



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
*"Visible para el renacer de la honra y  
la dignidad de los dosquebradenses"*

CODIGO	
FECHA	Mayo de 2024
VERSION	01
PAGINAS	1 de 12

# GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



## CATALOGO DE SERVICIOS TI

**VIGENCIA 2023-2024**

ELABORÓ: OSCAR GIOVANY HENAO CARDENAS. INGENIERO CONTRATISTA	REVISÓ: MGMN-CI	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	-----------------	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

[personeria@dosquebradas.gov.co](mailto:personeria@dosquebradas.gov.co) / [personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com)

[www.personeriadosquebradas.gov.co](http://www.personeriadosquebradas.gov.co)

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	
	FECHA	Mayo de 2024
	VERSION	01
	PAGINAS	2 de 12

HISTORICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
01	NOVIEMBRE 2023	Emisión Inicial de acuerdo con la actualización del Plan estratégico de tecnologías de la información PETI

Elaboró: <b>NOVIEMBRE 2023</b> Ing. Giovanni Henao Cárdenas Contratista	Revisó: <b>NOVIEMBRE 2023</b>	Aprobó: <b>NOVIEMBRE 2023</b>
---	-------------------------------	-------------------------------

ELABORÓ: OSCAR GIOVANY HENAO CARDENAS. INGENIERO CONTRATISTA <i>610</i>	REVISO: MGMN-CI <i>[Signature]</i>	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---------------------------------------	---

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	
	FECHA	Mayo de 2024
	VERSION	01
	PAGINAS	3 de 12

## INTRODUCCIÓN.

El Catálogo de Servicios Tecnológicos de la Personería municipal de Dosquebradas, recoge los servicios de TI que la entidad presta al interior de las dependencias como soporte al desarrollo de sus actividades en el funcionamiento interno.

El catálogo tiene gran repercusión en el modelo de gestión de la Entidad al aportar agilidad y visión global del trabajo desempeñado a todos los niveles, al tiempo que sienta las bases para la regulación de la relación de la Gestión de TI con los demás procesos en virtud de los acuerdos de nivel de servicio que puedan establecerse

## ALCANCE DEL DOCUMENTO.

El catálogo tiene aplicabilidad a partir de su fecha de expedición y hasta el momento en que otra versión con ajustes y actualizaciones le derogue. Teniendo en cuenta la movilidad de la información técnica.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Contar con un documento que recoja de manera integral y documentada, los servicios de TI que presta la Entidad a todos sus usuarios internos y externos como soporte tecnológico a los servicios de gestión.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer una relación de servicios tecnológicos que la Entidad proporciona a sus usuarios internos y externos.
- Contar con una caracterización de los servicios tecnológicos.
- Alinear la prestación de los diferentes servicios tecnológicos con la misionalidad, valores y principios de la entidad.
- Convertir el catálogo de servicios de TI en una herramienta de diálogo con los diferentes Actores internos y externos de procesos a los que se les presta un servicio.

## DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Para este documento en particular se han articulado tres fases esenciales para su construcción y elaboración las cuales mencionamos a continuación:

- Desarrollo de una metodología ad-hoc

ELABORÓ: OSCAR GIOVANY HENAO CARDENAS. INGENIERO CONTRATISTA Lio	REVISÓ: MGMN-CI 	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

[personeria@dosquebradas.gov.co](mailto:personeria@dosquebradas.gov.co) / [personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com)

[www.personeriadosquebradas.gov.co](http://www.personeriadosquebradas.gov.co)

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	
	FECHA	Mayo de 2024
	VERSION	01
	PAGINAS	4 de 12

- Elaboración del catálogo de servicios TI.
- Definición de métricas.

A continuación, detallamos cada una de ellas.

- **DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA AD-HOC** El primer paso para la creación del catálogo de servicios tecnológicos es el desarrollo de una metodología AD-HOC basada en las tecnologías de mayor relevancia presentes en el mercado (ITIL) así como en las mejores prácticas públicas. Esta metodología está enfocada al soporte tecnológico, obteniéndose como producto final un documento metodológico con cuatro fases que cubren el proceso completo de definición del catálogo, desde la identificación de los servicios de TI hasta la definición de valores de referencia como base para futuros acuerdos de nivel de servicio.

### Etapa I: Identificación de servicios de gestión, servicios de soporte interno y canales.

Se entiende por servicio de gestión toda aquella prestación que los procesos soportados por la Personería Municipal de Dosquebradas, ofrecen a sus respectivos usuarios y grupos de valor (Funcionarios, contratistas, actores internos y externos); para su determinación se ha recurrido a las necesidades de servicio de TI de los procesos, además de estos servicios de gestión TI, se han identificado aquellas necesidades que se presentan internamente en los procesos, y a los procesos que el Ingeniero de Sistemas contratista facilita soporte tecnológico, llamados servicios de soporte interno.

