

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

CATÁLOGO DE SERVICIOS GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO.

2.021

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Virginia Villa Díaz Granados Cargo: Profesional Especializado Nombre: Juan Carlos De La Cruz Calderón Cargo: Secretario TIC	Nombre: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

TABLA DE CONTENIDO

1.	<u>OBJETIVO</u>	<u>5</u>
2.	<u>LINEAMIENTOS NACIONALES</u>	<u>5</u>
3.	<u>DEFINICIONES</u>	<u>6</u>
4.	<u>ELEMENTOS DE UN SERVICIO</u>	<u>8</u>
5.	<u>DESARROLLO</u>	<u>9</u>

CATEGORÍA DE TELECOMUNICACIONES

5.1	<u>CORREO ELECTRÓNICO</u>	<u>10</u>
5.2	<u>PORTAL WEB</u>	<u>11</u>
5.3	<u>WiFi</u>	<u>12</u>
5.4	<u>USUARIOS Y REDES</u>	<u>13</u>
5.5	<u>ACCESO POR VPN</u>	<u>14</u>
5.6	<u>SERVICIO DE TELEFONÍA INTERNO</u>	<u>15</u>
5.7	<u>CHAT INSTITUCIONAL</u>	<u>16</u>
5.8	<u>REDES SOCIALES INSTITUCIONALES</u>	<u>17</u>
5.9	<u>ATENCION PQRS</u>	<u>18</u>
5.10	<u>ATENCION AL CIUDADANO – CORREO ELECTRONICO</u>	<u>19</u>
5.11	<u>ATENCION DE PQRS EN REDES SOCIALES INSTITUCIONALES</u>	<u>20</u>

CATEGORÍA SEGURIDAD

5.12	<u>ANTIVIRUS</u>	<u>21</u>
5.13	<u>ROLES Y SERVICIOS</u>	<u>22</u>

CATEGORIA SISTEMAS DE INFORMACION

5.14	<u>SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO</u>	<u>23</u>
5.15	<u>SISTEMA DE GESTION PRESUPUESTAL</u>	<u>24</u>
5.16	<u>TAXATION</u>	<u>25</u>
5.17	<u>SISTEMA DE GESTION PARA LA CONTABILIDAD</u>	<u>26</u>
5.18	<u>ATENCION AL CIUDADANO – SECRETARIA DE EDUCACION</u>	<u>27</u>
5.19	<u>CETIL</u>	<u>28</u>
5.20	<u>FOGOB</u>	<u>29</u>

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.21	<u>AJUSTES DE APLICACIONES EXISTENTES</u>	<u>30</u>
5.22	<u>CONSTRUCCION DE NUEVAS APLICACIONES</u>	<u>31</u>
5.23	<u>SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACION</u>	<u>32</u>

CATEGORÍA SOPORTE TÉCNICO

5.24	<u>APLICACIONES</u>	<u>33</u>
5.25	<u>COMPUTADOR</u>	<u>34</u>
5.26	<u>IMPRESORA</u>	<u>35</u>
5.27	<u>EQUIPOS MOVILES</u>	<u>36</u>
5.28	<u>SERVICIO DE OUTSORCING DE IMPRESIÓN</u>	<u>37</u>

CATEGORIA ASESORIA O CAPACITACION

5.29	<u>ASESORIA O ACOMPAÑAMIENTO EN PROYECTOS DE TECNOLOGÍA</u>	<u>38</u>
5.30	<u>CAPACITACIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</u>	<u>39</u>

6.	<u>TABLERO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO</u>	<u>40</u>
7.	<u>REVISIÓN Y APROBACIÓN</u>	<u>41</u>
8.	<u>HISTORIAL DE CAMBIOS</u>	<u>41</u>

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Tabla de indicadores de cumplimiento.....</i>	<i>40</i>
Tabla 2.	<i>Revisión y aprobación.....</i>	<i>41</i>
Tabla 3.	<i>Historial de cambios.....</i>	<i>41</i>

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

1. OBJETIVO

Proveer a través del catálogo de servicio de TI una fuente única de información sobre todos los servicios que ofrece la Gobernación del Atlántico, alineando los servicios basados en TI (Tecnologías de la Información) y los niveles de servicio con las necesidades y expectativas de las áreas estratégicas, misionales, evaluación y control, y apoyo de la entidad, en adelante la Gobernación.

Según el MINTIC el catálogo de servicios es “El portafolio de servicios de TI se constituye en una de las principales herramientas de la gestión estratégica de TI. Por medio de éste se da a conocer el conjunto de servicios que de TI ofrece a la entidad. De otra parte, los servicios de TI deben responder a los objetivos institucionales y a los avances tecnológicos de la industria de TI.”¹

En resumen, podemos definir el Catálogo de servicios como los servicios de TI activos, es decir, que están en la fase “operación del servicio de TI”, son visibles para el cliente y representan las capacidades actuales de TI.

El presente documento tiene como alcance el levantamiento de información actual de los servicios de TI, así como la consolidación y descripción de cada uno de los mismos incluyendo sus características más importantes, con el fin de optimizar los recursos, mejorar los procesos, crear estrategias, definir prioridades y maximizar los beneficios que se brindan en la Gobernación del Atlántico.

2. LINEAMIENTOS NACIONALES

La Estrategia de TI es uno de los dominios del marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI. Este dominio permite definir: el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma.

El MINTIC con la expedición de la guía G.ES.04 Guía del dominio de estrategia: Definición del portafolio de servicios de TI, busca entre otros aspectos, proveer a las entidades recomendaciones para estructurar su portafolio de servicios de TI, así como, facilitar la implementación de los lineamientos del Marco de Referencia de AE para la Gestión de TI, relacionados con el portafolio de servicios de TI.

Los siguientes lineamientos del dominio Estrategia de TI del Marco de Referencia de AE para la Gestión de TI, son apoyados de manera directa por la guía, al momento de ser implementados en la institución:

- Catálogo de servicios de TI (LI.ES.11).

Con base en lo anterior, la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de la Gobernación del Atlántico, siguiendo los lineamientos del Ministerio de las TIC y la política de gobierno digital; arquitectura de la cual hace parte la formulación del catálogo de servicios TI dentro de la entidad, formula el presente catalogo que servirá para conocer, optimizar, avanzar y mejorar los servicios que se ofrecen tanto para los usuarios internos (funcionarios), como para usuarios externos (ciudadanía).

¹ Guía catálogo de servicios de TI. Mintic

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

3. DEFINICIONES

Para el Catálogo de Servicios se deben tener en consideración los siguientes conceptos:

ANS: Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un usuario. El Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA) describe un servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y del usuario

Catálogo de Servicios: Es una base de datos o documento estructurado con información sobre todos los servicios de TI en el ambiente de producción, incluso los que están disponibles para su entrega. El catálogo de servicios es parte del portafolio de servicios y contiene información sobre dos tipos de servicios de TI: servicios de cara al usuario que son visibles para el negocio (vista externa), y servicios de apoyo requeridos por el proveedor de servicios para ofrecer servicios de cara al usuario (vista interna).

CI: Elemento de Configuración. Todo activo de software, hardware o documentos relacionados con los Activos de la Entidad. Es cualquier elemento que se encuentra en la Entidad y que es importante controlar para proporcionar un servicio. Los CI's pueden ser físicos (un servidor), lógicos (un sistema operativo instalado en el servidor) o conceptuales (el servicio que proporciona el servidor).

