

CATALOGO DE SERVICIOS DE TI



**versión 2
2018**

**Gobernación
Norte de Santander**



GobernaciondeNortedeSantander



GoberNorte

HISTORIA

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	18/07/2017	Emisión
2	09/07/2018	Actualización de servicios y cambios de forma

Versión 1

AUTORA

Marina Lozano Ropero
Secretaria de Tecnologías de la información y las
comunicaciones

COLABORADORES

Patricia Herrera Ruiz
Profesional Especializada Área Gobierno en Línea

Versión 2

AUTORA

Marina Lozano Ropero
Secretaria de Tecnologías de la información y las
comunicaciones

COLABORADORES

Leonardo Fabio Sánchez Sánchez
Ingeniero de Sistemas - Contratista

Sketchepedia / Freepik
Diseño portada

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el catálogo de los servicios de tecnología de la Información de la administración departamental de Norte de Santander, convirtiéndose en una herramienta que permita llevar acciones de mejora continua en el uso eficiente de las TIC tanto del personal de la entidad como de los ciudadanos en general, usuarios de los trámites y servicios y grupos de interés siempre enfocado en la inclusión social.

El objetivo principal de este catálogo es apoyar a los usuarios, mejorar y optimizar el uso de los recursos y servicios tecnológicos existentes en la Gobernación, de esta manera fortalecer el grado de satisfacción de los ciudadanos que una u otra manera se convierten en los clientes presenciales y virtuales siendo las herramientas tic el valor agregado y mayor componente estratégico de la entidad.



SERVICIOS DE T.I.

ITEM	VERSIÓN	AUTOR	FECHA	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN
1	2	Secretaría TIC	05/07/2018	Correo Electrónico Institucional	Servicio de red que permite a todos los usuarios enviar y recibir mensajes
2	2	Secretaría TIC	05/07/2018	Servicio de Internet	Brindar el servicio de conectividad los diferentes sedes de la Gobernación de Norte de Santander
3	1	Secretaría TIC	05/07/2018	Servicio de telefonía IP	Brindar el servicio de telefonía en los diferentes sedes de la Gobernación de Norte de Santander
4	1	Secretaría TIC	05/07/2018	Mesa de Ayuda	Servicios de atención y gestión de solicitudes de soporte, gestión de incidentes técnicos de software y/o hardware que se puedan presentar en la entidad
5	2	Secretaría TIC	05/07/2018	SIEP Documental	Sistema encargado de la Gestión documental de la entidad.
6	2	Secretaría TIC	05/07/2018	Sistema Integrado PQRD	Sistema encargado de la Gestión y recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que se puedan presentar en la entidad.
7	1	Secretaría TIC	05/07/2018	Servicio de certificación para estudiantes investigadores	Servicio de certificación para estudiantes que participaron en el proceso de formación Investigación como Estrategia Pedagógica Apoyada en TIC (IEP - TIC)

SERVICIO DE CORREO ELECTRONICO

Permitir a los usuarios de la Gobernación de Norte de Santander el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.

CONTACTO

Dependencia: Secretaría TIC

Supervisor: Elkin Rangel

Email: elkin.rangel@nortedesantander.gov.co

OBJETIVO DEL SERVICIO

Brindar a todos los usuarios de la entidad un medio de comunicación interna y externa para el intercambio de mensajes (correo electrónico) de manera institucional.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

1. El correo cuenta con dominio propio @nortedesantander.gov.co
2. Se cuenta con 553 cuentas con un buzón limitado de 2 gb por cada cuenta creada.
3. El servicio de mensajería es brindado por Une.
4. El servicio de Une zimbra permite compartir archivos que se encuentran bajo cualquier dominio.
5. Las cuentas de correo son creadas la con el primer nombre punto unido al primer apellido@nortedesantander.gov.co

ALCANCE DEL SERVICIO

Necesidades: La cuenta de correo satisface la necesidad de los funcionarios de enviar y recibir mensajes y archivos de manera interna como externa. Así como también permite la comunicación con entidades públicas o privadas y con la ciudadanía en general.

Limitantes: Fallas en el servicio de Comunicaciones.

CANALES DE SUMINISTRO

Para el acceso al correo institucional se puede ingresar en los siguientes enlaces:

<https://webmail.une.net.co/zimbra/?loginOp=logout>

A QUIEN VA DIRIGIDO

Usuarios Internos Funcionarios

INDICADOR

% Disponibilidad del servicio

(tiempo total disponible - tiempo total indisponible)/tiempo total prestad

SERVICIO DE INTERNET

Brindar el servicio de conectividad las diferentes sedes de la Gobernación de Norte de Santander.

