



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

PROCESO: GESTIÓN DE INFORMÁTICA

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 1 de 25

PORTAFOLIO DE SERVICIOS DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA, INNOVACION Y CIENCIA

Palmira Septiembre 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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 2 de 25

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	DEFINICIONES.....	6
3.	POLITICAS DE OPERACIÓN APLICADA A TODOS LOS SERVICIOS	10
4.	SERVICIOS PRESTADOS ACTUALMENTE	10
4.1	SOPORTE TECNICO EN TIC.....	10
4.1.1	OBJETIVO	10
4.1.2	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	10
4.1.3	ALCANCE DEL SERVICIO	11
4.1.4	CANAL DE SUMINISTRO.....	11
4.1.5	BENEFICIARIO	11
4.2	REALIZACION DE MEJORAS Y MANTENIMIENTO DEL S.I.....	12
4.2.1	OBJETIVO	12
4.2.2	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	12
4.2.3	ALCANCE DE SERVICIO.....	12
4.2.4	CANAL DE SUMINISTRO.....	13
4.2.5	BENEFICIARIO	13
4.3	GESTION USUARIO DE DOMINIO Y CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	13
4.3.1	OBJETIVO	13
4.3.2	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	14
4.3.3	ALCANCE DE SERVICIO.....	14
4.3.4	CANAL DE SUMINISTRO.....	14
4.3.5	BENEFICIARIO	14

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 3 de 25

4.4	ADQUISICIÓN DE SOLUCIONES TIC.....	15
4.4.1	OBJETIVO	15
4.4.2	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	15
4.4.3	ALCANCE DE SERVICIO.....	15
4.4.4	CANAL DE SUMINISTRO.....	16
4.4.5	BENEFICIARIO	16
4.5	ADMINISTRACION DATA-CENTER Y SEGURIDAD INFORMATICA	16
4.5.1	OBJETIVO	16
4.5.2	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	17
4.5.3	ALCANCE DE SERVICIO.....	17
4.5.4	CANAL DE SUMINISTRO.....	17
4.5.5	BENEFICIARIO	17
4.6	GOBIERNO EN LINEA	18
4.6.1	OBJETIVO	18
4.6.2	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	18
4.6.3	ALCANCE DE SERVICIO.....	18
4.6.4	CANAL DE SUMINISTRO.....	19
4.6.5	BENEFICIARIO	19
4.7	SERVICIOS TECNOLOGICOS DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD	19
4.7.1	OBJETIVO	19
4.7.2	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	19
4.7.3	ALCANCE DE SERVICIO.....	20
4.7.4	CANAL DE SUMINISTRO.....	20
4.7.5	BENEFICIARIO	20
5.	SERVICIOS DEFINIDOS A FUTURO	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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 4 de 25

5.1 TELEFONIA IP	21
5.1.1 OBJETIVO	21
5.1.2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	21
5.1.3 ALCANCE DEL SERVICIO	21
5.1.4 CANAL DE SUMINISTRO	22
5.1.5 BENEFICIARIO	22
5.2 MESA DE AYUDA	22
5.2.1 OBJETIVO	22
5.2.2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	22
5.2.3 ALCANCE DEL SERVICIO	23
5.2.4 CANAL DE SUMINISTRO	23
5.2.5 BENEFICIARIO	23
6. INDICADORES DE GESTION PARA MEDICIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DIRECCIÓN DE TI Y C	24
7. CONTACTO PARA TODOS LOS SERVICIOS	25
8. TABLA DE VERSIONES	25
9. RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	25

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 5 de 25

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 Tecnologías 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 Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia.
- Minimizar costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios que ofrece la Dirección de Tecnología, Innovación y ciencia.
- Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios que ofrece la dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 6 de 25

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 (LAN): Es una red de computadoras que abarca un área reducida a una casa, un departamento o un edificio.

Wireless LAN: (WLAN o Wireless Local Area Network, a veces referida como LAWAN, por lo de Red Inalámbrica de Área Local) es en la que un usuario móvil puede conectarse a una red de área local (LAN) a través de una conexión inalámbrica (radio).