Estrategia Institucional: Un plan de acción sistemático y a largo plazo diseñado para lograr metas de negocio particulares.

Estrategia del Servicio: Es un plan sistemático y a largo plazo, diseñado por la organización de servicios de TI para alcanzar objetivos estratégicos determinados. Esta fase tiene el propósito de definir qué servicios se prestarán, a qué usuarios, y en qué mercados.

Gestión de Servicios: Es un conjunto de capacidades organizacionales especializadas para proporcionar valor a los usuarios en forma de servicios.

Gestión de Servicios de TI: La implementación y gestión de calidad de servicios de TI que reúnen las necesidades del negocio. La Gestión de Servicios de TI es realizada por los prestadores de servicio a través de la apropiada combinación de personas, procesos y tecnologías de información.

Gobierno de TI: Asegura que políticas y estrategias sean realmente implementadas, y que los procesos requeridos se están siguiendo correctamente. Gobierno incluye definición de roles y responsabilidades, mediciones y presentación de informes, así como la toma de acciones para resolver cualquier asunto que se identifique.

Portafolio de Servicios: Representa una lista completa de los servicios gestionados por un proveedor de servicios; algunos de estos servicios son visibles a los usuarios y/o colaboradores. Contiene compromisos contractuales vigentes, información sobre el desarrollo de servicios nuevos y planes de mejoramiento continuo a los servicios, iniciados por el perfeccionamiento continuo del servicio. El Portafolio de Servicios se divide en tres fases: Proyección de Servicios, Catálogo de Servicios y Servicios Retirados.

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

Servicio: Una manera de entregar valor a los usuarios y/o colaboradores para facilitar los resultados que los usuarios quieren lograr sin la propiedad de los costos y riesgos particulares.

Servicios de Negocio: Un servicio que se entrega a los usuarios del negocio por unidades de negocio. La entrega exitosa de los servicios de negocio con frecuencia depende de uno o más servicios de TI. Se caracterizan por representar un valor directo para los usuarios y/o colaboradores, por ejemplo, el hecho de proveer correo electrónico y acceso a Internet.

Servicios de Soporte: Un servicio de TI que no es directamente usado por la dependencia, pero es requerido por el proveedor de servicios de TI para entregar los servicios de cara al usuario. Servicios de apoyo también pueden incluir servicios de TI sólo utilizados por el proveedor de servicios de TI. Todos los servicios que soportan producción, incluyendo los que están disponibles para su despliegue, se registran en el catálogo de servicios, junto con información acerca de sus relaciones con los servicios de cara al usuario y otros elementos de configuración.

SGSI: Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Responsable del Servicio: Es responsable de un servicio específico dentro de la organización, sin importar dónde residen los componentes de tecnología de soporte, procesos y capacidades profesionales.

UC: Contrato de Soporte (Proveedores). Es un contrato entre el proveedor de servicios de TI y un tercero. El UC, define objetivos y responsabilidades necesarias para cumplir con los niveles de servicio acordados en un Acuerdo de Nivel de Servicio.

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

4. ELEMENTOS DE UN SERVICIO



Ilustración 1. Elementos de un servicio.

Contacto: La información del contacto tiene como objetivo identificar qué rol dentro del área de tecnología es el responsable de la prestación del servicio en cuestión. Permite definir el responsable de los servicios de T.I de la organización.

Objetivo del servicio: Busca establecer para qué se requiere dicho servicio, cuál es su finalidad de cara al usuario. Como todo objetivo, debe iniciar con un verbo en infinitivo, acompañado de un contexto que le permita al usuario conocer con claridad que se pretende con el servicio.

Características del servicio: Definir en un párrafo corto una breve descripción del servicio, que indique para que sirve, como funciona y que se pretende obtener con las prestaciones de este servicio en particular.

Alcance: Hasta dónde va el servicio, es decir, desde que momento se inicia la prestación del servicio y en qué momento termina. Qué necesidad del usuario satisface la prestación de este servicio.

Canal: Se debe tener claro cuál es el medio por el cual se presta el servicio: presencial, semipresencial (Cuando una parte del servicio se presta de forma remota y otra de forma presencial), virtual. En muchos casos un servicio puede tener atención multicanal, definir los canales de prestación.

Beneficiario: Hay que identificar con claridad a qué tipo de usuario o beneficiario se le presta el servicio. De acuerdo a la matriz de actores diseñada por el área de T.I, será más fácil identificar los beneficiarios de cada uno de los servicios.

Indicador: Todo servicio debe ser medible, por lo tanto, debe acompañarse de uno o varios indicadores que permitan hacer seguimiento y monitoreo constante del desempeño del servicio.

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5. DESARROLLO

El Catálogo de Servicios de la Gobernación del Atlántico está definido de acuerdo a los siguientes grupos de servicios de TI o categorías:

- **Telecomunicaciones:** Este servicio garantiza la prestación de servicios de telecomunicaciones que permiten el desarrollo de las actividades misionales y administrativas de los usuarios de la entidad en las regiones, incluye telefonía, correo electrónico y servicios de datos móviles.
- **Seguridad:** Se enfoca en la protección de la infraestructura computacional; Análisis y evaluación de amenazas y riesgos en la seguridad de la Información; Permite la atención y solución de incidentes de seguridad que puedan ocurrir en la Entidad.
- **Sistemas de Información:** El servicio de Sistemas de Información brinda el soporte, accesos a los aplicativos, y modificaciones funcionales acorde a las necesidades de las áreas y procesos estratégicos, de evaluación y control, misionales, de apoyo de la entidad.
- **Soporte Técnico:** Es un rango de servicios por medio del cual se brinda el servicio de soporte técnico de hardware y software a los requerimientos solicitados por las diferentes dependencias de la institución.
- **Asesoría o Capacitación:** El servicio de asesoría o capacitación permite brindar información precisa y confiable a las diferentes dependencias de la entidad, en el manejo de herramientas ofimáticas básicas, utilización de herramientas tecnológicas y tecnologías emergentes.

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

CATEGORIA DE TELECOMUNICACIONES

5.1 CORREO ELECTRONICO



- 5.1.1 Descripción:** Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos, de forma que los mensajes fluyan de manera ágil y segura. La entidad posee un correo electrónico institucional bajo la denominación @atlantico.gov.co
- 5.1.2 Objetivo:** Gestionar el servicio de correo electrónico de tal manera que permita facilitar el intercambio de información de forma ágil, oportuna y segura.
- 5.1.3 Características del servicio:** El servicio de correo electrónico incluye actividades para administrar, operar y dar mantenimiento a las cuentas de correo, filtro de correos entrantes que son considerados riesgosos y mantener la funcionalidad técnica y operativa de la comunicación electrónica de los usuarios de la entidad.
- 5.1.4 Alcance:** El servicio de correo electrónico, incluye la recepción de solicitudes de nuevas cuentas, la copia de seguridad cifrada de las cuentas existentes y la administración general del servicio. El servicio incluye la suite completa de Microsoft: Office.
- 5.1.5 Canal:** El servicio se presta totalmente en ambiente virtual. Es un software de servicio contratado con la empresa Microsoft.
- 5.1.6 Beneficiario:** El servicio se presta a funcionarios y contratistas que por la necesidad de sus funciones requieran poseer un email institucional.
- 5.1.7 Indicador:** El servicio está disponible en horario 24 x 7 y su soporte de Lunes a Viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 am
- 5.1.8 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 3307070 Ext.157 o email: gestiontic@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.2 PORTAL WEB – WWW.ATLANTICO.GOV.CO