CONTACTO

Dependencia: Secretaría TIC

Supervisor: Elkin Rangel

Email: elkin.rangel@nortedesantander.gov.co

OBJETIVO DEL SERVICIO

Brindar servicio de conexión a Internet de manera segura, para el envío y recepción de información.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Todo funcionario y/o contratista una vez ingresan a la gobernación se le otorga acceso al servicio de internet a través de computadores institucionales o personales autorizados.

ALCANCE DEL SERVICIO

Necesidades que satisface:

1. Comunicación de los funcionarios por medio de internet.
2. Acceso a navegación en internet.
3. Envío y recepción de correo electrónico.
4. Acceso a portales WEB.
5. Acceso internet WIFI para funcionarios y contratistas

Limitantes:

1. Indisponibilidad del servicio de internet

CANALES DE SUMINISTRO

El servicio de internet se presta tanto en la sede principal de la gobernación como en las secretarías que se encuentran ubicadas en otras sedes.

A QUIEN VA DIRIGIDO

Usuarios Internos Funcionarios y contratistas

INDICADOR

% Disponibilidad del servicio

(tiempo total disponible - tiempo total indisponible)/tiempo total prestad

SERVICIO DE TELEFONIA IP

Brindar el servicio de telefonía en las diferentes sedes de la Gobernación de Norte de Santander.

CONTACTO

Dependencia: Secretaría TIC

Supervisor: Elkin Rangel

Email: elkin.rangel@nortedesantander.gov.co

OBJETIVO DEL SERVICIO

Brindar servicio de telefonía IP de manera segura en la entidad.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Toda secretaría cuenta con un conjunto de elementos que debidamente integrados permiten suministrar un servicio de telefonía (basado en VoIP)

ALCANCE DEL SERVICIO

Necesidades que satisface:

1. Comunicación de los funcionarios por medio de internet a través de voz.
2. Acceso a llamadas gratuitas.
3. Integración entre las diferentes sedes.
4. plan de numeración integrado y optimización de las líneas de comunicación.

Limitantes:

1. Disponibilidad del servicio de internet

CANALES DE SUMINISTRO

El servicio de telefonía VoIP se presta tanto en la sede principal de la gobernación como en las secretarías que se encuentran ubicadas en otras sedes.

A QUIEN VA DIRIGIDO

Usuarios Internos Funcionarios y contratistas

INDICADOR

% Disponibilidad del servicio

$(\text{tiempo total disponible} - \text{tiempo total indisponible}) / \text{tiempo total prestado}$

SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Servicios de atención y gestión de solicitudes de soporte, gestión de incidentes técnicos de software y/o hardware que se puedan presentar en la entidad.

CONTACTO

Dependencia: Secretaría TIC

Supervisor: Elkin Rangel

Email: elkin.rangel@nortedesantander.gov.co

OBJETIVO DEL SERVICIO

Servicios de atención y gestión de solicitudes de soporte, gestión de incidentes técnicos de software y/o hardware que se puedan presentar.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Se presta al interior de la Gobernación donde los funcionarios de la Administración son los clientes, estos mediante el programa de MIBEW hacen saber a la secretaría TIC la problemática o la necesidad para que desde dicha área se tomen las medidas necesarias.

La aplicación que soporta la mesa de ayuda es de tipo cliente servidor y está contratada a un tercero Dexon Software quienes realiza las actualizaciones y brinda el soporte requerido a dicha herramienta.

El servicio de soporte técnico se presta durante el horario laboral L - V (7:30 am a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm) por los funcionarios del área técnica de la entidad. El medio de atención mediante el registro del requerimiento en el programa cliente (correo electrónico, vía web y telefónico)

ALCANCE DEL SERVICIO

Necesidades

1. Atender incidentes de software y hardware como son instalación y configuración de programas, accesos, cuentas de correo electrónico y demás aplicativos que así lo requieran, así como configuraciones de impresoras, scanner, pc y portátiles.

CANAL DE SUMINISTRO

El servicio se presta tanto en la sede principal de la gobernación como en las secretarías que se encuentran ubicadas en otras sedes a través del link:

www.enjambre.gov.co/mibew

A QUIEN VA DIRIGIDO

Usuarios Internos Funcionarios y contratistas

INDICADOR

%Atención de prestación de servicio

(No. De solicitudes recibidas / No. Total de solicitudes atendidas) * 100

SIEP Documental

Sistema encargado de la Gestión documental tanto en la sede principal de la gobernación como en las secretarías que se encuentran ubicadas en otras sedes.