Para facilitar la identificación posterior de los componentes y sistemas que intervienen en los servicios de TI, se han determinado también los canales por los que se prestan dichos servicios de gestión: presencial, canal Internet (Página Web) y teléfono.

### Etapa II: Identificación de los servicios de TI y líneas de servicio de TI

Entendemos por servicio de TI el conjunto de capacidades tecnológicas y/o profesionales que por sus características son percibidas por el usuario como un todo que soporta su actividad de negocio.

Para identificarlos se han recorrido los servicios de gestión y los de soporte interno de todos los procesos internos identificando los elementos tecnológicos y capacidades profesionales que son competencia de la entidad.

ELABORÓ: OSCAR GIOVANY HENAO CARDENAS. INGENIERO CONTRATISTA b <sup>to</sup>	REVISÓ: MGMN-CI 4	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	----------------------	---

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	
	FECHA	Mayo de 2024
	VERSION	01
	PAGINAS	5 de 12

Para simplificar el proceso, los servicios de gestión se han estudiado en función de los canales por los que se prestan (presencial o virtual) ya que esto condiciona generalmente las tecnologías y elementos utilizados en el marco de las actualizaciones de la infraestructura tecnológica y contemplando las necesidades que se han enmarcado dentro los procesos actuales de la entidad.

Los servicios de TI están compuestos por agrupaciones lógicas basadas en criterios tales como la aportación de valor al cliente o la propia afinidad tecnológica de los componentes y sistemas, de los cuales se distinguen dos tipos:

- **Servicios Tecnológicos:** son aquellos cuya prestación se basa en capacidades técnicas proporcionadas fundamentalmente por componentes y sistemas tecnológicos (Internet, servicio de datos, infraestructura de seguridad, etc.)
- **Servicios Profesionales:** se componen de actividades de valor añadido que proporciona el personal de TI para asegurar la prestación del servicio de gestión (gestión logística, soporte a usuarios, desarrollo, formación, conceptos).

En ocasiones es conveniente disponer de un mayor grado de agregación, por lo que se ha definido el concepto de línea de servicio de TI como conjunto de servicios de TI con un objetivo común: acceso, comunicaciones.

El producto de esta etapa es el Catálogo de Servicios de la Personería el cual está definido de acuerdo a los siguientes grupos de servicios de TI o categorías:

- Conectividad
- Comunicaciones
- Seguridad
- Fábrica de Software
- Soporte a infraestructura
- Sistemas de Información

Con base en las categorías anteriores se identificaron los siguientes servicios tecnológicos:

Categoría	Servicios
-----------	-----------

ELABORÓ: OSCAR GIOVANY HENAO CARDENAS. INGENIERO CONTRATISTA 6/14	REVISÓ: MGMN-CI	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	-----------------	---



PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

*"Visible para el renacer de la honra y  
la dignidad de los dosquebradenses"*

CODIGO

FECHA

VERSION

PAGINAS

Mayo de 2024

01

6 de 12

Conectividad

Internet  
Red LAN  
Red Wifi

Categoría	Servicios
	Telefonía Análoga
Comunicaciones	Correo Institucional y trabajo colaborativo Almacenamiento Institucional Redes Sociales Institucionales Mesa de servicios TI Atención PQRS
Seguridad	Seguridad Perimetral - Firewall Copias y respaldos Correo Electrónico Certificado Firmas digitales de seguridad
Fábrica de Software	Diagnóstico de soluciones
Soporte a infraestructura	Licenciamiento – Soporte Servicios de Impresión y digitalización – Soporte nivel 1 Aprovisionamiento tecnológico de usuario final – Soporte nivel 1 Aprovisionamiento equipos activos y servidores - Soporte nivel 2 Soporte técnico – Soporte nivel 1
Sistemas de Información	<b>PLATAFORMA CAPTUS WEB</b> , incluye contabilidad vs presupuesto- activos (depreciaciones)  SIA OBSERVA MISIONAL SIA INTEGRAL DE AUDITORIA  SIGEP SECOOP II  CHIP CONTABLE (ADMINISTRACION MUNICIPAL)

ELABORÓ: OSCAR GIOVANY HENAO  
CARDENAS. INGENIERO CONTRATISTA

REVISÓ: MGMN-CI

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_ Mes \_\_\_ Año \_\_\_ Hora \_\_\_

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

[personeria@dosquebradas.gov.co](mailto:personeria@dosquebradas.gov.co) / [personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com)

