

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL – SANTANDER



**CATÁLOGO DE SERVICIOS
DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - TI**

VERSIÓN: 0.0

SAN GIL - SANTANDER

	<p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</p> <p>CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -TI</p>	<p>CA:01.MIS.PD</p> <p>Fecha: 23.12.21</p> <p>Versión: 0.0</p> <p>Página 2 de 8</p>
---	--	---

INTRODUCCIÓN

El Catálogo de Servicios de Tecnología de la Información de la Alcaldía Municipal de San Gil es un documento que contiene los servicios de Tecnologías de la Información que actualmente se prestan en la Entidad y que permite identificar la necesidad de nuevos servicios o de llevar a cabo una mejora continua en el uso eficiente de las TIC en la Entidad.

El objetivo principal de este documento es apoyar, mejorar y optimizar el uso de los recursos y servicios TI existentes en la Alcaldía, de esta manera ir aumentando el grado de satisfacción de los ciudadanos que de una u otra manera interactúan con la entidad a diario y de los funcionarios que realizan sus actividades donde las TIC juegan un papel importante, dando un valor agregado.

DEFINICIONES

Servicio: Es el medio por el cual se entrega valor a los clientes facilitándoles un resultado que quieren alcanzar sin tener específicamente la propiedad de los costos y los riesgos.

Conectividad: Disponibilidad que tiene de un dispositivo para ser conectado a otro o a una red. En el terreno de la informática, la conectividad de una computadora (ordenador) está dada por su capacidad para conectarse a una red como Internet o a otros equipos y periféricos.

Seguridad informática: Es el proceso de prevenir y detectar el uso no autorizado de un sistema informático. Es la protección de datos en el medio informático. Así que sirve para garantizar la privacidad de la información y la persistencia del servicio, con el propósito de aminorar la vulnerabilidad de los sistemas y de la información que se halla contenida en ellos.

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): Son 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 (Art. 6 Ley 1341 de 2009).

	<p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</p> <p>CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -TI</p>	<p>CA:01.MIS.PD</p> <p>Fecha: 23.12.21</p> <p>Versión: 0.0</p> <p>Página 3 de 8</p>
---	--	---

MEDIOS DE ATENCIÓN

Dirección: Calle 12 No. 9 - 51

Correo Electrónico:

ventanillaunica@sangil.gov.co

notificacionesjudiciales@sangil.gov.co

Redes Sociales:

<https://www.facebook.com/AlcaldiaSanGil/>

<https://twitter.com/Alcaldiasangil>

<https://www.instagram.com/alcaldiasangil/>

SERVICIOS DE TIC

- Publicación en Página Web Institucional.
- Soporte Técnico a Hardware y Software en las Secretarías y/o Oficinas de la Entidad.
- Internet.
- Correo Electrónico Institucional.
- Sistema de Gestión Documental.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS TIC

PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

Objetivo: Disponer de manera actualizada en la Página Web Institucional las noticias, boletines, campañas, eventos, actos administrativos públicos, informes de gestión, proyectos, programas, procesos y demás información que sea de interacción con la ciudadanía.

Población Objetivo: Los ciudadanos, empresarios, comerciantes, estudiantes, docentes, líderes comunales, entre otros, que cuenten con acceso a internet.

	<p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</p> <p>CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -TI</p>	<p>CA:01.MIS.PD</p> <p>Fecha: 23.12.21</p> <p>Versión: 0.0</p> <p>Página 4 de 8</p>
---	--	---

Característica del servicio: La prestación de este servicio posibilita la divulgación de información de interés para la comunidad y la interacción con la ciudadanía. De igual forma, mejora la provisión de trámites y servicios a los ciudadanos y fortalece la transparencia.

Alcance de servicio: Para acceder al servicio es necesario tener acceso a internet para ingresar a la URL www.sangil.gov.co, desde cualquier navegador; donde se encuentra disponible la mayor información relacionada con la Alcaldía Municipal de San Gil.

Canal de prestación: virtual.

Niveles de servicio:

En dónde se presta: Instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Gil.

Contacto: Área Desarrollo y Conectividad, correo electrónico tic@sangil.gov.co

Horario de Servicio: Lunes a Viernes 07:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:20 p.m.

