



DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
ALCALDÍA DE APARTADÓ
SECRETARÍA GENERAL



CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



Eliecer Arteaga Vargas

MUNICIPIO DE APARTADÓ - ANTIOQUIA

Alcalde Municipal

Marta Cecilia Rivera Higuíta
Subsecretaria Gestión Tics y Documental

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02
Teléfono: 828 04 57 Ext.103.
E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co
Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA ALCALDÍA DE APARTADÓ SECRETARÍA GENERAL



INTRODUCCION

En busca de la satisfacción los usuarios y de la calidad de los servicios, la Subsecretaria Gestión Tics y Documental 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 (en lo subsecuente llamaremos servicios TIC's) que generan valor a la Alcaldía de Apartadó.

De esta forma, se ha generado el presente Catálogo de Servicios de TIC's, que será distribuido a todos los funcionarios de la Administración Municipal con quienes se tiene un compromiso de mejora continua.

El presente documento tiene como objetivo consolidar y detallar las características los servicios de TIC's que ofrece actualmente la subsecretaría de TIC's a los funcionarios de la Administración Municipal, a fin de optimizar los procesos de negocio, y maximizar las estrategias, prioridades y beneficios para la Administración Municipal.

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 Tics.
-) Minimizar costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios que ofrece el Área de Tecnología y Sistemas de Información.
-) Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios que ofrece el Área de Tecnología y Sistemas de Información.





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



1. Fuentes de información

Este Catálogo de Servicios de TIC's fue realizado por un grupo de trabajo integrado por representantes del Área de Tecnología y Sistemas de Información de la Alcaldía de Apartadó, utilizando las siguientes fuentes de información:

- Mejores prácticas de ITIL® v3
- Marco de trabajo MOF
- Metodología Fox IT®

A. 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.

B. 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.

C. Metodología Fox IT®

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02
Teléfono: 828 04 57 Ext.103.
E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co
Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



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 Tecnología y Sistemas de Información de la Administración Municipal.
2. Definir la estructura del Catálogo de Servicios.
3. Elaborar un cuestionario para obtener información detallada de los servicios.
4. Adecuar estructura del Catálogo de Servicios con el detalle de los servicios.
5. Revisión del Catálogo de Servicios por parte del Área de Tics de la Administración Municipal.

Este documento es la primera versión del Catálogo de Servicios de TIC´s, el cual será revisado y actualizado cada vez que se requiera.

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 Tecnología 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

2. Servicios de TIC´s

El Área de Tecnología y Sistemas de Información de la Alcaldía de Apartadó, 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 las tecnologías de información.

Los servicios que ofrece el Área de Tecnología y Sistemas de Información de la Alcaldía de Apartadó son:





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
ALCALDÍA DE APARTADÓ
SECRETARÍA GENERAL



SERVICIO	DESCRIPCIÓN
MESA DE AYUDA SOPORTE PC, TABLETS, IMPRESORAS, ESCANERS Y FOTOCOPIADORAS.	Brindar a los usuarios y contratistas una plataforma web a través de la cual puedan reportar fallas en la infraestructura tics.
INTERNET Y SOPORTE A REDES.	Brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la trasmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con él.
CORREO ELECTRÓNICO	Permitir a los usuarios de la administración municipal el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.
DISEÑO Y PUBLICACIÓN PÁGINAS WEB	Ofrecer a todos los procesos de la administración municipal, 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 y el soporte a estos.
VIDEO CONFERENCIA	Establecer comunicación de audio video en tiempo real entre la administración municipal y cualquier punto externo con el que se pretenda intercambiar información de forma ágil y oportuna.
PLATAFORMA CENTRAL SINAP	Proporcionar de una manera eficiente un servicio de administración, acompañamiento y apoyo a los funcionarios que utilizan la plataforma central Sinap.
PLATAFORMA TELEFONICA	Brindar soporte y configuración al sistema telefónico de la Administración Municipal.
PUBLICACION EN EL PROTECTOR DE PANTALLA	Ofrecer a los usuarios el servicio de publicación de información por medio del protector de pantalla.
ASESORÍAS Y CAPACITACIONES	Brindar asesorías y capacitaciones solicitadas por la administración municipal.
ZONAS WIFI	BRINDAR SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LA ZONAS WIFI

2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1.1 MESA DE AYUDA SOPORTE PC, TABLETS, IMPRESORAS, ESCANERS Y FOTOCOPIADORAS.