[www.personeriadosquebradas.gov.co](http://www.personeriadosquebradas.gov.co)

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	
	FECHA	Mayo de 2024
	VERSION	01
	PAGINAS	7 de 12

### Etapa III: Caracterización de los servicios de TI

A continuación, se relaciona la caracterización de los servicios de TI divididos en dos grandes grupos:

#### Servicios tecnológicos y Sistemas de Información:

<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Servicio</b>	Internet
<b>ID</b>	001
<b>Descripción</b>	Acceso a la red de internet la cual permite navegar en sitios web, consultar y descargar información de interés.
<b>Características Técnicas</b>	Ancho de banda de 300 Mbps Operador CLARO
<b>Responsable</b>	Ingeniero contratista
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y Contratistas
<b>Tipo de servicio</b>	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Servicio</b>	Red LAN
<b>ID</b>	002
<b>Descripción</b>	Acceso a la red local de la sede de la Personería Municipal la cual permite interconexión de elementos tecnológicos de los diferentes equipos que permite gestionar información. Usuarios con acceso a la red interna de la institución para el uso de recursos locales restringidos.
<b>Características Técnicas</b>	Permite el uso de impresoras, escáneres, carpetas compartidas, sistemas de información específicos como apoyo a los procesos, entre otros recursos.
<b>Responsable</b>	Ingeniero contratista
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y Contratistas
<b>Tipo de servicio</b>	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Conectividad
<b>Servicio</b>	Red Wifi
<b>ID</b>	003

ELABORÓ: OSCAR GIOVANY HENAO CARDENAS. INGENIERO CONTRATISTA	REVISÓ: MGMN-CI	RECIBIDO POR: _____
610		Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___



CODIGO	
FECHA	Mayo de 2024
VERSION	01
PAGINAS	8 de 12

Descripción	Acceso a la red local inalámbrica de la sede la cual permite interconexión de elementos tecnológicos de los diferentes equipos de cómputo de la entidad para gestionar información.
Características Técnicas	Permite los estándares 802.11b/g/n con una cobertura del 80% de los espacios de la sede administrativa.
Responsable	Ingeniero contratista
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Comunicaciones
<b>Servicio</b>	Intranet
<b>ID</b>	004
Descripción	Acceso a la Información interna misional de la Entidad para el uso de recursos locales restringidos
Características Técnicas	Servicio de acceso a la información misional y administrativa a través de un portal web con el link <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co">http://personeriadosquebradas.gov.co</a>
Responsable	Ingeniero contratista
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Comunicaciones
<b>Servicio</b>	Correo Institucional y trabajo colaborativo
<b>ID</b>	004
Descripción	Servicio de correo web institucional como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales. Posibilita realizar trabajo colaborativo de manera virtual, aporta aplicaciones para reuniones virtuales, entre otras.
Características Técnicas	Basado en la suite de Google Workspace con un buzón de almacenamiento y acceso desde el cliente Gmail o a través de los navegadores web.
Responsable	

ELABORÓ: OSCAR GIOVANY HENAO CARDENAS. INGENIERO CONTRATISTA	REVISÓ: MGMN-CI	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	-----------------	---

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	
	FECHA	Mayo de 2024
	VERSION	01
	PAGINAS	9 de 12

Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Comunicaciones
<b>Servicio</b>	Redes sociales Institucionales
<b>ID</b>	005
<b>Descripción</b>	Servicio web para fortalecer la comunicación entre la institución y la comunidad a través de redes sociales
<b>Características Técnicas</b>	Publicación y respuesta a comentarios a través de redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.
<b>Responsable</b>	Ingeniero contratista
Usuario objetivo	Funcionarios, Contratistas y ciudadanos
Tipo de servicio	De cara al usuario y la ciudadanía

<b>Categoría</b>	Seguridad
<b>Servicio</b>	Seguridad Perimetral - Firewall
<b>ID</b>	006
<b>Descripción</b>	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional (internet e intranet).
<b>Características Técnicas</b>	Sistema de seguridad conformado por equipo robusto Firewall en alta disponibilidad, configurados para la protección de los servidores y la red institucional en general.
<b>Responsable</b>	Ingeniero contratista
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Fábrica de Software
<b>Servicio</b>	Diagnóstico de soluciones
<b>ID</b>	007
<b>Descripción</b>	Servicio para viabilizar la implementación de herramienta TI en los procesos misionales y administrativo

ELABORÓ: OSCAR GIOVANY HENAO CARDENAS. INGENIERO CONTRATISTA 610	REVISÓ: MGMN-CI 	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	--	---

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	
	FECHA	Mayo de 2024
	VERSION	01
	PAGINAS	10 de 12