Proveedor del Servicio: Nexura Internacional S.A.S.

Contacto Soporte: soporte@nexura.com

Horario de Soporte: Lunes a Viernes 08:00 a.m. a 12:00 m. y 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

Calendario de Mantenimiento: Sujeto a previo aviso de la programación establecida por Nexura Internacional S.A.S.

SOPORTE TÉCNICO A HARDWARE Y SOFTWARE EN LAS SECRETARÍAS Y/O OFICINAS DE LA ENTIDAD

Descripción:

- Intervención en Fallas Tecnológicas: En el momento en que se requiera se brinda la asistencia técnica al funcionario ante cualquier inconveniente que limite o impida operar el equipo, dispositivo tecnológico o alguna aplicación de manera correcta.
- Instalación y configuración de periféricos: Se realiza una intervención en caso en que se requiera dejar operativos los periféricos (mouse, teclado, diadema, impresora, escáner) instalando drivers y realizando una correcta configuración para que el funcionamiento de estos sea óptimo.

	<p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</p> <p>CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -TI</p>	<p>CA:01.MIS.PD</p> <p>Fecha: 23.12.21</p> <p>Versión: 0.0</p> <p>Página 5 de 8</p>
---	--	---

- Gestión de Alistamiento y Entrega de equipos de cómputo: Cuando se realizan adquisiciones, traslados entre dependencias o reposición de Equipos de Cómputo o dispositivos tecnológicos se realizan las acciones pertinentes para dejarlos operando de una manera adecuada, instalando y configurando lo necesario para que el funcionario pueda hacer uso de los mismos y sea una herramienta útil en el correcto desarrollo de sus funciones.
- Soporte de software: Este servicio permite brindar un correcto soporte técnico cuando se presenten inconvenientes con el Software que se utiliza en cada uno de los equipos (Sistema Operativo, Herramientas Ofimáticas y demás aplicativos), con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y actualización constante.

Población Objetivo: Los Funcionarios de la Alcaldía Municipal de San Gil que utilizan herramientas tecnológicas, para el cumplimiento y correcto desarrollo de sus funciones.

Características del Servicio: La prestación del servicio da facilidad y apoyo en el desarrollo de las actividades diarias en la entidad, optimización de los dispositivos tecnológicos dentro de la entidad para la realización de los diferentes procesos, el correcto respaldo de la Información de posibles pérdidas o virus que afecten el contenido de la misma, para lograr mayor eficacia y calidad en la prestación del servicio a la comunidad.

Canal de prestación: Presencial

Niveles de servicio:

En donde se presta: Instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Gil, Centro de Convivencia, Secretaría de Tránsito, Unidad de Atención Integral – UAI y Terminal de Transportes - Sisbén.

Contacto Soporte: Oficina de Sistemas, Link creación de tickets <https://45.172.222.60/html/soporte/>

Correo electrónico sistemas@sangil.gov.co.

Horario de soporte: Lunes a Viernes 07:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:20 p.m.

INTERNET

	<p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</p> <p>CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -TI</p>	<p>CA:01.MIS.PD</p> <p>Fecha: 23.12.21</p> <p>Versión: 0.0</p> <p>Página 6 de 8</p>
---	--	---

Objetivo: Dar acceso a internet a la Alcaldía Municipal de San Gil y a las Sedes de la Administración Municipal, mediante una conexión dedicada con características de alta calidad y con una velocidad de 160 megas.

Característica del servicio: Permitir una conexión cableada o inalámbrica como medio de comunicación seguro y confiable para la trasmisión y recepción de información desde y hacia fuera de la Entidad en diferentes formatos para facilitar el desarrollo de los procesos llevados a cabo en la Entidad, fortalecer la interacción con la comunidad, permitir la publicación oportuna de la información solicitada por los diferentes portales gubernamentales y de esta manera fortalecer la transparencia en la Entidad.

Alcance de servicio: La prestación de este servicio inicia desde el acceso de la persona a un punto de conexión, bien sea inalámbrico o alámbrico; disponible tanto en la Alcaldía como en sus sedes; Este servicio busca satisfacer la necesidad de acceso a la información de los usuarios.