- 5.2.1 Descripción:** Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad.
- 5.2.2 Objetivo:** El servidor web de la Gobernación del Atlántico, con acceso desde <https://www.atlantico.gov.co/> permite al ciudadano conocer la actualización diaria de la administración departamental a través de los Boletines de Prensa. Facilita el acceso a la normatividad tales como Decretos, Resoluciones, y la Gaceta, dispone de consultas de las políticas y planes del departamento, información financiera, funciones de la administración y la rendición de cuentas entre otras, cumple con los requerimientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 5.2.3 Características del servicio:** El servidor web frontal <https://www.atlantico.gov.co/> se encuentra alojado en el Centro de Computo de la Gobernación del Atlántico, su navegación está organizada mediante menús, cumpliendo con los lineamientos del Gobierno Digital y los estándares de la W3C, el servidor frontal cumple con los requerimientos de adaptabilidad para dispositivos móviles.
- 5.2.4 Alcance:** El servidor web frontal <https://www.atlantico.gov.co/> está disponible 7 días a la semana * 24 horas al día, el servicio informativo es actualizado diariamente por el personal de la oficina de comunicaciones y funcionarios autorizados en cada una de las dependencias que conforman la administración departamental.
- 5.2.5 Canal:** El servidor se puede acceder por internet mediante la URL <https://www.atlantico.gov.co/>
- 5.2.6 Beneficiario:** La administración departamental, entes de control, entidades públicas y privadas y ciudadanía en general.
- 5.2.7 Indicador:** Continuidad del servicio: 99.9%

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.2.8 **Contacto:** cyance@atlantico.gov.co

5.3 RED WIFI



- 5.3.1 Descripción:** La red WIFI permite que diferentes dispositivos electrónicos se conecten a las redes de comunicación a través de un punto de acceso de red inalámbrica (hotspot).
- 5.3.2 Objetivo:** Brindar atención y solución a las solicitudes de funcionarios, contratistas, visitantes y ciudadanos que utilicen la red WIFI de la entidad.
- 5.3.3 Características del servicio:** Gestionar y administrar de una manera adecuada los componentes tecnológicos requeridos para el correcto funcionamiento de la red WIFI de la entidad.
- 5.3.4 Alcance:** El servicio incluye la provisión de reglas de acceso seguro; administración de la calidad del servicio; asesoría para su utilización.
- 5.3.5 Canal:** El servicio se presta de manera presencial.
- 5.3.6 Beneficiario:** El servicio se presta a funcionarios, contratistas, visitantes y ciudadanos que se encuentren en el edificio principal de la Gobernación.
- 5.3.7 Indicador:** El servicio se presta de Lunes a Viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm
- 5.3.8 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 3307070 Ext.157 o email: gestiontic@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.4 USUARIOS Y REDES



- 5.4.1 Descripción:** Las redes de computadoras interconectan dispositivos que utilizan en la mayoría de ocasiones accesos seguros a través de la verificación de usuarios con contraseñas.
- 5.4.2 Objetivo:** Administrar y configurar la plataforma de la Red LAN así como la administración y operación de la seguridad de la información para la entidad de acuerdo a las políticas definidas y establecidas para este fin.
- 5.4.3 Alcance:** El servicio incluye proveer usuarios y credenciales en el dominio institucional; soporte a usuarios en acceso y conectividad; calidad de servicio, etc.
- 5.4.4 Canal:** El servicio se presta de manera presencial en la mayoría de las ocasiones y por soporte remoto para los servidores públicos que por distintas razones trabajan desde un lugar diferente a la entidad.
- 5.4.5 Beneficiario:** El servicio se presta a funcionarios y contratistas que tengan asignados un equipo de cómputo y un punto de conexión a la red LAN institucional.
- 5.4.6 Indicador:** El servicio se presta de lunes a viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm.
- 5.4.7 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 3307070 Ext.157 o email: gestiontic@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.5 ACCESO POR VPN



- 5.5.1 Descripción:** Es el servicio que permite el acceso de uno o más computadores a la red interna de la gobernación utilizando como medio, una red pública como internet.
- 5.5.2 Objetivo:** Acceso de funcionarios y contratistas que realizan sus funciones o actividades de manera remota a la red interna de la gobernación.
- 5.5.3 Características del servicio:** La conexión por VPN o red privada virtual, establece una conexión cifrada de la información a través SSL desde redes externas a la red interna de la gobernación.
- 5.5.4 Alcance:** El servicio incluye la creación de usuarios y credenciales; capacitación y asesoría para el ingreso y utilización de manera segura.
- 5.5.5 Canal:** El servicio se presta a funcionarios y contratistas que realizan sus funciones o actividades de manera remota.
- 5.5.6 Beneficiario:** El servicio se presta a funcionarios y contratistas que se encuentran realizando trabajo desde su casa.
- 5.5.7 Indicador:** El servicio se presta de Lunes a Viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm.
- 5.5.8 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 3307070 Ext.157 o email: gestiontic@atlantico.gov.co.

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.6 SERVICIO DE TELEFONIA INTERNO



- 5.6.1 Descripción:** Llevar a cada puesto de trabajo la comunicación telefónica a través de la tecnología disponible en la entidad.
- 5.6.2 Objetivo:** Disposición permanente del servicio al usuario, para la oportuna comunicación interna de la Entidad y sus diferentes sedes.
- 5.6.3 Características del servicio:** La Entidad cuenta con una planta telefónica mixta, es decir, con la capacidad de prestar el servicio análogo, digital y Voz/IP.
- 5.6.4 Alcance del servicio:** Prestar el servicio continuo en el edificio central y en las distintas sedes como son museo, biblioteca, laboratorio y CRUED.
- 5.6.5 Canal de Prestación:** Comunicación telefónica hacia y desde el edificio central a través de los servicios prestados por un operador telefónico.
- 5.6.7 Beneficiario:** Las distintas dependencias de la entidad.
- 5.6.8 Indicador:** Disponibilidad los 7 días de la semana y 24 horas al día.
- 5.6.9 Contacto:** jabudinen@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.7 CHAT INSTITUCIONAL



- 5.7.1 Descripción:** En la página web de la Gobernación del Atlántico, en la pestaña Atención al Ciudadano se encuentra el acceso a un chat en línea con un agente que brinda la información requerida por el ciudadano, en cuanto a trámite e inquietudes.
- 5.7.2 Objetivo:** Brindar la orientación en tiempo presente, en línea, que requiera el ciudadano frente a los diferentes servicios de la Entidad.
- 5.7.3 Características del servicio:** Jivochat es un canal de atención implementado como una herramienta de comunicación que nos permite conectarnos con los ciudadanos de forma directa, rápida y segura.
- 5.7.4 Alcance:** Desde la Recepción de la Solicitud del Ciudadano, hasta el envío del direccionamiento a seguir para obtener una respuesta.
- 5.7.5 Canal:** Virtual <https://www.atlantico.gov.co/index.php/servicio-de-chat-2940>
- 5.7.6 Beneficiario:** Ciudadano.
- 5.7.7 Indicador:** El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- 5.7.8 Contacto:** Líder Atención al Ciudadano / Subsecretaria de Servicios Administrativos