Características Técnicas	Servicio de levantamiento de requerimientos, análisis y gestión para desarrollo de software
Responsable	Ingeniero contratista
Usuario objetivo	Funcionarios y Contratistas
Tipo de servicio	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Soporte a infraestructura
<b>Servicio</b>	Licenciamiento
<b>ID</b>	008
<b>Descripción</b>	Aprovisionamiento de licencias para software de terceros utilizado en la Entidad.
<b>Características Técnicas</b>	Gestión de actividades de adquisición, instalación y puesta en funcionamiento, así como el seguimiento y control de vigencias y funcionalidades conforme a los requerimientos de cada sistema usado en la Entidad, soporte nivel 1 y 3
<b>Responsable</b>	Ingeniero contratista
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y Contratistas
<b>Tipo de servicio</b>	De cara al usuario

<b>Categoría</b>	Soporte a infraestructura
<b>Servicio</b>	Soporte a servicios de impresión y digitalización
<b>ID</b>	008
<b>Descripción</b>	Busca garantizar el correcto funcionamiento de la red de impresión que se soporta en la red LAN para la gestión de impresión de archivos y digitalización de documentos en red y de manera local
<b>Características Técnicas</b>	Este servicio se gestiona con el soporte de técnico e ingeniero idóneo para el aprovisionamiento técnico, instalación y configuración de equipos de impresión y digitalización que se conecta a equipos informáticos o a la red LAN.
<b>Responsable</b>	Ingeniero contratista
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y Contratistas
<b>Tipo de servicio</b>	De cara al usuario

ELABORÓ: OSCAR GIOVANY HENAO CARDENAS. INGENIERO CONTRATISTA 610	REVISÓ: MGMN-CI 4	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	----------------------	---

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	
	FECHA	Mayo de 2024
	VERSION	01
	PAGINAS	11 de 12

<b>Categoría</b>	Soporte a infraestructura
<b>Servicio</b>	Aprovisionamiento tecnológico de usuario final
<b>ID</b>	009
<b>Descripción</b>	Gestión de traslado, instalación y configuración de equipos para alistamiento de nuevos espacios de trabajo en sede principal y alterna de la entidad
<b>Características Técnicas</b>	Servicio profesional para el montaje de nuevos espacios de gestión con equipos de cómputo e informáticos que requieran ser conectados a la red institucional y/o acondicionamiento de software especializado, soporte nivel 1.
<b>Responsable</b>	Ingeniero contratista
<b>Usuario objetivo</b>	Funcionarios y Contratistas

Una descripción formal y exhaustiva de los servicios de TI debe abordar al menos los siguientes aspectos clave:

- Descripción del servicio, responsable del soporte de servicio de TI, Usuarios del servicio de TI.
- El compendio de servicios de TI caracterizados constituye el Catálogo de Servicios de TI

#### DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

**DEFINICIÓN DE MÉTRICAS.** Se han contemplado cuatro tipos básicos de métricas de cara a monitorizar la prestación de servicios:

- **Disponibilidad:** Facultad del servicio de proporcionar la prestación requerida en condiciones convenientes.
- **Capacidad:** Es la posibilidad de ampliación de un servicio de TI con la infraestructura disponible.
- **Calidad:** Es la percepción que tiene el usuario de la bondad del servicio.
- **Plazos/Tiempos:** Grado de cumplimiento de los periodos de tiempo acordados.

Este documento detalla los servicios de TI que se prestan al interior de la Entidad para todos sus usuarios internos y externos, sin embargo, este documento podría ser actualizado con

ELABORÓ: OSCAR GIOVANY HENAO CARDENAS. INGENIERO CONTRATISTA 610	REVISÓ: MGMN-CI f	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	----------------------	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

[personeria@dosquebradas.gov.co](mailto:personeria@dosquebradas.gov.co) / [personeriodosquebradas@gmail.com](mailto:personeriodosquebradas@gmail.com)

[www.personeriodosquebradas.gov.co](http://www.personeriodosquebradas.gov.co)

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	
	FECHA	Mayo de 2024
	VERSION	01
	PAGINAS	12 de 12

nuevos servicios, con el fin de mejorar la calidad y la prestación de los servicios de TI ofrecidos en la Entidad.

*Giovanny Henao Cardenas*  
**OSCAR GIOVANY HENAO CARDENAS.**  
 Ingeniero Sistemas  
 Contratista

ELABORÓ: OSCAR GIOVANY HENAO CARDENAS. INGENIERO CONTRATISTA <i>Gio</i>	REVISÓ: MGMN-CI <i>f</i>	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	-----------------------------	---