña provisional
- 10 Crear el buzón de Correo Electrónico Institucional
- 11 Informar al jefe inmediato mediante mensaje de Correo Electrónico Institucional
- 12 Ingresar remotamente al servidor
- 13 Crear alias con la dirección de correo electrónica indicada
- 14 Ingresar remotamente al servidor
- 15 Crear grupo de distribución
- 16 Ingresar remotamente al servidor
- 18 Inhabilitar Usuario de Dominio y trasladarlo a la carpeta "retiro funcionarios"
- 19 Desconectar buzón de Correo Electrónico Institucional
- 20 Ingresar remotamente al servidor
- 21 Identificar dependencia origen
- 22 Identificar dependencia destino
- 23 Trasladar Usuario de Dominio de la dependencia origen al destino

13

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 14 de 21

4.3.4. ALCANCE DE SERVICIO

Este procedimiento inicia con Recibir solicitud escrita o vía correo electrónico y Recibir solicitud presencial por parte del funcionario y termina con Informar al jefe inmediato mediante correo electrónico.

4.4. ADQUISICION DE SOLUCIONES TIC

4.4.1. DESCRIPCION

Según la necesidad que se tenga para el mejoramiento de un proceso de la alcaldía de Palmira, se definirá la compra más oportuna.

4.4.2. OBJETIVO

Adquirir herramientas de tecnología de información y comunicaciones que permitan optimizar los procesos de la Administración Municipal realizando un diagnóstico de necesidades para cada uno de los procesos.





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 15 de 21

4.4.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- 1 Realizar diagnóstico de las necesidades informáticas
- 2 Realizar estudio de mercado y solicitar cotizaciones
- 3 Solicitar Disponibilidad Presupuestal
- 4 Recibir certificado de Disponibilidad Presupuestal
- 5 Realizar estudios previos
- 6 Enviar documentación a Secretaría Jurídica
- 7 Recibir confirmación de la legalización del contrato
- 8 Elaborar Acta de Inicio
- 9 Recibir la Solución requerida
- 10 Establecer si la solución cumple con el objeto contractual
- 11 Devolver al contratista para subsanar falta
- 12 Realizar acta de recibo y/o entrada a almacén y orden de pago

4.4.4. ALCANCE DE SERVICIO

Este procedimiento inicia con la realización de un diagnóstico de las necesidades informáticas en las dependencias de la Administración Municipal y termina con la realización del Acta de recibo y/o Entrada al almacén y Orden de Pago.

15

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 16 de 21

4.5. ADMINISTRACION DATA-CENTER Y SEGURIDAD INFORMATICA

4.5.1. DESCRIPCION

Brinda seguridad a todos los recursos de tecnología y su infraestructura, además protección de los datos almacenados en los servidores de la alcaldía de Palmira.

4.5.2. OBJETIVO

Proteger la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta, teniendo en cuenta los estándares, protocolos, métodos, reglas, herramientas y leyes concebidas para minimizar los posibles riesgos de la infraestructura y la información en la Alcaldía de Palmira.

4.5.3. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- 1 Definir la tarea a realizar
- 2 Evaluar disponibilidad de recursos
- 3 Determinar recursos de hardware
- 4 Instalar agente
- 5 Parametrizar
- 6 Hacer migración
- 7 Elaborar cronograma
- 8 Identificar información a respaldar

16

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 17 de 21

- 9 Ejecutar el respaldo de la información
- 10 Verificar la finalización del backup
- 11 Almacenar backup
- 12 Elaborar cronograma
- 13 Determinar tarea a realizar
- 14 Monitorear aplicaciones y base de datos
- 15 Verificar espacio libre de almacenamiento
- 16 Revisar archivos de registro de logs
- 17 Detectar origen de falla
- 18 Aplicar los ajustes necesarios
- 19 Verificar la ejecución de la solución
- 20 Verificar funcionamiento
- 21 Optimizar el desempeño
- 22 Determinar el precio
- 23 Adquirir el hardware
- 24 Instalar el hardware
- 25 Ir al procedimiento: Adquisición e implementación de soluciones en TIC

4.5.4. ALCANCE DE SERVICIO

Este procedimiento inicia en Definir la tarea a realizar y termina con Hacer migración de la información, Optimizar el desempeño de las soluciones y de ser necesario instalar hardware.

17

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 18 de 21

4.6. GOBIERNO EN LINEA

4.6.1. DESCRIPCION

Conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología.

4.6.2. OBJETIVO

Apoyar permanentemente la modernización del Estado en el orden territorial, brindando soluciones para el acceso en línea de los ciudadanos y servidores públicos a los servicios de la Alcaldía Municipal de Palmira, articulando los lineamientos del Gobierno Nacional en materia de TIC.

4.6.3. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- 1 Gobierno en Línea
- 2 Trámites y servicios en Línea
- 3 Sistema Integrado de PQRD
- 4 Servicios centrados en el usuario
- 5 Participación
- 6 Colaboración

18

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 19 de 21

- 7 Transparencia
- 8 Uso y Apropiación
- 9 Sistemas de Información
- 10 Capacidades Institucionales
- 11 Servicios Tecnológicos
- 12 Estrategia de TI
- 13 Información
- 14 Gobierno de TI
- 15 Monitoreo y mejoramiento continuo
- 16 Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los S.I.
- 17 Definición del marco de seguridad y privacidad de la Información y de los S.I.

4.6.4. ALCANCE DE SERVICIO

Inicia con TIC para Servicios y termina con el componente Seguridad y Privacidad de la Información.

4.7. SERVICIOS TECNOLOGICOS DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD

4.7.1. DESCRIPCION

Fortalecimiento de los recursos y servicios tecnológicos para con los ciudadanos de Palmira, para visionarla como una ciudad inteligente.

19

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA)

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 20 de 21

4.7.2. OBJETIVO

Mejorar el aprovechamiento de servicios en TIC para la comunidad Palmirana, brindando servicios y aumentando el acceso a la tecnología para contribuir con el avance tecnológico del Municipio de Palmira.

4.7.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- 1 Definir actividad a desarrollar
- 2 Instalación de servicio de internet en espacios públicos
- 3 Capacitar personas de la comunidad en el uso de TIC
- 4 Elaborar un plan prospectivo con orientación hacia una ciudad inteligente
- 5 Contratar o Gestionar con proveedor
- 6 Capacitar en PVD
- 7 Contratar empresa especializada

4.7.4. ALCANCE DE SERVICIO

Este procedimiento inicia desde que se define la actividad a desarrollar y finaliza con la contratación de la empresa especializada para la elaboración de un plan prospectivo con orientación hacia una ciudad inteligente.

20

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

**DIRECCIÓN DE TI y C (TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y
CIENCIA)**

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

CATÁLOGO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 21 de 21

5. TABLA DE VERSIONES

Fecha	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final

6. RESPONSABLE DEL DOCUMENTO

Maria Rosario Tasamá Jiménez

Directora de TI y C (Tecnología, Innovación y Ciencia)

Para efectos legales se firma el presente documento a los 28 días del mes de Julio de 2017.

MARIA ROSARIO TASAMÁ JIMENEZ

Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia (TI y C).

21

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500