Cableado estructurado: También llamado cableado de comunicaciones de voz y datos, es la infraestructura de conexión estandarizada por TIA/EIA y por IEEE para sistemas de telefonía o redes de área local (LAN).

Ofimática: Conjunto de materiales y programas informáticos que se aplican al trabajo de oficina.

Bases de datos: Es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite.

Periféricos: Conjunto de dispositivos que sin pertenecer al núcleo fundamental de la computadora, formado por la unidad central de procesamiento (CPU) y la

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 7 de 25

memoria central, permitan realizar operaciones de entrada/salida (E/S) complementarias al proceso de datos que realiza la CPU.

Equipos activos: Dispositivo electrónico que distribuye banda ancha a determinada cantidad de equipos (Computadores) de una red. (Switch, router) Son los equipos que se encargan de distribuir en forma activa la información a través de la red, como concentradores, redes inalámbricas, switches.

Acces Point LAN: (Punto de acceso) Un punto de acceso inalámbrico (WAP o AP por sus siglas en inglés: Wireless Access Point) en redes de computadoras es un dispositivo que interconecta dispositivos de comunicación inalámbrica para formar una red inalámbrica.

UPS: Es una fuente de suministro eléctrico que posee una batería con el fin de seguir dando energía a un dispositivo en el caso de interrupción eléctrica.

Backups de servidores: copia de seguridad o 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.

Correo Electrónico Institucional: Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.

Servidor Exchange: Es un software propietario de colaboración entre usuarios, desarrollado por Microsoft. Es parte de la familia Microsoft Server ya que es una de las aplicaciones destinadas para el uso de servidores.

Gobierno en Línea: Es una estrategia liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos,

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 8 de 25

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.

WIFI: Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica.

Escáner: Dispositivo de entrada que permite digitalizar imágenes, datos, señales y otro tipo de información con el propósito de leerla y hacer uso de ella para diversos fines.

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 Especializado: 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.

8

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 9 de 25

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

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.

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 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.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 10 de 25

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.

4. SERVICIOS PRESTADOS ACTUALMENTE

4.1 SOPORTE TECNICO EN TIC

4.1.1 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.

4.1.2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Soporte técnico a los recursos tecnológicos que utilizan todos los funcionarios de la alcaldía de Palmira para desempeñar sus labores diarias.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 11 de 25

Se brinda soporte técnico en herramientas de trabajo como: Impresoras (Local, red), periféricos, equipos de cómputo, redes de comunicación, ofimática y sistemas operativos, escáner (Local, red), internet, internet libre, sistemas de información, software especializado, cableado estructurado, bases de datos, red de área local, equipos activos, mantenimientos, entre otros.

4.1.3 ALCANCE DEL SERVICIO

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

4.1.4 CANAL DE SUMINISTRO

El servicio se prestará de forma presencial, a través de un funcionario de la Dirección de Tecnología Innovación y Ciencia.

4.1.5 BENEFICIARIO

Este servicio va dirigido a todos los funcionarios que hacen parte de la Alcaldía del Municipio de Palmira.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 12 de 25

4.2 REALIZACION DE MEJORAS Y MANTENIMIENTO DEL S.I

4.2.1 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.

4.2.2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Seguimiento y solución a las solicitudes o requerimientos que realizan los funcionarios de la Alcaldía de Palmira acerca de los inconvenientes presentados en el sistema.

Los servicios prestados resuelven temas como: Bases de datos, ofimática y sistemas operativos, sistemas de información y software especializado.

4.2.3 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.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 13 de 25

4.2.4 CANAL DE SUMINISTRO

El servicio se prestará por parte del contratista y funcionarios de la Dirección de TI y C de forma presencial y semipresencial.

4.2.5 BENEFICIARIO

Este servicio va dirigido a todos los funcionarios que hacen parte de la Alcaldía del Municipio de Palmira.

4.3 GESTION USUARIO DE DOMINIO Y CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

4.3.1 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.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 14 de 25

4.3.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Servicio de red por medio de un servidor exchange que permite crear una cuenta con un nombre de usuario y contraseña para el ingreso al equipo de cómputo asignado por la Dirección de TI y C y para el manejo del correo institucional que lo identifica como funcionario de la alcaldía de Palmira.