Objetivo: Reportar las fallas de la plataforma tecnológica.

Descripción: A través de la plataforma web de la mesa de ayuda los funcionarios y contratistas pueden reportar las incidencias relacionadas con la plataforma tecnológica.

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847



SC CER 1712 1

CO SC CER 1712 1

Q1 CER 097 1



DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



Necesidades que satisface:

1. Reporte en línea de las fallas de la plataforma tecnológica
2. Oportunidad en la atención del servicio solicitado

Responsable del Servicio: Área de Tics, ext. 103

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

1. Contar con un usuario y contraseña para ingresar a la plataforma web
2. Tener servicio de internet.

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

1. La mesa de ayuda es el único medio a través del cual se reportarán las fallas de la infraestructura tecnológica.
2. Al ser un servicio web desde cualquier computador con internet se pueden reportar las solicitudes de mesa de ayuda. Si al funcionario no le opera adecuadamente el computador para realizar el reporte del caso, debe hacerlo desde cualquier otro computador.
3. Solamente se recibirán solicitudes telefónicas cuando no tenga servicio de internet a nivel general en la Administración Municipal.
4. Realizar la solicitud del usuario y contraseña directamente en la oficina de Sistemas ubicada en el tercer piso del bloque A del Centro Administrativo Municipal. Lo anterior con el objetivo de capacitar el funcionario.

Nivel de acceso al servicio: Todos los funcionarios y contratistas tienen acceso a al servicio de mesa de ayuda.

Niveles de servicios:

En donde se entrega: Al ser un servicio Web se entrega en todas las instalaciones de la Administración Municipal, Casa de Justicia, Familias en acción, Biblioteca, Ciudadela Educativa y cultural Puerta del sol.

Soporte: Brindado por el Punto Único de Contacto, en la extensión 103, o a través de la mesa de ayuda <http://190.109.169.90:8080/cerouno/>.

Horario de soporte: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m., los viernes hasta las 05:00 pm.

Horario de servicio: 7 días de la semana, las 24 horas del día.

2.1.2. Internet y Soporte a Redes:

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 interior y exterior.

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



Descripción: El servicio de Internet y Soporte a Redes facilita al usuario, a través de la red de la Alcaldía Municipal, el envío y recepción de información desde y hacia fuera de la entidad, es decir acceder al World Wide Web, y acceder a contenidos de la red interna.

Necesidades que satisface:

1. Comunicación de los usuarios de la Alcaldía Municipal con la red interna e internet.
2. Acceder páginas web para apoyo del trabajo de los usuarios de la Alcaldía Municipal.
3. Acceso a los recursos de la red institucional de la administración.

Responsable del Servicio: Área de Tics, ext 103

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

1. Solicitar el servicio de red y/o internet a la extensión 103 con 1 día de anterioridad como mínimo.
2. Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la Alcaldía Municipal o autorizado por el Área de Tics o por el Secretario de Despacho.
3. Contar con un usuario y contraseña para ingresar a la red de la Alcaldía de Apartadó con privilegios para acceder a Internet.

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

1. El servicio de acceso a Internet, Intranet, Sistemas de información, medio de almacenamiento, aplicaciones (Software), cuentas de red, navegadores y equipos de cómputo son propiedad de la Entidad y deben ser usados únicamente para el cumplimiento de la misión de la Entidad.
2. 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.
3. Los usuarios deben informar al de Tics sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias.
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 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
5. El Área de Tecnología y Sistemas de Información prestará el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados con los usuarios.
6. La solicitud y soporte del servicio se realizará a través del Punto Único de Contacto.

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



7. El servicio de Internet es exclusivo para tareas de la función desarrollada en la entidad.
8. Cada usuario es responsable tanto de sitios como de la información a la que accede con su cuenta de usuario.
9. 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.
10. No está permitido el acceso a sitios de chat y paginas no autorizadas por la entidad. YouTube y Facebook están restringidos, excepto para aquellos usuarios que por el ejercicio de sus funciones requieran ingresar a estas plataformas. De ser así deberán realizar la solicitud por el visto bueno del Secretario de despacho, a través de correo electrónico.

