



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

ALCALDÍA DE TULUÁ

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad dar a conocer los servicios de las Tecnologías de la información de la Alcaldía de Tuluá, permitiendo obtener mejoría en el uso eficiente y eficaz de las TIC e identificación de las necesidades y nuevos servicios a nivel interno de la Entidad.

El objetivo principal del presente catálogo es mejorar y optimizar los recursos y servicios TIC existentes en la entidad; garantizando el grado de satisfacción de los ciudadanos que interactúan diariamente con la misma, de igual manera, convirtiéndose en una herramienta estratégica para los funcionarios, los cuales contribuyen un valor agregado, garantizando la disponibilidad operativa en los servicios.

El propósito de esta es dar a conocer nuestros servicios y beneficios, aquellos que favorecen la oportunidad de manejo de la información originada por el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación ofrecidas por la alcaldía de Tuluá, mejorando la gestión de los procesos internos.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

3. DEFINICIONES

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación.

Servicios: Conjunto de actividades intangibles que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de un grupo de usuarios.

Url: Dirección de internet que muestra un recurso de información al usuario.

Hardware: Conjunto de elementos físicos que hacen parte de una computadora o sistema informático.

Software: Conjunto de programas que permiten a la computadora realizar un número determinado de tareas.

Periféricos: Dispositivos auxiliares e independientes conectados a una computadora.

Wifi: Tecnología que permite la interconexión inalámbrica de dispositivos electrónicos.

HelpDesk: Herramienta informática que dispone de servicios de soporte técnico.

Backup: Copia de seguridad de datos que se realiza con el fin de disponer de un medio de recuperación en caso de pérdida.

Telefonía IP: Medio de comunicación que se realiza a través de internet para realizar y recibir llamadas telefónicas.

Sistemas integrados: Conjunto de módulos que permiten una gestión transversal en materias sensibles para la entidad.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Sistemas de información: Conjunto de programas que interactúan entre sí con el fin de satisfacer las necesidades de la entidad.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

Gobierno Digital: Es la estrategia liderada por el Ministerio de Tecnologías de información y comunicación (MinTIC) que promueve la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo.

3. MEDIOS DE ATENCIÓN

Dependencia: Departamento Administrativo TIC

Dirección Física: Calle 25 # 25 – 04

Dirección electrónica: tic@tulua.gov.co

Teléfono: 2333900 ext. 3110 - 3111

4. CATÁLOGO DE SERVICIOS TIC

4.1 Publicación en Página Web Institucional.

4.1.1 Responsable:

Fabián Escobar Cifuentes

Ingeniero de Sistemas - Técnico operativo:

2333900 ext. 3119

soporte@tulua.gov.co

4.1.2 Objetivo: Proporcionar información actualizada de los procesos, actividades, programas y proyectos de la Alcaldía de Tuluá a través de un portal web oficial.

4.1.3 Características del servicio: Este servicio presta transparencia en la información que puede ser de sumo interés para la comunidad. Del mismo modo, proporciona interacción del ciudadano con la Alcaldía Municipal creando accesibilidad para la realización de trámites y servicios.

4.1.4 Alcance del servicio: Se tendrá disponible de manera pública la información relacionada con el Municipio de Tuluá y su Alcaldía, donde el único requisito para acceder a este es tener acceso a internet, ingresando a la URLs www.tulua.gov.co.

4.1.5 Canal de prestación: Virtual.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

4.1.6 Beneficiario: Todo ciudadano con acceso a internet que se encuentre interesado en conocer información relacionada con la Alcaldía de Tuluá.

4.1.7 Indicador: Número de visitas.

4.2 Soporte Técnico a Hardware y Software en las dependencias de la entidad

4.2.1 Responsable:

Fabián Escobar Cifuentes

Ingeniero de Sistemas – técnico operativo

2333900 ext. 3119

soporte@tulua.gov.co

4.2.2 Objetivo: Asistir cualquier inconveniente que limite o impida operar los equipos, brindando asistencia oportuna al funcionario de manera presencial o virtual que sea remitido al Departamento Administrativo TIC.

Intervenir en la instalación y configuración de software y periféricos.

Prevenir y solucionar fallas en los sistemas de información.

Brindar soporte preventivo y correctivo a las zonas WIFI.

4.2.3 Características del servicio: Para la solicitud del servicio, es necesario ingresar al **HelpDesk**, comunicando a continuación la necesidad del soporte, donde los responsables de este prestarán el servicio de manera presencial o virtual según lo amerite el caso.