Canal de prestación: Virtual

Población Objetivo: Funcionarios de la Alcaldía Municipal de San Gil que requieran del servicio de internet para realizar actividades como consultar aplicativos, correos electrónicos, publicar reportes e informes en los diferentes portales gubernamentales, inherentes a sus funciones laborales.

Niveles de servicio:

En dónde se presta: Instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Gil y sus sedes.

Contacto: Oficina de Sistemas, correo electrónico sistemas@sangil.gov.co

Horario de Servicio: Lunes a Viernes 07:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:20 p.m.

Proveedor servicio: Atenea Telecomunicaciones S.A.S.

Contacto Soporte: 3212896544

Horario de Soporte: 24/7

Calendario de Mantenimiento: Sujeto a previo aviso de la programación establecida por Atenea Telecomunicaciones S.A.S.

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

	<p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</p> <p>CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -TI</p>	<p>CA:01.MIS.PD</p> <p>Fecha: 23.12.21</p> <p>Versión: 0.0</p> <p>Página 7 de 8</p>
---	--	---

Objetivo: Establecer un canal de comunicación virtual institucional mediante intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos, facilitando la comunicación interna y externa de la Alcaldía Municipal de San Gil.

Población Objetivo: Funcionarios de la Alcaldía Municipal de San Gil para su uso en el cumplimiento y correcto desarrollo de manejo de información institucional.

Descripción: Permitir a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de San Gil contar con un servicio de red que sea utilizado para enviar y recibir mensajes e información entre las dependencias y a los usuarios externos, que facilite la interacción y el desarrollo de las diferentes funciones, y sea la herramienta de comunicación institucional a utilizar con más frecuencia permitiendo de esta manera contribuir a la reducción del uso de papel.

Característica del servicio: Este servicio consiste en la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional a un funcionario, por parte de la Oficina de Sistemas, donde se le proporciona un usuario y contraseña, esto con el fin implementar un canal de comunicación virtual que simplifique la comunicación interna y externa.

Alcance de servicio: La prestación de este servicio busca satisfacer la necesidad de comunicación interna y externa de la entidad mediante un canal virtual que sea institucional.

Canal de prestación: Virtual/presencial

Niveles de servicio:

Contacto Soporte: Oficina de Sistemas, Link creación de tickets <https://45.172.222.60/html/soporte/>, correo electrónico sistemas@sangil.gov.co.

Horario de soporte: Lunes a Viernes 07:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:20 p.m.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Descripción: Proporcionar de manera eficiente un servicio para la gestión documental y de correspondencia oficial de la Alcaldía Municipal de San Gil.

Población Objetivo: Comunidad en particular que desee enviar una PQRD, o tramitar cualquier documento ante la Alcaldía Municipal de san Gil, funcionarios de la entidad que tiene funciones relacionadas con atención al ciudadano.

	<p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL</p> <p>CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -TI</p>	<p>CA:01.MIS.PD</p> <p>Fecha: 23.12.21</p> <p>Versión: 0.0</p> <p>Página 8 de 8</p>
---	--	---

Niveles de servicio:

En donde se presta: Palacio Municipal de San Gil, Centro de Convivencia y Secretaría de Tránsito.

Contacto Soporte: Ventanilla Única

Correo electrónico ventanillaunica@sangil.gov.co.

Link creación de PQRSD: <https://alcaldiadesangilsantander.org/pqrs/>

Horario de soporte: Lunes a Viernes 07:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

Objetivo: Hacer uso de un sistema de comunicación interna y externa por voz a través de telefonía fija para agilizar la comunicación entre dependencias y con el exterior.

Característica del servicio: Sistema de comunicación interna de telefonía fija de la Administración Municipal para sus dependencias. Esto con el fin de que las dependencias tengan un canal de comunicación por voz que sea eficaz.

Alcance de servicio: La prestación de este servicio inicia desde el momento en que una dependencia tiene la necesidad de comunicarse.

Canal de prestación: Presencial

Niveles de servicio:

En donde se presta: Instalaciones de la Alcaldía Municipal de San Gil

Contacto Soporte: Dirección Administrativa

Correo electrónico administrativa@sangil.gov.co

Horario de soporte: Lunes a Viernes 07:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:20 p.m.