	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.8 REDES SOCIALES INSTITUCIONALES



- 5.8.1 Descripción:** Son el medio por el cual se informan los eventos, actualidad e información de proyectos, cápsulas informativas de acuerdo al análisis de solicitud de información desde la Gobernación del Atlántico y sus Secretarías. En los canales digitales se da preeminencia a la difusión de las actividades de la gobernadora Elsa Noguera, secretarios, subsecretarios, gerentes y altos consejeros. Están conformadas por Instagram, Facebook y Twitter.
- 5.8.2 Objetivo:** Informar los proyectos, programas, convocatorias y demás acciones que ejecuta la Gobernación del Atlántico en el departamento.
- 5.8.3 Características del servicio:** Informar mediante contenidos noticiosos, coyunturas, contenidos fríos informativos o transmisiones en vivo acerca de la gestión que se realiza en el departamento.
- 5.8.4 Alcance del servicio:** Desde la creación del contenido hasta su publicación en las diferentes plataformas digitales.
- 5.8.5 Canal de Prestación:** Virtual a través de Plataformas digitales.
- 5.8.6 Beneficiario:** Ciudadanos del Departamento del Atlántico.
- 5.8.7 Indicador:** Analítica de redes.
- 5.8.8 Contacto:** Valeria Flores. Correo: vflores@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

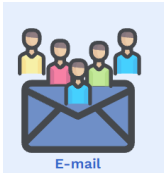
5.9 ATENCION PQRS



- 5.9.1 Descripción:** En la página web de la Gobernación del Atlántico, en la pestaña Atención al Ciudadano se encuentra el acceso a Registrar PQRS
- 5.9.2 Objetivo:** Facilitar a la ciudadanía, interponer las PQRS, de forma directa y sencilla.
- 5.9.3 Características del servicio:** Sin intermediario, identificándose o de forma anónima, en línea y con posibilidad recibir un radicado con el cual puede hacer seguimiento a la solicitud.
- 5.9.4 Alcance:** Desde la Recepción de la Solicitud del Ciudadano, hasta la transferencia de la misma a la dependencia o funcionario responsable.
- 5.9.5 Canal:** Virtual <https://www.atlantico.gov.co/index.php/queja-o-reclamo-99937>
- 5.9.6 Beneficiario:** Ciudadano y Grupos de Valor de la Entidad
- 5.9.7 Indicador:** 24 horas los 7 días de la semana
- 5.9.8 Contacto:** Líder Atención al Ciudadano / Subsecretaria de Servicios Administrativos

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.10 ATENCION AL CIUDADANO – CORREO ELECTRONICO



- 5.10.1 Descripción:** Para la entidad es un compromiso brindar al ciudadano la oportunidad de comunicarse con nosotros, para ello se tiene a su disposición el correo oficial de la ventanilla única virtual donde puede plasmar cualquier solicitud que considere: atencionalciudadano@atlantico.gov.co
- 5.10.2 Objetivo:** Permitir la recepción y respuesta a mensajes recibidos mediante un sistema de comunicación basado en un protocolo estándar de atención.
- 5.10.3 Características del servicio:** Sin intermediario, en línea, disponible desde cualquier parte del mundo.
- 5.10.4 Alcance:** Desde la Recepción de la Solicitud del Ciudadano, hasta la transferencia de la misma a la dependencia o funcionario responsable.
- 5.10.5 Canal:** Virtual atencionalciudadano@atlantico.gov.co.
- 5.10.6 Beneficiario:** Ciudadano y Grupos de Valor de la Entidad.
- 5.10.7 Indicador:** 24 horas los 7 días de la semana.
- 5.10.8 Contacto:** Líder Atención al Ciudadano / Subsecretaria de Servicios Administrativos.

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.11 ATENCIÓN DE PQRS D EN REDES SOCIALES INSTITUCIONALES



- 5.11.1 Descripción:** Servicio virtual de atención al ciudadano (sin radicación o legalización de solicitudes); en donde se le da respuesta inmediata virtual a las consultas, inquietudes y quejas de los ciudadanos, canalizar la información a cada uno de los líderes de procesos logrando una respuesta a su consulta (del ciudadano) si o si, los canales de atención por secretaría (pertinente) para darles a conocer a través de estos chats y/o comentarios el proceso de radicación formal de la solicitud del ciudadano (correos institucionales, funcionarios directos, líderes de secretarías).
- 5.11.2 Objetivo:** Garantizarles a los ciudadanos una atención de calidad, así como conocer las solicitudes y hechos que se presentan en los municipios para darles solución.
- 5.11.3 Características del servicio:** Brindar atención y respuesta inmediata a los ciudadanos.
- 5.11.4 Alcance del servicio:** Desde la recepción de la PQRS D en redes sociales, hasta la respuesta entregada al ciudadano.
- 5.11.5 Canal de Prestación:** Virtual a través de Plataformas digitales.
- 5.11.6 Beneficiario:** Ciudadanos del Departamento del Atlántico.
- 5.11.7 Indicador:** Analítica de redes.
- 5.11.8 Contacto:** Valeria Flores. Correo: vflores@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

CATEGORIA SEGURIDAD

5.12. ANTIVIRUS



- 5.12.1 Descripción:** Aplicación que permite la protección en tiempo real de los recursos de las computadoras y redes institucionales. Evita el acceso no autorizado a datos locales y protege de riesgos informáticos.
- 5.12.2 Objetivo:** Administrar y configurar el antivirus a nivel de estaciones de trabajo y servidores de la entidad.
- 5.12.3 Características del servicio:** El servicio de Antivirus incluye actividades para administrar, operar y brindar mantenimiento a las estaciones de trabajo y servidores de la infraestructura de TI, garantizando la detección, bloqueo y eliminación de virus y otros códigos maliciosos, de las estaciones de trabajo y servidores de la entidad.
- 5.12.4 Alcance:** El servicio incluye instalación, actualización y asesoría en su utilización.
- 5.12.5 Canal:** El servicio se presta de manera presencial en la mayoría de las ocasiones y por soporte remoto para los servidores públicos que por distintas razones trabajan desde un lugar diferente a la entidad.
- 5.12.6 Beneficiario:** El servicio se presta a funcionarios y contratistas que tengan asignados un equipo de cómputo.
- 5.12.7 Indicador:** El servicio se presta de lunes a viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm
- 5.12.8 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 3307070 Ext.157 o email: Gestionti@atlantico.gov.co