4.2.4 Alcance del servicio: Solución a la problemática en cuanto a soporte que se presente a nivel interno de la Alcaldía de Tuluá.

4.2.5 Canal de prestación: virtual y presencial.

4.2.6 Beneficiario: Usuarios internos de la Alcaldía de Tuluá.

4.2.7 Indicador: Registro de soporte técnico.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

4.3 Seguridad informática

4.3.1 Responsable:

José Luis Peña Gálvez
Ingeniero Electrónico – Técnico operativo
23333900 ext. 3122
soporte@tulua.gov.co

4.3.2 Objetivo: Ofrecer a los funcionarios seguridad de información en sus equipos de cómputo, por medio de actualizaciones de licencias de programas informáticos, antivirus y eliminación de cookies, de igual manera generar backup de manera constante.

4.3.3 Características del servicio: Actualización de programas y realización de backup.

4.3.4 Alcance del servicio: Actualización de licencias de programas informáticos y seguridad de la información.

4.3.5 Canal de prestación: virtual y presencial.

4.3.6 Beneficiario: Usuarios internos de la Alcaldía de Tuluá.

4.3.7 Indicador: Satisfacción del usuario con respecto a los servicios prestados por el Departamento Administrativo TIC.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

4.4 Correo Electrónico Institucional.

4.4.1 Responsable:

José Luis Peña Gálvez
Ingeniero Electrónico – Técnico operativo
2333900 ext. 3122
soporte@tulua.gov.co

4.4.2 Objetivo del servicio: Establecer un canal de comunicación que facilite la interacción entre los funcionarios y contratistas contando con un servicio de red que sea utilizado para enviar y recibir información entre las dependencias.

4.4.3 Características del servicio: Se cuenta con dos tipos de correos, externos e internos. El correo externo es prestado por la empresa Eforcers S.A. quien provee 50 cuentas de correo Gmail, de buzón ilimitado, atadas al dominio tulua.gov.co

El correo interno es hosteado por la propia Entidad y está desplegado en servidor Linux mediante la solución Zimbra, cuentas con buzón limitado de 200 MB.

4.4.4 Alcance del servicio: Se busca cubrir la necesidad de comunicación externa e interna de la entidad, mediante un canal virtual institucional, que se le proporcionará a la persona que se vincule laboralmente, por ende, al momento que la persona finalice su contrato será culminado este beneficio; para el acceso de este servicio el jefe de la dependencia debe enviar un correo electrónico a la dirección responsable del servicio solicitando la creación de la cuenta.

4.4.5 Canal de prestación: Virtual.

4.4.6 Beneficiario: Funcionarios y contratistas en prestación de servicio de la Alcaldía de Tuluá.

4.4.7 Indicador: Numero de cuentas en uso.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

4.5 Internet.

4.5.1 Responsable:

José Luis Peña Gálvez
Ingeniero Electrónico – Técnico operativo
2333900 ext. 3122
soporte@tulua.gov.co

4.5.2 Objetivo: Ofrecer conexión a internet cableado para todos los equipos pertenecientes al dominio de la Alcaldía de Tuluá, de no ser pertenecientes al dominio será proporcionada la conexión inalámbrica, con características de alta calidad y una velocidad de 50 megas dedicadas para su interconexión, como medio de comunicación seguro para la trasmisión y recepción de información.

4.5.3 Características del servicio: Conexión dedicada con una velocidad de 50 megas de alta calidad.

Conexión cableada e inalámbrica segura y confiable para medio de comunicación interna.

Trasmisión y recepción de información facilitando la interacción interna.

4.5.4 Alcance del servicio: Satisfacción en el acceso de la información para los funcionarios, prestando el servicio de conexión ya sea inalámbrico o cableado.

4.5.5 Canal de prestación: Virtual.

4.5.6 Beneficiario: Usuarios internos de la Alcaldía de Tuluá.

4.5.7 Indicador: Número de usuarios.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

4.6 Telefonía IP

4.6.1 Responsable:

Fabián Escobar Cifuentes
Ingeniero de Sistemas – Técnico operativo
2333900 ext. 3119
soporte@tulua.gov.co

4.6.2 Objetivo: Generar soporte y configuración al sistema telefónico IP que facilite la comunicación entre los usuarios internos y externos en la Alcaldía de Tuluá.

4.6.3 Características del servicio: Con el fin de generar comunicación por voz se asigna a cada dependencia un punto de red telefónico que permitirá entablar comunicaciones con usuarios internos hacia los usuarios externos por llamadas de voz.