Seguridad:

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

Nivel de acceso al servicio: Todos los funcionarios y contratistas tienen acceso al servicio de internet.

Niveles de servicios:

En donde se entrega: Instalaciones de la Administración Municipal, Casa de Justicia, Familias en acción, Biblioteca, Familias en Acción, Ciudadela Educativa y cultural Puerta del sol e Instituciones Educativas.

Soporte: Brindado por el Punto Único de Contacto, en la extensión 103, o a través de la mesa de ayuda <http://190.109.169.90:8080/cerouno/>.

Horario de soporte: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m., los viernes hasta las 5.00 pm.

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.

2.1.3. Correo Electrónico

Objetivo: Permitir a los usuarios de la Administración Municipal 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 nombrepellido@apartado.gov.co que lo identifica como funcionario de la Alcaldía de Apartadó; incluyendo funcionalidades, tales como:

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

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



- 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 Alcaldía puede acceder al correo electrónico a través del cliente Microsoft Outlook instalado en el equipo de cómputo asignado.
2. Página Web: Con esta opción el usuario conectado a Internet puede acceder al correo electrónico a través de la página oficial del Municipio www.apartado-antioquia.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 Alcaldía a través un dispositivo móvil previamente configurado y licenciado en el plan corporativo.
4. Web Mail: Con esta opción el usuario conectado a Internet puede acceder al correo electrónico a través de diferentes medios, como teléfonos, PDAs, configurados previamente, y otros clientes diferentes a Microsoft Outlook.
5. Se debe tener en cuenta que dependiendo de la marca o la naturaleza del dispositivo este deberá contar con configuraciones específicas y software definido para cada dispositivo, dicho Software tendrá que ser compatible con la plataforma Microsoft Exchange empleada por el Área Tics de la Alcaldía Municipal.

Necesidades que satisface:

- Z Comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad
- Z Oportunidad en el acceso a la información
- Z Implementación de nuevos medios de acceso

Responsable del servicio: Área de Tics- José David Sánchez Ext 103

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

1. Solicitar el servicio a través de la mesa de ayuda.
2. Contar con usuario y contraseña para acceso a la red de la Alcaldía.
3. Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la Alcaldía de Apartadó o autorizado por el área de Tics, y conexión a red de la Alcaldía (aplica únicamente para conexión a través del cliente Microsoft Outlook).
4. Conexión a Internet (plan de datos para equipos móviles).
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:

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



1. El servicio de acceso a Internet, Sistemas de información, medio de almacenamiento, aplicaciones (Software), cuentas de red, navegadores y equipos de cómputo son propiedad de la Entidad y deben ser usados únicamente para el cumplimiento de la misión de la Entidad.
2. 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.
3. Los usuarios deben informar al Área de Tics sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias.
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 del correo electrónico y sus funcionalidades, en caso de requerir capacitación deberá solicitarlo a través de la mesa de ayuda.
6. Las cuentas de correo electrónico son de propiedad de la Alcaldía de Apartadó.
7. Cada usuario es responsable tanto del contenido del mensaje como de cualquier otra información adjunta.
8. El tamaño del buzón asignado a cada usuario dependerá de las funciones definidas para su cargo y estas serán determinadas por el Jefe inmediato.
9. Todo usuario es responsable de la destrucción de todo mensaje de origen desconocido.
10. 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.
11. Todo correo enviado a correos externos desde una cuenta de correo de la Alcaldía Municipal, contiene en el cuerpo del mensaje un texto que indica la propiedad, confidencialidad y criticidad de la información contenida.
12. Se restringe el envío o recepción de los siguientes archivos: *.pps, *.exe, *.bat, *.vbs, *.vbe
13. La solicitud y soporte del servicio se realizará a través de la mesa de ayuda.