	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.13 ROLES Y SERVICIOS



- 5.13.1 Descripción:** Los roles permiten a los usuarios de un sistema de información o de la red institucional, después de identificarse, adquirir privilegios o permisos que les permitan realizar una tarea u otra, dependiendo de sus funciones o actividades asignadas.
- 5.13.2 Objetivo:** Administración y operación de la seguridad de la información.
- 5.13.3 Características del servicio:** Control adecuado de la gestión de permisos de la red.
- 5.13.4 Alcance:** El servicio incluye la creación y administración de los diferentes usuarios de los sistemas de información.
- 5.13.5 Canal:** El servicio se presta de manera presencial en la mayoría de las ocasiones y por soporte remoto para los servidores públicos que por distintas razones trabajan desde un lugar diferente a la entidad.
- 5.13.6 Beneficiario:** El servicio se presta a funcionarios y contratistas que necesitan autenticarse en los sistemas de información institucionales con permisos y privilegios asociados a sus funciones o actividades.
- 5.13.7 Indicador:** El servicio está disponible en horario 24 x 7 y su soporte de Lunes a Viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 am
- 5.13.8 Contacto:** Contacto: Service Desk Institucional, teléfono 3307070 Ext.157 o email: Gestionti@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

CATEGORIA SISTEMAS DE INFORMACIÓN

5.14 SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL - ORFEO



- 5.14.1 Descripción:** Sistema de Gestión documental, a través del cual se registran las comunicaciones recibidas y generadas.
- 5.14.2 Objetivo:** Gestionar las comunicaciones oficiales para lograr una mayor trazabilidad con el número de radicado que genera el sistema.
- 5.14.3 Características del servicio:** Facilitar la trazabilidad de las comunicaciones.
- 5.14.4 Alcance:** Desde la generación del documento y su radicado, hasta el archivo, desarrollo y conservación del mismo.
- 5.14.5 Canal:** Virtual <https://orfeo.atlantico.gov.co/prod/login.php>
- 5.14.6 Beneficiario:** Cliente Interno / Ciudadanía
- 5.14.7 Indicador:** El servicio está disponible en horario 24 x 7 y su soporte de Lunes a Viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm
- 5.14.8 Contacto:** Líder de Gestión Documental / Subsecretaría de Servicios Administrativos.

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.15 SISTEMA DE GESTION PRESUPUESTAL



- 5.15.1 Descripción:** Mejoramiento de los procesos de gestión de gasto, gestión financiera, banco de proyectos y seguimiento al plan de desarrollo en la nube y - software as service, que permitan automatizar el manejo de información con total trazabilidad.
- 5.15.2 Objetivo:** Este sistema tiene como objetivo principal gestionar y administrar digitalmente los recursos financieros y económicos necesarios, asegurando la asignación correcta de los mismos para financiar los planes y programas establecidos en el plan de desarrollo social y económico de obras públicas que constituyen el instrumento fundamental para dar cumplimiento al Plan de desarrollo 2020-2023.
- 5.15.3 Características del servicio:** El aplicativo está gestionado en el sitio web Colombiagesiona.gov.co, de modo que la entidad cuenta con acceso permanente a la PLATAFORMA DE GESTIÓN ESTATAL SIIFWEB, a través de sus canales de internet, para la totalidad de funcionarios que cuenten con acceso a la red. La administración de los recursos de infraestructura sobre los cuales opera el sistema, las copias de seguridad, soporte de afinamiento, configuración. El esquema de gestión tecnológica opera sobre los altos estándares funcionales y cuenta con DRP Disaster Recovery Plan, que junto a un riguroso esquema de backups redundantes, garantizan la seguridad de la información y la continuidad de operación de la Entidad Departamental.
- 5.15.4 Alcance del servicio:**
- 1- servicios de apoyo a la gestión para el mejoramiento del proceso de GESTIÓN DE GASTOS en la nube en modelo SAAS- Software As A Service que permitan automatizar el manejo de información con total trazabilidad.
 - 2- servicios de apoyo a la gestión para el mejoramiento del proceso de GESTIÓN FINANCIERA en la nube en modelo SAAS- Software As A Service que permitan automatizar el manejo de información con total trazabilidad.
- 5.15.5 Canal de Prestación:** El servidor se puede acceder por internet mediante la URL <http://www.colombiagesiona.com/entidades.html?v=10#>
- 5.15.6 Beneficiario:** La administración Departamental y contratista suscritos al departamento
- 5.15.7 Indicador:** Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, continuidad del servicio: 99.9%
- 5.15.8 Contacto:** cinthyac@uninorte.edu.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

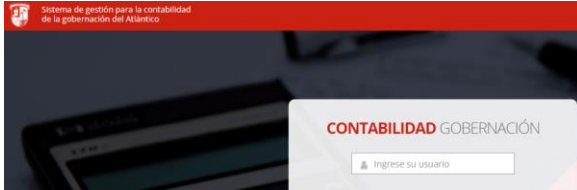
5.16 TAXATION



- 5.16.1 Descripción:** El sistema de información tributario TAXATION SMART permite la liquidación, facturación, recaudo y gestión de cobro de rentas nacionales, departamentales y municipales bajo plataforma web.
- 5.16.2 Objetivo:** Permitir de manera eficiente y ágil la gestión de las diferentes rentas como Impuesto Predial, Industria y Comercio, Impuesto Automotor y cualquier otro tipo de renta liquidada o auto declarada. Integra todos los procesos de liquidación y determinación, facturación, fiscalización, cartera, cobro, Discusión Tributaria PQR, archivo documental. Al tener toda la información actualizada y oportuna permite que los entes territoriales aumenten sus indicadores de ingresos y con ello poder invertir más en la población más necesitada.
- 5.16.3 Características del servicio:** Prestación de servicios de apoyo tecnológico a la gestión tributaria mediante soporte técnico, para que los funcionarios de la gobernación del atlántico lleven a cabo la administración y control de los Impuestos Vehicular y Rentas Varias (a través de los módulos de Facturación, Liquidación y/o Determinación, Auto-Liquidaciones, Diligenciamiento De Declaraciones A Través De La Web Cartera, Recaudos En Línea, PSE, Archivos Planos, Prescripción, Acuerdos De Pago, Cobro Coactivo, Fiscalización, Notificación, Discusión Tributaria, Gestión Documental, Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR, Reportes y Estadísticas Por Módulos), con la infraestructura tecnológica requerida para su cabal funcionamiento, a través de personal idóneo, experimentado y capacitado durante la duración del contrato.
- 5.16.4 Alcance del servicio:** Inicio del contrato del 03 de febrero al 31 de diciembre del 2021.
- 5.16.5 Canal de Prestación:**
https://taxation.atlantico.gov.co/ords/f?p=150000:1:::::F_CPGO_CLNTE:70
- 5.16.6 Beneficiario:** La administración Departamental y contratistas suscritos al departamento y público externo.
- 5.16.7 Indicador:** Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día.
- 5.16.8 Contacto:** Registro: impuestoderegistro@atlantico.gov.co
Cobro coactivo: cobrocoactivo@atlantico.gov.co
Estampilla: estampillasycontribuciones@atlantico.gov.co
Impuesto al consumo: impuestoalconsumo@atlantico.gov.co
Tasa de Seguridad: tasadeseguridad@atlantico.gov.co
Devoluciones: devolucionseimpuestos@atlantico.gov.co
Dequello: jgarcia@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.17 SISTEMA DE GESTION PARA LA CONTABILIDAD