Prestando apoyo en temas como: conexiones LAN, Wireless LAN, base de datos y equipos activos.

4.3.3 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.

4.3.4 CANAL DE SUMINISTRO

El servicio se prestará de forma presencial y semipresencial, a través de un funcionario de la Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia.

4.3.5 BENEFICIARIO

Este servicio va dirigido a todos los funcionarios que hacen parte de la Alcaldía del Municipio de Palmira.

14

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 15 de 25

4.4 ADQUISICIÓN DE SOLUCIONES TIC

4.4.1 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.

4.4.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Por parte de la Dirección de TI y C y de acuerdo a los requerimientos tecnológicos solicitados desde de los diferentes procesos de la alcaldía de Palmira, se analiza y definen las adquisiciones necesarias y prioritarias.

Dentro de estas se encuentran: Servidores, equipos de cómputo, impresoras (Local, red), escáner (Local, red), periféricos, redes y comunicaciones, ofimática, sistemas operativo, sistemas de información, software especializado, internet, cableado estructurado, mantenimientos, Red de Área Local, Wireless LAN, Acces Point LAN, UPS, base de datos, Respaldo-Backups de servidores, entre otros.

4.4.3 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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 16 de 25

4.4.4 CANAL DE SUMINISTRO

El servicio se prestará de forma presencial, a través de un funcionario de la Dirección de Tecnología Innovación y Ciencia.

4.4.5 BENEFICIARIO

Este servicio va dirigido a todos los funcionarios que hacen parte de la Alcaldía del Municipio de Palmira.

4.5 ADMINISTRACION DATA-CENTER Y SEGURIDAD INFORMATICA

4.5.1 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.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 17 de 25

4.5.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Este servicio brinda protección a los activos de información de la Alcaldía de Palmira almacenada en los servidores instalados en la Dirección de TI y C.

Orientando la solución sobre los temas que tienen que ver con los siguientes recursos: Servidores, Access Point LAN, Wireless LAN y Respaldo-Backups de servidores.

4.5.3 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.

4.5.4 CANAL DE SUMINISTRO

El servicio se prestará de forma presencial, a través de un funcionario de la Dirección de Tecnología Innovación y Ciencia.

4.5.5 BENEFICIARIO

Este servicio va dirigido a todos los funcionarios que hacen parte de la Alcaldía del Municipio de Palmira.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 18 de 25

4.6 GOBIERNO EN LINEA

4.6.1 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.

4.6.2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Seguimiento al 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.

Dentro de la Dirección de TI y C se realizan actividades tendientes al cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea vigente y se efectúa tanto apoyo como seguimiento a los diferentes procesos involucrados dentro de la Alcaldía de Palmira.

4.6.3 ALCANCE DE SERVICIO

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

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 19 de 25

4.6.4 CANAL DE SUMINISTRO

El servicio se prestará de forma presencial y semipresencial, a través de la Dirección de Tecnología Innovación y Ciencia.

4.6.5 BENEFICIARIO

Este servicio va dirigido a todos los funcionarios que hacen parte de la Administración Municipal y a toda la comunidad del Municipio de Palmira.

4.7 SERVICIOS TECNOLOGICOS DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD

4.7.1 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.

4.7.2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Fortalecimiento de los recursos y servicios tecnológicos para la comunidad de Palmira, por medio de los Puntos Vive Digital, que son lugares dotados de arquitectura tecnológica para el aprovechamiento de toda la ciudadanía en general, así como acceso a Internet libre en algunos sitios del Municipio.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 20 de 25

Dentro de los servicios prestados en los PVD se encuentran:

- Capacitaciones en los siguientes temas: Alfabetización Digital (Informática Básica), Competencias Específicas (Word, Excel, etc.), Charlas en TIC confié.
- Servicios como: Entretenimiento, Consulta, Internet, Videojuegos.
- Implementados 5 puntos de internet WIFI para visionar el Municipio como una ciudad inteligente.