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 Alcaldía Municipal. El servicio se proporciona de manera local en todas las sedes del Municipio de Apartadó (Casa de Justicia, Familias en acción, Biblioteca pública Municipal, Program adulto mayor)
 - ✓ Desde cualquier lugar donde tenga conexión a Internet, a través de la página web Municipal, Outlook





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



-] **Soporte:** Brindado a través de la mesa de ayuda <http://190.109.169.90:8080/cerouno/>
-] **Horario de soporte:** lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m. Los viernes hasta las 5:00 pm.
-] **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.

2.1.4. Diseño y Publicación de Páginas Web

Objetivo: Ofrecer a todos los procesos de la Alcaldía Municipal, 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 Alcaldía de Apartadó en sitios web, alineados a la estrategia de Gobierno en Línea.

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: Área de Comunicaciones y de Tics.

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

1. El solicitante del servicio deberá ser funcionario de la Alcaldía de Apartadó con un cargo de Secretario de Despacho, subsecretario o jefe de área.
2. Determinar a quien se le envía la solicitud dependiendo de las siguientes condiciones:

Eventos, noticias, calendario de actividades, encuestas, foros deben ser remitidos al área de comunicaciones a través del correo electrónico comunicaciones@apartado.gov.co.

Documentos, normatividad deber ser remitidos al área de sistemas a través del correo electrónico sistemas@apartado.gov.co

Se encuentra en construcción el documento a través del cual se asignan responsables de publicación en cada uno de los micrositos de la página web de la Alcaldía Municipal con el fin de dar más claridad sobre el tema.

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

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02
Teléfono: 828 04 57 Ext.103.
E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co
Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



1. El Área de Tics delegará un funcionario para la recepción de información a publicar.
2. El Jefe de área solicitante del servicio deberá autorizar a un funcionario para la entrega de información, solicitudes de cambios y revisiones.
3. El Área de Comunicaciones y Tics prestará el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los acuerdos de niveles de servicio pactados con los usuarios.
4. El Área de Tics o Comunicaciones (dependiendo de la información a publicar) publicará 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 Tics o Comunicaciones.
5. La publicación de páginas WEB se realizará en conformidad con la normatividad vigente y aplicable a la entidad.
6. La solicitud y soporte del servicio se realizará a través de los correos electrónicos.
7. El servicio de acceso a Internet, Intranet, Sistemas de información, medio de almacenamiento, aplicaciones (Software), cuentas de red, navegadores y equipos de cómputo son propiedad de la Entidad y deben ser usados únicamente para el cumplimiento de la misión de la Entidad.
8. Apego y cumplimiento del programa de Gobierno en Línea.
9. Los cargos solicitantes del servicio serán únicamente Secretarios de despacho, subsecretarios, jefes de oficina.

Niveles del servicio:

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la Alcaldía Municipal.
- **Soporte:** Brindado a través de la extensión 103.
- **Horario de soporte:** lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m. Los viernes hasta las 5:00 pm
- **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.

2.1.5 Sistemas de información

Objetivo: Ofrecer al funcionario sistemas de información que apoyen la gestión y toma de decisiones de sus procesos.

Descripción: Brinda al usuario la asesoría para la actualización y/o diseños de soluciones, desde el levantamiento de los requerimientos funcionales, técnicos y financieros hasta la puesta en marcha, asegurando que el desarrollo cumpla con las políticas establecidas por el Área de Tecnología y Sistemas de Información de la Alcaldía de Apartadó.

Necesidad que satisface

- Z Estandarización, oportunidad, calidad, disponibilidad, Seguridad de la Información.
- Z Apoyo en la toma de decisiones.
- Z Efectividad en los procesos
- Z Mejora continua de los sistemas de información.