4.6.4 Alcance del servicio: Cubrir la necesidad de comunicación telefónica por parte de los usuarios de la entidad.

4.6.5 Canal de prestación: Presencial.

4.6.6 Beneficiario: Dependencias de la Alcaldía de Tuluá.

4.6.7 Indicador: Número de dependencias con servicio de telefonía IP.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

4.7 Sistemas integrados

4.7.1 Responsable:

Marco Aurelio Ramírez Reina
Ingeniero de Sistemas – Técnico administrativo
2333900 ext. 3115
soporte@tulua.gov.co

4.7.2 Objetivo: Proporcionar a los usuarios de manera eficiente sistemas de gestión documental que permita radicar y hacer seguimiento a la solicitudes PQRS.

4.7.3 Características del servicio: Ofrecer sistemas de información integrados que permitan medir la trazabilidad y seguimiento a los procesos PQRS.

4.7.4 Alcance del servicio: Prestación de un servicio que permita llevar el registro y seguimiento de manera ordenada de las solicitudes PQRS que se realizan a cada dependencia de la Alcaldía de Tuluá.

4.7.5 Canal de prestación: Virtual.

4.7.6 Beneficiario: Ciudadanos que deseen enviar PQRS.

4.7.7 Indicador: Número de usuarios que generar solicitudes PQRS.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

4.8 Sistemas de información.

4.8.1 Responsable:

José Julián Jaramillo
Ingeniero de Sistemas – Técnico operativo
2333900 ext. 3120
soporte@tulua.gov.co

4.8.2 Objetivo: Proporcionar al funcionario de manera eficiente sistemas de información para el apoyo en la gestión de módulos de impuestos, nomina, presupuesto, contabilidad, cobro de predial, industria y comercio, tesorería e inventario de la alcaldía de Tulúa.

4.8.3 Características del servicio: Ofrecer al funcionario sistemas de información, que apoyen la gestión tributaria, contable, presupuestal, tesorería, amanecen y nomina para una mejor toma de decisiones en sus procesos.

4.8.4 Alcance del servicio: Prestación de un servicio que permita llevar el registro de manera ordenada el área de nómina, presupuesto, contabilidad, impuesto predial, industria y comercio, tesorería e inventario.

4.8.5 Canal de prestación : Virtual

4.8.6 Beneficiario: Dependencias de tesorería, contabilidad, presupuesto, rentas, almacena y talento humano.

4.8.7 Indicador: Número de usuarios autorizados a los sistemas de información.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

4.9 Gobierno Digital

4.9.1 Responsable:

Waldor Drada Arango
Ingeniero de Sistemas - Líder de Gobierno Digital
2333900 ext. 3110
gobiernodigital@tulua.gov.co

4.9.2 Objetivo: Generar permanentemente transformación Digital que permita brindar soluciones a los ciudadanos y servidores públicos a través del acceso en línea, articulando los lineamientos del Gobierno en materia, apropiación y uso TIC.

4.9.3 Características del servicio: Ofrecer trámites y servicios en línea, sistemas integrados de PQRS, servicios centrados en el usuario, participación y colaboración.

4.9.4 Alcance del servicio: Contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia de la entidad a través de la implementación de los componentes iniciando con TIC para Servicios y terminando con Seguridad y Privacidad de la información.

4.9.5 Canal de prestación: Virtual y presencial.

4.9.6 Beneficiario: Comunidad en general del Municipio de Tulúa.

4.9.7 Indicador: Número de personas que usan los servicios prestados.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC

4.10 Servicios Punto Vive Digital.

4.10.1 Responsable:

Angie Juliana Romero Ossa
Líder Cultura Digital
2333900 ext. 3110
vivedigital@tulua.gov.co

4.10.2 Objetivo: Generar transformación digital, mediante el uso y apropiación de las TIC.

4.10.3 Características del servicio: Espacios óptimos para la realización de actividades y capacitaciones dirigidas a diferentes grupos poblacionales, de igual manera, contando con espacios de entretenimientos para niños y jóvenes permitiendo aprovechar al máximo el tiempo libre.

4.10.4 Alcance del servicio: Capacitación y entretenimiento mediante el uso y apropiación de las TIC

4.10.5 Canal de prestación: Presencial.

4.10.6 Beneficiario: Comunidad en general del Municipio de Tuluá.

4.10.7 Indicador: Número de personas capacitadas.