- 5.17.1 Descripción:** Es un segmento de la entidad que agrupa personas, recursos y conocimientos con la finalidad de recolectar, organizar y analizar la información que generan las transacciones, hechos económicos y actividades realizadas por el ente económico.
- 5.17.2 Objetivo:** Producir información confiable y útil que también pueda ser comparable y que permita la oportuna evaluación de la condición de la entidad por parte de la administración, para la correcta toma de decisiones al respecto del manejo de las operaciones y los recursos financieros.
- 5.17.3 Características del servicio:** Está desarrollado para que se acceda vía WEB y que la entidad cuente con acceso permanente a la plataforma, a través de sus canales de internet. Permite el registro en línea de todos hechos económicos y actividades realizadas por la entidad.
- 5.17.4 Alcance del servicio:** Servicios de apoyo a la gestión para el mejoramiento del proceso de GESTIÓN FINANCIERA en la nube que permitan automatizar el manejo de información con total trazabilidad.
- 5.17.5 Canal de prestación:** El canal de prestación es web a través la URL <http://www.colombiagestiona.com/entidades.html?v=10#>
- 5.17.6 Beneficiario:**
- ☐ Interesados y beneficiarios de la contabilidad a los que va dirigida.
 - ☐ Directivos.
 - ☐ Asesores.
 - ☐ Socios.
 - ☐ Inversionistas.
 - ☐ Proveedores.
 - ☐ Entidades financieras.
 - ☐ Entidades de control estatales.
 - ☐ Empleados.
 - ☐ Público en general
- 5.17.7 Indicador:** Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, continuidad del servicio: 99.9%
- 5.17.8 Contacto:** egomez@atlantco.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.18 ATENCIÓN AL CIUDADANO - SECRETARIA DE EDUCACIÓN



5.18.1 Descripción: La Secretaría de Educación del Atlántico esta apoyada en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), el cual está bajo la administración del Ministerio de Educación Nacional. Este sistema permite mejorar los procesos para atender a los ciudadanos en sus trámites de consultas, quejas, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva. Dado que es un aplicativo CRM Web, la radicación de requerimientos es posible realizarla desde cualquier lugar, es decir, no es exclusivo para atención en las instalaciones de la secretaría.

El uso de este sistema en las Secretarías de Educación incrementa el flujo de requerimientos y su pronta respuesta en las Unidades de Atención al Ciudadano de todo el país.

5.18.2 Objetivo: Canalizar toda la atención de los usuarios de manera oportuna y veraz. Sirve para administrar los trámites, quejas, reclamos y solicitudes de manera automatizada, lo que permite dar seguimiento a las solicitudes con el objeto de cumplir con los tiempos de respuesta.

5.18.3 Características del servicio: El ciudadano o usuario puede registrarse o realizar su solicitud de forma anónima. El registro solo se realiza una vez y a partir de este puede ingresar para realizar otros requerimientos o consultar los resultados o estado de los requerimientos ya ingresados.

Para facilidad al ciudadano, existen los siguientes enlaces para acceder al SAC:

- Desde la página web de la gobernación <https://www.atlantico.gov.co>, sección secretaria de Educación – Servicios M.E.N
- Desde la página web <https://gestionsecretariasdeeducacion.gov.co>, Atención al Ciudadano – SAC previa selección de la Secretaría de Educación (Atlántico)
- El enlace directo asignado para Secretaría del Departamento del Atlántico es: http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=6

El sistema se encuentra alojado en el Datacenter del Ministerio de Educación Nacional.

5.18.4 Alcance del servicio: Dado que es un aplicativo web, la disposición son las 24 horas del día para que el usuario radique directamente los requerimientos. Si desea acercarse a las instalaciones de la Secretaria para que sea radicado a través de los funcionarios de las ventanillas de atención al ciudadano, debe realizarlo en el horario habilitado de atención.

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.18.5 Canal de Prestación: Presencial y vía web.

5.18.6 Beneficiario: Ciudadanía en general, en particular para la comunidad del sector educativo: funcionarios, docentes, directivos docentes, estudiantes, padres de familia, entidades relacionadas con el sector.

5.18.7 Indicador: Número de requerimientos vencidos, teniendo en cuenta que lo requerido es que este indicador este en CERO en todo momento para el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por ICONTEC en atención al ciudadano y evitar no conformidades.

5.18.8 Contacto: asereno@atlantico.gov.co; edelgado@atlantico.gov.co

5.19 CETIL – CERTIFICACION ELECTRONICA DE TIEMPOS LABORADOS



5.19.1 Descripción: Para la expedición de las certificaciones laborales, el Ministerio de Hacienda Crédito Público, a través de la oficina de Bonos Pensionales, colocó a disposición el Sistema de Información para la Certificación Electrónica de Tiempos Laborados-CETIL.

5.19.2 Objetivo: Consolidar la información de historia laboral requerida para los trámites de reconocimiento de prestaciones pensionales optimizando el proceso de expedición por parte de los empleadores de las certificaciones laborales.

5.19.3 Características del servicio: Para facilidad al ciudadano, existe la solicitud del CETIL en línea desde <https://www.bonospensionales.gov.co/cetil> o como requerimiento a través del SAC de la Secretaría de Educación del Atlántico, teniendo en cuenta que quien atiende la solicitud es la entidad certificadora. En cualquiera de los casos, el trámite no tiene costo. El sistema se encuentra alojado bajo responsabilidad del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

5.19.4 Alcance del servicio: Dado que es un aplicativo web, la disposición son las 24 horas del día para que el usuario radique directamente la solicitud. Si desea acercarse a las instalaciones de la secretaria para que sea radicado a través de los funcionarios de las ventanillas de atención al ciudadano, debe realizarlo en el horario habilitado de atención.

5.19.5 Canal de Prestación: Presencial y vía web.

5.19.6 Beneficiario: Afiliados al Sistema General de Pensiones.

5.19.7 Indicador: Solicitudes atendidas.

5.19.8 Contacto: educacion@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.20 FGOB

- 5.20.1 Descripción:** Es un sistema de información donde la oficina del fondo de prestaciones de la secretaria departamental del atlántico administrará los datos de los trámites ingresados por parte de los docentes. La administración será mediante la metodología de asignación de estados en el proceso de los trámites ingresados en sistema, mediante esto se podrá calcular la trazabilidad del proceso y el responsable de los tiempos transcurridos.
- 5.20.2 Objetivo:** Consolidar la información de los trámites dirigidos a la oficina para fondo de prestaciones con el propósito de obtener una trazabilidad del estado del proceso en tiempo real.
- 5.20.3 Características del servicio:** El docente y funcionario puede ingresar por medio de un portal web a consultar el estado de su trámite.
Los funcionarios cuentan con alertas vía correo para recibir las notificaciones de asignaciones de un trámite.
Para facilidad al docente y al funcionario, existen el siguiente enlace para acceder al FGOB:
- Los docentes desde la dirección electrónica <https://www.fogob.info>, sección "DOCENTE"
 - Los funcionarios de la secretaria desde la dirección electrónica <https://www.fogob.info>, sección "FUNCIONARIO"
- 5.20.4 Alcance del servicio:** Dado que es un aplicativo web, la disposición son las 24 horas del día para que el usuario radique directamente la solicitud. Si desea acercarse a las instalaciones de la secretaria para que sea radicado a través de los funcionarios de las ventanillas de atención al ciudadano, debe realizarlo en el horario habilitado de atención.
- 5.20.5 Canal de Prestación:** Vía web.
- 5.20.6 Beneficiario:** Docentes y funcionarios.
- 5.20.7 Indicador:** El servicio se presta de lunes a viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm.
- 5.20.8 Contacto:** soporte@fogob.info