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



Responsable del servicio: Área de Tics, ext. 103

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

1. Solicitar el servicio a través de la mesa de ayuda.
2. La solicitud debe ser realizada por el dueño del proceso.

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

1. Todos los servicios de desarrollo que sean contratados deben llevar el visto bueno de la Subsecretaria de Tics.
2. Los desarrollos de aplicaciones menores serán desarrollados por los profesionales universitarios de la subsecretaria de Tics.
3. El Área de Tics brindara las recomendaciones de acuerdo a las mejores prácticas, estándares y normatividad aplicables a cada proyecto.
4. El Área de Tics prestará el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los acuerdos de niveles de servicio pactados con los usuarios.
5. El Jefe de Área solicitante del servicio deberá autorizar a un funcionario para los procesos de levantamiento de requerimientos funcionales y retroalimentación.
6. Los sistemas de información desarrollados, contratados o adquiridos deben ser compatibles con la plataforma Microsoft .NET 2.0 o superior y MSSQL SERVER 2005 o superior.
7. En conjunto con el usuario, se debe elaborar un cronograma de las actividades del proyecto.
8. La solicitud y soporte del servicio se realizará a través de la mesa de ayuda.
9. Todo proyecto estará sujeto a un estudio de viabilidad técnica y financiera.
10. El servicio de acceso a Internet, Intranet, Sistemas de información, medio de almacenamiento, aplicaciones (Software), cuentas de red, navegadores y equipos de cómputo son propiedad de la Entidad y deben ser usados únicamente para el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Niveles de servicios:

En donde se entrega: Instalaciones de la Alcaldía de Apartadó

Soporte: Brindado en la ext. 103

Horario de soporte: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m. Los viernes hasta las 5:00 pm.

Horario de Servicio: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m. Los viernes hasta las 5:00 pm.

Tiempo de Entrega: sujeto al tipo de desarrollo solicitado.

Escalamiento del servicio:

Primer nivel de soporte: Solicitado a través de la mesa de ayuda, vía telefónica ext. 103, quienes realizarán el registro del incidente o solicitud especificada para este servicio.

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



Segundo nivel de soporte: Ofrece un nivel de soporte del área de Tics, para realizar el análisis de viabilidad preliminar y levantamiento de información para atender el incidente o solicitud del servicio.

2.1.6 Video conferencia

Objetivo: Establecer comunicación de audio video en tiempo real entre la Alcaldía Municipal y cualquier punto externo con el que se pretenda intercambiar información de forma ágil y oportuna.

Descripción: Es un servicio que ofrece comunicación entre dos o más puntos distantes con capacidad de transmisión y recepción de audio y video de forma interactiva, permitiendo mantener reuniones con grupos de personas situadas fuera de las instalaciones de la Entidad. Adicionalmente se ofrecen opciones de transferencia simultánea de información de apoyo como presentaciones, videos y documentos entre otros, a través de sistemas de video conferencia como Skype.

Necesidades que satisface:

Comunicación de audio y video en tiempo real para las diferentes secretarías

Responsable del servicio: Área de Tics, Extensión103.

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

1. Solicitar a través de la mesa de ayuda con tres (03) días de anterioridad a la fecha de la actividad.
2. El usuario que solicita el servicio de videoconferencia debe suministrar los datos del contacto del encargado de la videoconferencia del sitio externo.
3. Disponibilidad de equipos de Video Conferencia en la Alcaldía Municipal.
4. El Área de Tics verificará previamente la compatibilidad técnica de los equipos de videoconferencia externos con los equipos de la Alcaldía Municipal, y validará que en el sitio donde se realizará la videoconferencia, exista conexión.

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

1. El Área de Tics prestará el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los acuerdos de niveles de servicio pactados con los usuarios.
2. La solicitud y soporte del servicio se realizará a través de la mesa de ayuda.
3. El servicio de Videoconferencia es de uso exclusivo para el apoyo de las actividades propias de la Alcaldía Municipal.
4. La solicitud del servicio deberá realizarse con tres días hábiles de anticipación.
5. El usuario que solicita el servicio de videoconferencia debe suministrar los datos del contacto del encargado de la videoconferencia del sitio externo.
6. La prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de equipos de Video Conferencia en la Alcaldía de Apartadó.

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



7. El Área Tics verificará previamente la compatibilidad técnica de los equipos de videoconferencia externos con los equipos de la Alcaldía, y validará que en el sitio donde se realizará la videoconferencia exista conexión.
8. El servicio de acceso a Internet, Intranet, Sistemas de información, medio de almacenamiento, aplicaciones (Software), cuentas de red, navegadores y equipos de cómputo son propiedad de la Entidad y deben ser usados únicamente para el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Niveles de servicio:

En donde se entrega: Instalaciones de la Alcaldía de Apartadó.