CONTACTO

Dependencia: Secretaría TIC

Supervisor: Elkin Rangel

Email: elkin.rangel@nortedesantander.gov.co

OBJETIVO DEL SERVICIO

Incorporar la gestión de los documentos a los procesos de la entidad, automatizando procedimientos, con importantes ahorros en tiempo, costos y recursos tales como toners de impresora, papel, fotocopias, entre otros, así como el control y seguimiento sobre los documentos.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

SIEPDocumental es una herramienta de gestión documental y de procesos, que permite gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, evitando su manejo en papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de cualquier proceso que se implemente mediante su funcionalidad.

ALCANCE DEL SERVICIO

Necesidades: 1. Interfaz gráfica web amigable e intuitiva.

2. Digitalización de documentos. SiepDocumental posee un módulo de digitalización que genera imágenes de los documentos físicos en formato multi tiff.

3. Radicación de documentos parametrizable (entrada, salida, resoluciones, memorandos etc).

4. Gestión sobre el documento: Reasignar, Agendar, Modificar, Archivar, Incorporar en expedientes, Tipificar el documento (a partir de Tablas de Retención)

5. Generación de reportes de gestión.

CANAL DE SUMINISTRO

El servicio se presta tanto en la sede principal de la gobernación como en las secretarías que se encuentran ubicadas en otras sedes a través del link:

<http://190.24.128.196:8080/SIEPDOC/login.php>

AQUIEN VA DIRIGIDO

Usuarios Internos Funcionarios y contratistas

INDICADOR

% Disponibilidad del servicio

(tiempo total disponible - tiempo total indisponible)/tiempo total prestado

SIEP PQRD

Sistema encargado de la gestión, trámite y seguimiento de las PQRD recibidas en la Gobernación de Norte de Santander.

CONTACTO

Dependencia: Secretaría TIC

Supervisor: Elkin Rangel

Email: elkin.rangel@nortedesantander.gov.co

OBJETIVO DEL SERVICIO

Responder peticiones de la entidad, y gestionar quejas, reclamos y denuncias, mediante la clasificación, análisis, interpretación y aplicación de acciones conforme a la ley, para dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes y requerimientos.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

El SIEP PQRD es una herramienta que permite registrar, responder y dar seguimiento a las peticiones, quejas, relamos y denuncias recibidas en la entidad.

ALCANCE DEL SERVICIO

Inicia con la recepción de la PQRD, a través de los canales oficiales establecidos por la Gobernación, continúa con su clasificación y gestión según el tipo de PQRD, y termina con el traslado a la entidad competente, para dar respuesta en el tiempo establecido al usuario.

CANAL DE SUMINISTRO

Presencial en la sede Dirección: Av 5 Calle 13 y 14 Esquina; Cúcuta, Norte de Santander
Horario de atención al ciudadano: Lunes a Viernes 7:30 a.m - 12:00 m. y 2:00 p.m.- 6:00 p.m.

Telefonica: Teléfonos:(57 + 7)5710290-(57 + 7)5710590

Correo Electronico:gobernacion@nortedesantander.gov.co

Web: <http://www.nortedesantander.gov.co/Sistema-PQRD/Contáctenos>

A QUIEN VA DIRIGIDO

Usuarios Internos y Externos

INDICADOR

Oportunidad respuesta a quejas

(No. De respuestas de PQR contestadas en el tiempo establecido / No. Total de PQR recibidas) * 100

SERVICIO DE CERTIFICACIÓN PARA ESTUDIANTES INVESTIGADORES

Servicio de certificación para estudiantes que participaron en el proceso de formación Investigación como Estrategia Pedagógica Apoyada en TIC (IEP - TIC)

CONTACTO

Dependencia: Secretaría TIC

Supervisor: Elkin Rangel

Email: elkin.rangel@nortedesantander.gov.co

OBJETIVO DEL SERVICIO

Solución tecnológica en el cual se facilita la certificación de los estudiantes que participaron en el proceso de formación Investigación como Estrategia Pedagógica Apoyada en TIC (IEP - TIC)

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

1. El sistema de certificación para estudiantes investigadores da relevancia al cumplimiento de la política de eficiencia administrativa y cero papel.
2. Facilita el acceso a la certificación para los estudiantes investigadores del proceso de formación IEP-TIC
3. Cuenta con disponibilidad 24/7

ALCANCE DEL SERVICIO

Necesidades: El servicio satisface la necesidad de entrega de certificados a estudiantes investigadores que participo en el el proceso de formación Investigación como Estrategia Pedagógica Apoyada en TIC (IEP - TIC) .

Limitantes: 1. Fallas en el servidor donde se encuentra almacenada la información
2. Fallas de Internet.

CANAL DE SUMINISTRO

El servicio se presta través de la web en el enlace:

<http://enjambre.gov.co/certificadosenjambre/public/>

A QUIEN VA DIRIGIDO

Usuarios Externos

INDICADOR

Oportunidad entrega de certificados

(No. De certificados descargados / No. Total de certificados generados) * 100