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.21 AJUSTES DE APLICACIONES EXISTENTES



- 5.21.1 Descripción:** Nuestras aplicaciones necesitan ser ajustadas en el tiempo, de manera ágil, para que puedan seguir cumpliendo con el objetivo de apoyar determinado proceso o conjunto de reglas de negocio.
- 5.21.2 Objetivo:** Administrar y brindar soporte técnico a las aplicaciones que apoyan la gestión y toma de decisiones de la Entidad.
- 5.21.3 Características del servicio:** Incluye actividades para configurar, instalar, gestionar el acceso y administrar los recursos tecnológicos que permitan el correcto funcionamiento y disponibilidad de las aplicaciones implementadas en la entidad.
- 5.21.4 Alcance:** El servicio incluye la asesoría, análisis, diseño, construcción, prueba y puesta en marcha de aplicaciones que apoyen los procesos de negocio de la entidad.
- 5.21.5 Canal:** El servicio se presta de manera presencial en la mayoría de las ocasiones y por soporte remoto para los servidores públicos que por distintas razones trabajan desde un lugar diferente a la entidad.
- 5.21.6 Beneficiario:** El servicio se presta a todos los procesos de la entidad por petición de sus respectivos líderes.
- 5.21.7 Indicador:** El servicio se presta de lunes a viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm .
- 5.21.8 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 53307070 Ext.157 o email: gestionti@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.22 CONSTRUCCION DE NUEVAS APLICACIONES



- 5.22.1 Descripción:** Las aplicaciones, programas o software permiten satisfacer una o varias necesidades de un proceso o de un conjunto de reglas de negocio.
- 5.22.2 Objetivo:** Administrar y brindar soporte técnico a las aplicaciones que apoyan la gestión y toma de decisiones de la Entidad.
- 5.22.3 Características del servicio:** Incluye actividades para configurar, instalar, gestionar el acceso y administrar los recursos tecnológicos que permitan el correcto funcionamiento y disponibilidad de las aplicaciones implementadas en la entidad.
- 5.22.4 Alcance:** El servicio incluye mejoras y actualizaciones para los sistemas de información actual.
- 5.22.5 Canal:** El servicio se presta de manera presencial en la mayoría de las ocasiones y por soporte remoto para los servidores públicos que por distintas razones trabajan desde un lugar diferente a la entidad.
- 5.22.6 Beneficiario:** El servicio se presta a todos los procesos de la entidad que soportan su labor en estas aplicaciones.
- 5.22.7 Indicador:** Número de trámites vencidos, teniendo en cuenta que cada trámite cuenta con un máximo de 15 días hábiles para expedir la notificación del acto administrativo.
- 5.22.8 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 53307070 Ext.157 o email: gestionti@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.23 SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACIÓN



- 5.23.1 Descripción:** Los sistemas de información apoyan a los procesos de negocio de la entidad en el cumplimiento de sus objetivos.
- 5.23.2 Objetivo:** Consiste en el soporte técnico de las operaciones internas y externas de la entidad.
- 5.23.3 Características del servicio:** Incluye actividades para configurar, instalar, gestionar el acceso y administrar los recursos tecnológicos que permitan el correcto funcionamiento y disponibilidad de las aplicaciones implementadas en la entidad.
- 5.23.4 Alcance:** El servicio incluye la asesoría y acompañamiento en la utilización de todos los sistemas de información institucionales.
- 5.23.5 Canal:** El servicio se presta de manera presencial en la mayoría de las ocasiones y por soporte remoto para los servidores públicos que por distintas razones trabajan desde un lugar diferente a la entidad.
- 5.23.6 Beneficiario:** El servicio se presta a funcionarios y contratistas que necesitan autenticarse en los sistemas de información institucionales.
- 5.23.7 Indicador:** Número de trámites vencidos, teniendo en cuenta que cada trámite cuenta con un máximo de 15 días hábiles para expedir la notificación del acto administrativo.
- 5.23.8 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 53307070 Ext.157 o email: gestionti@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

CATEGORÍA SOPORTE TECNICO

5.24 APLICACIONES



- 5.24.1 Descripción:** Las aplicaciones son programas o software instalados típicamente en la computadora de manera local. El servicio consiste en instalar, mantener y solucionar los problemas asociados a ellas.
- 5.24.2 Objetivo:** Administrar, operar y dar soporte técnico a las aplicaciones instaladas en los equipos de la institución.
- 5.24.3 Alcance:** El servicio incluye la instalación, mantenimiento e instrucción básica de las aplicaciones ofimáticas instaladas en los equipos de la institución.
- 5.24.4 Canal:** El servicio se presta de manera presencial en la mayoría de las ocasiones y por soporte remoto para los servidores públicos que por distintas razones trabajan desde un lugar diferente a la entidad.
- 5.24.5 Beneficiario:** El servicio se presta a funcionarios y contratistas que tengan asignados un equipo de cómputo.
- 5.24.6 Indicador:** El servicio se presta de Lunes a Viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm.
- 5.24.7 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 3307070 Ext.157 o email: gestionti@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.25 COMPUTADOR



- 5.25.1 Descripción:** El computador es un dispositivo físico que permite el procesamiento de información institucional, agilizando y mejorando el trabajo al interior de la entidad.
- 5.25.2 Objetivo:** Administrar, operar y dar soporte técnico a los computadores que utilizan los colaboradores de la entidad.
- 5.25.3 Características del servicio:** Ejecución de actividades correctivas y proactivas que trabajen en el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos asignados a los usuarios y/o colaboradores para el desarrollo de las actividades diarias
- 5.25.4 Alcance:** El servicio incluye el traslado, la instalación, configuración, puesta en marcha, mantenimiento e instrucción básica en su utilización.
- 5.25.5 Canal:** El servicio se presta de manera presencial en las diferentes sedes de la institución.
- 5.25.6 Beneficiario:** El servicio se presta a funcionarios y contratistas que tengan asignados un equipo de cómputo.
- 5.25.7 Indicador:** El servicio se presta de lunes a viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm.
- 5.25.8 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 3307070 Ext.157 o email: gestionti@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.26 IMPRESORA



- 5.26.1 Descripción:** Las impresoras institucionales permiten extraer información digitalizada y convertirla a información impresa, como soporte o apoyo a los procesos institucionales.
- 5.26.2 Objetivo:** Administrar, operar y dar soporte técnico a las impresoras que utilizan los funcionarios y contratistas de la entidad.
- 5.26.3 Características del servicio:** Ejecución de actividades correctivas y proactivas que permitan el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos asignados a los usuarios y/o colaboradores para el desarrollo de las actividades diarias.
- 5.26.4 Alcance:** El servicio incluye el traslado, la instalación, configuración, puesta en marcha, mantenimiento e instrucción básica en su utilización.
- 5.26.5 Canal:** El servicio se presta de manera presencial en las diferentes sedes de la institución.
- 5.26.6 Beneficiario:** El servicio se presta a funcionarios y contratistas que tengan asignados una impresora.
- 5.26.7 Indicador:** El servicio se presta de lunes a viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm.
- 5.26.8 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 3307070 Ext.157 o email: gestionti@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.27 EQUIPOS MOVILES