Soporte: Brindado a través de la mesa de ayuda.

Horario de soporte: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m. Los viernes hasta las 5:00 pm.

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.

Tiempo de Entrega: Mínimo 2 días.

2.1.7. PLATAFORMA CENTRAL SINAP

Objetivo: Proporcionar de una manera eficiente un servicio de administración, acompañamiento y apoyo a los funcionarios que utilizan la plataforma central Sinap, a través de un mecanismo web llamado JTRAC

Descripción: Es un servicio a través del cual se reportan todas las incidencias de la plataforma central SINAP.

Necesidades que satisface:

Soporte de los requerimientos de la plataforma central SINAP.

Responsable del servicio: Área de Tics, Extensión103.

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

1. Tener instalado el acceso directo de la mesa de ayuda del SINAP JTRAC.
2. Tener usuario y contraseña de JTRAC.
3. Realizar el requerimiento a través de la plataforma Web de mesa de ayuda del SINAP. <http://184.173.51.2:7777/jtrac/>
4. El funcionario que realiza el requerimiento debe ser clara en la solicitud que realiza y adjuntar las evidencias necesarias.

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

1. El único mecanismo para realizar solicitudes de la plataforma Central Sinap será a través del Jtrac.

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



2. El funcionario debe realizar su solicitud con el usuario que le fue creado para tal fin.
3. A través de la plataforma JTRAC le llegara la respuesta de la solicitud al correo electrónico registrado cuando se creó el usuario.
4. Los Sistemas de información, medio de almacenamiento, aplicaciones (Software), cuentas de red, navegadores y equipos de cómputo son propiedad de la Entidad y deben ser usados únicamente para el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Niveles de servicio:

En donde se entrega: Instalaciones de la Alcaldía de Apartadó.

Soporte: Brindado a través de la mesa de ayuda <http://184.173.51.2:7777/jtrac>

Horario de soporte: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m. Los viernes hasta las 5:00 pm.

Horario de Servicio: 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Tiempo de Entrega: Depende de la criticidad

Escalamiento del Servicio:

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

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

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

Cuarto Nivel de soporte: Este nivel de soporte está representado por el grupo de proveedores

2.1.8 PLATAFORMA TELEFÓNICA

Objetivo: Brindar soporte y configuración al sistema telefónico de la administración municipal.

Descripción: El servicio de soporte y configuración al sistema telefónico de la administración municipal. facilita al usuario, a través de la telefonía fija, análoga o IP de la Alcaldía Municipal.

Necesidades que satisface:

1. Comunicación de los usuarios internos y hacia los usuarios externos por voz de la Alcaldía Municipal.

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



2. Perifoneo dentro y cerca de las instalaciones de la administración municipal y externas.

Responsable del Servicio: Área de Tics, ext. 103

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

1. Solicitar el servicio soporte y configuración al Sistema Telefónico a la extensión 103 con 3 días de anterioridad como mínimo.
2. Acceso a un teléfono con punto de acceso a la red de la Alcaldía Municipal, autorizado por el Área de Tics o por el Secretario de Despacho.

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

1. El servicio del Sistema Telefónico son propiedad de la Entidad y deben ser usados únicamente para el cumplimiento de la misión de la Entidad.
2. El servicio del Sistema Telefónico puede ser grabado o monitoreado para verificar su calidad o para cualquier fin que se considere pertinente.
3. El Área de Tecnología y Sistemas de Información prestará el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados con los usuarios.
4. La solicitud y soporte del servicio se realizará a través del Punto Único de Contacto.
5. El servicio del Sistema Telefónico es exclusivo para tareas de la función desarrollada en la entidad.
6. Cada usuario es responsable de la información que provee por este medio.
7. El nivel de acceso a llamadas asignado a cada usuario, dependerá de las funciones definidas para su cargo y estas serán determinadas por el Jefe inmediato.
8. No están permitidas las llamadas a sitios de compras, lecturas del tarot, llamadas por cobrar, hora exacta, llamadas de tipo pornográfico o cualquier otro tipo de estas.