4.7.3 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.

4.7.4 CANAL DE SUMINISTRO

El servicio se prestará de forma presencial, a través de la Dirección de Tecnología Innovación y Ciencia.

4.7.5 BENEFICIARIO

Este servicio va dirigido a toda la ciudadanía y a los funcionarios que hacen parte de la Administración Municipal

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 21 de 25

5. SERVICIOS DEFINIDOS A FUTURO

5.1 TELEFONIA IP

5.1.1 OBJETIVO

Promover el cambio en los servicios de telefonía actualmente vigentes en la Alcaldía Municipal de Palmira, prestando un servicio más innovador, seguro y más flexible para una administración detallada.

5.1.2 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la trasmisión y recepción de información (voz, datos).

5.1.3 ALCANCE DEL 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.

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 22 de 25

5.1.4 CANAL DE SUMINISTRO

El servicio se prestará de forma presencial, a través de la Dirección de Tecnología Innovación y Ciencia.

5.1.5 BENEFICIARIO

Este servicio va dirigido a todos los funcionarios que hacen parte de la Alcaldía del Municipio de Palmira.

5.2 MESA DE AYUDA

5.2.1 OBJETIVO

Brindar asistencia en línea sobre el uso del sistema y asistencia sobre todos los recursos tecnológicos operativos de la Institución.

5.2.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio de Mesa de Ayuda facilita al usuario, a través de un aplicativo de la Alcaldía de Palmira, el envío de requerimientos por parte del funcionario que necesite algún tipo de soporte relacionado con las TIC.

22

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 23 de 25

5.2.3 ALCANCE DEL SERVICIO

Este procedimiento inicia con recibir solicitud en línea, proceder con el requerimiento y termina con Informar al funcionario el proceso realizado.

5.2.4 CANAL DE SUMINISTRO

El servicio se prestará de forma presencial y semipresencial a través de la Dirección de Tecnología Innovación y Ciencia.

5.2.5 BENEFICIARIO

Este servicio va dirigido a todos los funcionarios que hacen parte de la Alcaldía del Municipio de Palmira.

23

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 24 de 25

**6. INDICADORES DE GESTION PARA MEDICIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA
DIRECCIÓN DE TI Y C**

ITEM	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA
1	Eficacia en la atención de los servicios técnicos	$\frac{\text{Número de solicitudes resueltas efectivamente por periodo}}{\text{Número de solicitudes recepcionadas por periodo}}$	Trimestral
2	Respuesta a los servicios de soporte de los Sistemas de Información	$\frac{\text{Número de requerimientos del Sistema de Información atendidos en un término estipulado de acuerdo al grado de severidad}}{\text{Número de requerimientos del Sistema de Información radicados en el periodo}}$	Trimestral
3	Servicio continuo en línea de la página www.palmira.gov.co	$\frac{\text{Número de días con servicio de la página web}}{\text{Número de días semestrales}}$	Semestral
4	Renovación Tecnológica	$\frac{\text{Cantidad de acciones desarrolladas dentro de la vigencia actual}}{\text{Acciones planeadas}}$	Anual
5	Eficacia en la continuidad del servicio	$\frac{\text{Total de minutos de caídas del sistema y correo institucional en un periodo}}{\text{Total de minutos del servicio en un periodo}}$	Trimestral
6	Eficacia en la prestación de servicios TIC a la comunidad	$\frac{\text{Total de Servicios prestados satisfactoriamente}}{\text{Total de Servicios}}$	Trimestral

24

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

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

XX.1167.XX.XX.XXX

Versión.01

25/07/2017

Página 25 de 25

7. CONTACTO PARA TODOS LOS SERVICIOS

- Dirección de TI y C (Tecnología, Innovación y Ciencia).
- Correo: soporte@palmira.gov.co.
- Teléfono: 2709500 Extensión : 2294

8. TABLA DE VERSIONES

Fecha	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final

9. 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 04 días del mes de Septiembre de 2017.

MARIA ROSARIO TASAMÁ JIMENEZ

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

25

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500

