



**Personería de
Floridablanca**

Protección, equidad y transparencia

CATÁLOGO DE SERVICIOS TI

**PERSONERIA
MUNICIPAL DE
FLORIDABLANCA**

2022



**Personería de
Floridablanca**

Protección, equidad y transparencia

INTRODUCCIÓN

El Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información de la Personería de Floridablanca, es un documento que define y delimita los servicios de tecnologías de la información que se ofrecen actualmente en la entidad y permite identificar necesidades de nuevos servicios o la mejora continua del uso efectivo de las TIC. Creado por el profesional en TIC de la entidad, la principal característica de este documento es ser una herramienta eficaz para que el personal brinde servicios técnicos adecuados de acuerdo con los requisitos internos y los objetivos de la misma.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1. Ministerio de las tecnologías de La Información y las Comunicaciones:**
En su Dirección de Gobierno Digital, suministra todo el mapa de ruta, la Arquitectura TI, proporciona la estrategia y los lineamientos para prestar mejores servicios a los ciudadanos, lograr excelencia en la gestión y las estrategias de interoperabilidad y aprovechamiento de los datos para la agilización de los procesos y la Racionalización de trámites.
- 2. Manual de Gobierno Digital:** Mapa de ruta del diagnóstico, implementación, normativa, herramientas, empoderamiento, seguridad y privacidad y marcos de referencia, para dar cumplimiento a la política de Gobierno Digital que tiene como prioridad fortalecer el funcionamiento del estado y su relación con el ciudadano.
- 3. Firmas Proveedoras de los Sistemas de Información:** Las empresas Desarrolladoras de los sistemas de Información que se Manejan en la entidad proveen las garantías de seguridad necesarias para el tratamiento y abstracción de Información; tienen características de confiabilidad, control y calidad de la información generada que interviene directamente en la toma de decisiones en la garantía de ofrecerle a la comunidad un gobierno transparente en sus procesos.
- 4. SI virtual:** Desde la Vista del Ciudadano es un portal único para realizar trámites y servicios totalmente en línea y acceder a información sobre los mismos de forma fácil y rápida, para la Personería es una herramienta web de información que permite comunicarle a los ciudadanos los trámites a realizar en contribución a la estandarización de los procesos y la correspondiente colaboración y reutilización de la información.
- 5. G.GEN.03. Guía General de un Proceso de Arquitectura Empresarial:**
Proporciona las pautas de análisis integral de la entidad con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar el estado actual de la entidad y establecer la transformación necesaria para evolucionar desde el estado actual hasta la arquitectura empresarial objetivo
- 6. ISO 27001 - Seguridad Informática:** Provee un Marco de Gestión de Seguridad de la Información, que proporciona una guía de buenas prácticas estructurales, de clasificación, de control, de seguridad, gestión y desarrollo de la información, soporte vital y activo valioso para el desempeño administrativo y atención de calidad a la ciudadanía.

SERVICIOS TIC

1. Internet

Políticas Asociadas:

- La Personería de Floridablanca debe definir los mecanismos para proteger la información, su uso, procesamiento, almacenamiento, difusión; y, es su deber, mantener actualizada la presente política.
- Todos los sistemas de información y recursos tecnológicos utilizados para el procesamiento deben contar con mecanismo de seguridad apropiados.
- Todo usuario de TIC es responsable de la protección de la información a su cargo y no debe compartir, publicar o dejar a la vista, datos sensitivos como Usuario y Password, Direcciones IP entre otros.
- Todo usuario de TIC debe bloquear la sesión de trabajo de su computador al alejarse, aunque sea por poco tiempo, minimizando el tiempo que la estación quede sin protección en su ausencia.
- Toda información que provenga de un archivo externo de la Entidad que deba ser restaurado tiene que ser analizado con el antivirus institucional vigente.
- Todos los usuarios de los recursos TIC deben proteger, respaldar y evitar accesos de la información a personas no autorizadas; es decir son responsables de cuidar todos los activos digitales de información.
- Todo usuario de los recursos TIC no debe visitar sitios restringidos de manera explícita o implícita, o sitios que afecten la productividad en la Institución; como el acceso desde la Entidad a sitios relacionados con la pornografía, juegos, etc.
- Está prohibido descargar software de uso malicioso o documentos que brinden información que atente contra la seguridad de la información de la Personería de Floridablanca.
- Ningún funcionario debe brindar información no autorizada en ningún sitio ya sea interno o externo de la Entidad.
- Ningún usuario, debe descargar y/o utilizar información, archivos,



**Personería de
Floridablanca**

Protección, equidad y transparencia

imagen, sonido u otros que estén protegidos por derechos de autor de terceros sin la previa autorización de los mismos.

- Los usuarios no deben descargar software de Internet bajo ninguna circunstancia y en caso de requerir debe informar al profesional en TIC encargado de dar soporte.