Seguridad:

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

Nivel de acceso al servicio: Todos los funcionarios y contratistas tienen acceso al servicio telefónico.

Niveles de servicios:

En donde se entrega: Instalaciones de la Administración Municipal, Casa de Justicia, Familias en acción, Biblioteca, Familias en Acción, Ciudadela Educativa y cultural Puerta del sol.

Soporte: Brindado por el Punto Único de Contacto, en la extensión 103, o a través de la mesa de ayuda <http://190.109.169.90:8080/cerouno/>.

Horario de soporte: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m., los viernes hasta las 5.00 pm.

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



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.

2.1.9 PUBLICACION EN EL PROTECTOR DE PANTALLA

Objetivo: Ofrecer a todos los empleados de la Alcaldía Municipal, la divulgación de su gestión, con el personal interno.

Descripción: Diseño y publicación de la información sobre la gestión de los procesos de la Alcaldía Municipal en el protector de pantalla de los PC de la administración municipal.

Necesidades que satisface:

1. Divulgación de información de interés a personal interno.
2. Reduce el tiempo y la repetición con la que un mensaje es transmitido.

Responsable del servicio: Área de Tics.

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

1. El solicitante del servicio deberá ser funcionario de la Alcaldía de Apartadó.
2. El tipo de información a publicar debe ser de interés general.
3. La información debe ser remitida al área de sistemas a través del correo electrónico sistemas@apartado.gov.co en formato PPT, o PPTX

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

1. El Área de Tics delegará un funcionario para la recepción de información a publicar.
2. El Jefe de área solicitante del servicio deberá autorizar a un funcionario para la entrega de información y solicitudes de cambios.
3. El Área de Comunicaciones y Tics prestará el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los acuerdos de niveles de servicio pactados con los usuarios.
4. El Área de Tics publicará la información recibida por el funcionario solicitante 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 Tics.
5. La solicitud y soporte del servicio se realizará a través de los correos electrónicos.

Niveles del servicio:

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la Alcaldía Municipal.
- **Soporte:** Brindado a través de la extensión 103.
- **Horario de soporte:** lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m. Los viernes hasta las 5:00 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.

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847





DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

ALCALDÍA DE APARTADÓ

SECRETARÍA GENERAL



2.2.0 ASESORÍAS Y CAPACITACIONES

Objetivo: Informar sobre la necesidad de asesoría y/o capacitación de un tema específico del área.

Descripción: Proporcionar de una manera eficaz un apoyo a los funcionarios en temas que maneja el área de Tics y Gestión documental, ya sea una asesoría o capacitación, individual o grupal.

Necesidades que satisface:

1. Adquisición de los conocimientos requeridos para realizar sus funciones.
2. Mejor desempeño de las funciones realizadas.
3. Facilitar la toma de decisiones.

Responsable del Servicio: Área de Tics, ext. 103.

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

1. El solicitante del servicio deberá ser funcionario de la Alcaldía de Apartadó.
2. El servicio de capacitaciones se realizará con las condiciones del área de Talento Humano.

Políticas: Para recibir del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. El servicio de debe solicitar por La mesa de ayuda o correo electrónico.
2. Este servicio es coordinado con la Subsecretaria de Talento Humano, quien es la encargada de la logística.

Nivel de acceso al servicio: Todos los funcionarios y contratistas tienen acceso a al servicio de mesa de ayuda.

Niveles de servicios:

En donde se entrega: En cualquiera de las oficinas Casa de Justicia, Familias en acción, Biblioteca, Ciudadela Educativa y cultural Puerta del sol o En un sitio definido por la subsecretaria de Talento Humano.

Soporte: Brindado por el Punto Único de Contacto, en la extensión 103, o a través de la mesa de ayuda.

Horario de soporte: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m., los viernes hasta las 05:00 pm.

Horario de servicio: lunes a jueves de 07:00 a.m. a 06:00 p.m., los viernes hasta las 05:00 pm.

Centro Administrativo Municipal / Cra 100 No. 103A-02

Teléfono: 828 04 57 Ext.103.

E-mail: general@apartado.gov.co / Web: www.apartado-antioquia.gov.co

Código Postal Área Urbana: 057840 - código postal Área Rural: 057847