- 5.27.1 Descripción:** Es dispositivo físico que permite realizar llamadas y navegar en internet.
- 5.27.2 Objetivo:** Administrar, operar y dar soporte técnico a los equipos móviles a los funcionarios que tengan asignados equipos móviles.
- 5.27.3 Características del servicio:** Ejecución de actividades correctivas y proactivas que permitan el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos asignados a funcionarios para el desarrollo de las actividades diarias.
- 5.27.4 Alcance:** El servicio incluye entrega de equipo móvil con Simcard y configuración de este.
- 5.27.5 Canal:** El servicio se presta de manera presencial en las diferentes sedes de la institución.
- 5.27.6 Beneficiario:** El servicio se presta a funcionarios que tengan asignados un equipo de móvil.
- 5.27.7 Indicador:** El servicio se presta de lunes a viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm.
- 5.27.8 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 3307070 Ext.157 o email: gestionti@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.28 SERVICIO DE OUTSOURCING DE IMPRESIÓN



- 5.28.1 Descripción:** Es un servicio que garantiza para las entidades reducir los costos y la complejidad en la administración de los sistemas de impresión, permite además controlar sus costos de impresión colocando cuotas de impresión a la entidad por medio de un contrato pactado.
- 5.28.2 Objetivo:** Brindar servicio impresión a color y/o blanco y negro que requiera la entidad y sus diferentes sedes.
- 5.28.3 Características del servicio:**
- Controlar la impresión B&N y color definiendo políticas de impresión por usuarios, departamentos, centros de costos.
 - Definir cuotas y restricciones de impresión.
 - Imprimir En cualquier dispositivo dentro de su organización.
 - Visualizar trabajos impresos por usuarios.
 - Generación periódica de reportes e informes de impresión.
- 5.28.4 Alcance del servicio:** Prestar el servicio continuo en el edificio central y en las distintas sedes.
- 5.28.5 Canal de Prestación:** Impresoras multifuncional.
- 5.28.6 Beneficiario:** Las distintas dependencias de la entidad.
- 5.28.7 Indicador:** Disponibilidad del servicio de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm y cada vez que por necesidad del servicio sea requerido.
- 5.28.8 Contacto:** jabudinen@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

CATEGORÍA ASESORÍA O CAPACITACIÓN

5.29 ASESORÍA O ACOMPAÑAMIENTO EN PROYECTOS DE TECNOLOGÍA



- 5.29.1 Descripción:** Los procesos se apalancan hoy en día con la tecnología para cumplir de mejor manera sus objetivos base. Es necesario el acompañamiento para lograr aumentar su valor con la utilización de la tecnología.
- 5.29.2 Objetivo:** Asesorar a las diferentes dependencias en las diferentes actividades donde se requiera la prestación de los servicios de TI.
- 5.29.3 Características del servicio:** Permite brindar información precisa y confiable a las áreas estratégicas, misionales, evaluación y control, de apoyo de la entidad donde se requiera la prestación de servicios de TI.
- 5.29.4 Alcance:** El servicio incluye asesoría integral en la definición de alcance, requerimientos, definición de entregables, seguimiento y acompañamiento en la puesta en marcha de soluciones de TI que apoyen los procesos de la entidad.
- 5.29.5 Canal:** El servicio se presta de manera presencial en la mayoría de las ocasiones y por soporte remoto para los servidores públicos que por distintas razones trabajan desde un lugar diferente a la entidad.
- 5.29.6 Beneficiario:** El servicio se presta a todos los procesos y/o dependencias de la entidad.
- 5.29.7 Indicador:** El servicio se presta de lunes a viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm.
- 5.29.8 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 53307070 Ext.157 o email: gestioniti@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

5.30 CAPACITACIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



- 5.30.1 Descripción:** La dinámica constante de la tecnología debe ser acompañada de capacitación formal con respecto a nuevos avances o funcionalidades.
- 5.30.2 Objetivo:** Brindar capacitación a los colaboradores de la entidad en el manejo de herramientas ofimáticas básicas, utilización de herramientas tecnológicas y tecnologías emergentes.
- 5.30.3 Características del servicio:** Brindar conocimientos para que los colaboradores de la entidad obtengan más habilidades, competencias y también conocimientos en TI.
- 5.30.4 Alcance:** El servicio incluye capacitación en el manejo de herramientas ofimáticas básicas, utilización de herramientas tecnológicas y tecnologías emergentes.
- 5.30.5 Canal:** El servicio se presta de manera presencial en la mayoría de las ocasiones y por soporte remoto para los servidores públicos que por distintas razones trabajan desde un lugar diferente a la entidad.
- 5.30.6 Beneficiario:** El servicio se presta a todos los funcionarios o contratistas de la entidad.
- 5.30.7 Indicador:** El servicio se presta de lunes a viernes desde las 07:30 am hasta las 05:30 pm
- 5.30.8 Contacto:** Service Desk Institucional, teléfono 53307070 Ext.157 o email: gestionti@atlantico.gov.co

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

6. TABLERO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

El tablero de indicadores nos permite realizar seguimiento a los servicios del portafolio de servicios de TI, con el fin de que se estén prestando bajo las especificaciones técnicas, funcionales definidas en el diseño; cumplan la normatividad interna y externa; y estén entregando el valor comprometido con los usuarios del servicio. Así mismo se busca tomar decisiones para la mejora continua de los mismos.

ITEM	NOMBRE INDICADOR	OBJETIVO	FRECUENCIA MEDICIÓN	VARIABLE DE MEDICIÓN	INDICADOR
IS-001	Indicador Satisfacción de usuarios.	Medir el porcentaje de los usuarios de TI satisfechos con la calidad de Servicios TI.	Semestral	Número de usuarios de TI satisfechos con la calidad del servicio de TI según encuesta de satisfacción / número total de usuarios de TI encuestados * 100.	#de usuarios satisfechos / #de usuarios encuestados * 100
IS-002	Indicador Servicios Actualizados	Medir el porcentaje de servicios de TI actualizados anualmente	Anual	Número de servicios de TI activos / Numero de servicios de TI activos actualizados en el año * 100	# de servicios de TI Activos / #de servicios de TI activos actualizados * 100
IS-003	Indicador Disponibilidad de los servicios	Medir el porcentaje de disponibilidad de servicios en relación a la disponibilidad general	Semestral	Numero de servicios de TI disponibles /Disponibilidad general * 100	#servicios de TI disponibles / Disponibilidad general * 100

Tabla 1. Tabla de indicadores de cumplimiento.

 	GUIA	VERSION No. 1
	CATALOGO DE SERVICIOS	10/11/2021

7. REVISIÓN Y APROBACIÓN

<u>Elaboró</u>	<u>Revisó</u>	<u>Aprobó</u>
Nombre: Virginia Villa Díaz Granados Carlos Rojas Kelly Cuestas	Nombre: Juan Carlos De La Cruz Calderón	Nombre: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Cargo: Profesional Especializado Contratistas Secretaria TIC	Cargo: Secretario Despacho Secretaria TIC	Cargo: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Tabla 2. Revisión y aprobación.

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION
10/11/2021	1	Versión Inicial Catálogo de Servicios de TI de la Gobernación del Atlántico

Tabla 3. Historial de cambios.