Población Objetivo: funcionarios de la Personería de Floridablanca que requieran del servicio de internet para realizar actividades inherentes a sus funciones laborales, como consultar aplicativos o sistemas web, correos electrónicos, publicar reportes e informes en los diferentes portales gubernamentales.

Necesidades que cubre (Beneficios):

- Acceso oportuno a la información requerida en los procesos de la entidad.
- Fortalecimiento de la interacción entre la Personería y la ciudadanía.
- Reporte oportuno de la información pública ante los entes de control con el fin de fortalecer la transparencia en la entidad.

2. Publicación en Página Web Institucional.

Portal Web Institucional que permite a través de la completa alineación con la estrategia Gobierno en Línea ofrecer a la comunidad información. Además, le permite a la comunidad enlace directo con todos los portales del estado, colaborativamente ofrece interoperabilidad entre la información suministrada por diferentes dependencias que a través del portal de datos abiertos proporciona herramientas de toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos misionales.

Esta plataforma presenta las garantías de clasificación de la información de una forma útil, integrada, confiable y oportuna a la ciudadanía; la plataforma web ofrece el conocimiento transparente y abierto de todos los procesos de transparencia pasiva y activa a todos los documentos públicos de contrataciones que empodera a la ciudadanía en vigilancia y control público; información actualizada contribuyendo a la democracia, eficiencia, buenas prácticas y garantizando el derecho del ciudadano.



Personería de Floridablanca

Protección, equidad y transparencia

Población Objetivo:

Los ciudadanos que cuenten con acceso a internet interesados en la información de interés relacionado con la Personería de Floridablanca, así como empresarios, comerciantes, estudiantes, docentes, líderes comunales, entre otros.

Necesidades que cubre (Beneficios):

- Brinda información actualizada de interés para la comunidad.
- Mejora la interacción con la ciudadanía.
- Fortalece la relación comunidad – entes de control
- Mejora la eficiencia y transparencia de la gestión de la Personería

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

- **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 que se requiera poner en marcha los periféricos (mouse, teclado, diadema, impresora, escáner) instalando drivers y realizando una correcta configuración para que el funcionamiento de estos sea óptimo.
- **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 puede 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



Personería de Floridablanca

Protección, equidad y transparencia

en cada uno de los equipos (sistemas operativos y otras herramientas de software), con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y actualización. Internet.

Población Objetivo Los funcionarios de la Personería de Floridablanca que utilizan herramientas tecnológicas, para el cumplimiento y correcto desarrollo de sus funciones.

Necesidades que cubre (Beneficios):

- Facilidad y apoyo en el desarrollo de las actividades diarias en la entidad.
- Optimización y disponibilidad de los dispositivos tecnológicos dentro de la entidad para la realización de los diferentes procesos.
- Eficiencia y calidad en la prestación del servicio a la comunidad.

4. Correo Electrónico Institucional.

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: xxxxxxxxxx@personeriadefloridablanca.gov.co

- Todos los funcionarios de la entidad tienen derecho a una cuenta de correo institucional. Por cuenta del correo institucional se entiende aquella que permite, mediante el uso de la plataforma de correo, comunicarse al interior y exterior de la entidad. El área de sistemas será la encargada de proporcionar el servicio de correo institucional, así como vigilar su correcto uso y funcionamiento. Para tal fin asignará una cuenta que tiene asociado un buzón de correo, en el cual se almacenan todos los mensajes enviados y recibidos.
- Cada usuario debe depurar y hacer backup continuamente de su buzón de correo con el fin de mantener siempre espacio disponible para nuevos mensajes.
- La información contenida en el correo ya sea institucional o electrónico se considera privada y por lo tanto debe ser manejada como una comunicación privada y directa entre el remitente y su destinatario. La cuenta de correo es intransferible. Por esto se deben tener claves seguras y no se puede compartir la cuenta.



Personería de Floridablanca

Protección, equidad y transparencia

- Cada usuario es responsable de la información enviada o reenviada desde su cuenta de correo.

Población objetivo:

Funcionarios de la Personería de Floridablanca que entre sus funciones tenga el manejo de información institucional.

Necesidades que cubre (Beneficios):

- Institucionalidad en el manejo de correos electrónicos.
- Acceso rápido y seguro a la información a través del servicio en la nube.
- Apertura de nuevos canales de comunicación comunidad - gobierno.
- Fortalece en la entidad las buenas prácticas para reducir el consumo de papel.
- Comunicación rápida y eficaz entre las dependencias de la entidad.
- Agilidad en la respuesta a solicitudes.

MARIA MARGARITA SERRANO ARENAS

Personera Municipal de Floridablanca (e)

Proyectó: Jesús Mendoza Pastrana, Ingeniero de Sistemas. Contratista

Revisó y Aprobó: Diana Carolina Duarte, Directora DGAG