

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 1 de 15

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN



PIEDRECUESTANA
de Servicios Públicos E.S.P.

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 2 de 15

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	OBJETIVO.....	3
4.	DEFINICIONES	4
5.	SERVICIOS TIC DEL ÁREA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	6
5.1	Servicio 1: Internet.....	6
5.2	Servicio 2: Correo Electrónico:.....	8
5.3	Servicio 3: Telefonía fija:.....	9
5.4	Servicio 4: Sistema de Información:.....	11
5.5	Servicio 5: Telefonía móvil:.....	12
5.6	Servicio 6: Sitio Web:.....	13
5.7	Servicio 7: Soporte técnico:	14

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 3 de 15

1. INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el catálogo de los servicios de Tecnologías de la Información de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos la cual permite utilizarse como una herramienta que facilita llevar una mejora continua en el uso eficiente de las TIC en la entidad, por parte tanto de los trabajadores oficiales como de los usuarios.

El presente documento tiene como objetivo consolidar y detallar las características de los servicios de TIC que ofrece actualmente el área de Sistemas e Informática de la entidad, a fin de optimizar los procesos de negocio, y maximizar las estrategias, prioridades y beneficios para la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

El contar con este documento trae consigo los beneficios:

- Contribuir al oportuno y eficaz manejo de información originada por el uso de la Tecnología de Información y Comunicaciones ofrecidas por el área de Sistemas e Informática.
- Minimizar costos de operación en el soporte técnico a la plataforma tecnológica que soporta los servicios que ofrece el área de Sistemas e Informática.
- Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios que ofrece el área de Sistemas e Informática.

2. ALCANCE

El catálogo de servicios de Tecnología de Información presenta los principales servicios tecnológicos usados por los procesos y procedimientos de las distintas áreas de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos, los cuales se encuentran bajo responsabilidad y administración del área de Sistemas e Informática.

3. OBJETIVO

Aportar a través del catálogo de servicio de TI información sobre todos los servicios vigentes y establecidos por el área de Sistemas e Informática alineando los servicios basados en TI (Tecnologías de la Información) y los niveles de servicio con las necesidades de las áreas estratégicas, misionales, evaluación y control, administrativas y apoyo de la Empresa

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 4 de 15

Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

4. DEFINICIONES

- **ANS:** Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un usuario. El Acuerdo de Nivel de Servicio 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).
- **Conectividad:** Servicios que permiten que el usuario tenga acceso a comunicaciones de datos, voz fija y voz móvil, donde quiera que se encuentre, a través de distintas redes, pudiendo seleccionar el acceso a la red corporativa o bien a Internet, y dotándose de herramientas avanzadas de comunicación.
- **Correo Electrónico.** Permite enviar y recibir información personalizada, intercambiando mensajes entre usuarios de ordenadores conectados a Internet. Presenta ciertas ventajas sobre otros sistemas de comunicación tradicional: rapidez, comodidad, economía, posibilidad de archivos adjuntos. Para poder utilizar este recurso de Internet los usuarios deben disponer de una dirección de correo electrónico y de un programa cliente de correo.
- **Digitalización:** Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. En algunos casos, por ejemplo, los sonidos, la transmisión tradicional se hace de forma analógica y para que puedan comunicarse de forma consistente por medio de las redes telemáticas es necesario su transcripción a una codificación digital, que en este caso realiza bien un soporte de hardware como el MODEM o un soporte de software para la digitalización.
- **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.

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 5 de 15

- **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.
- **Innovación:** Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico han llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.
- **Interactividad:** La interactividad es posiblemente la característica más importante de las TIC para su aplicación en el campo educativo. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador.
- **Interconexión:** La interconexión hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, los IRC, etc.
- **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.
- **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.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
---	---------------------	--	---------------------	---	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 6 de 15

- **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.
- **Usuarios:** Son las personas que hacen uso de un producto tecnológico

5. SERVICIOS TIC DEL ÁREA DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

5.1 Servicio 1: Internet

5.1.1 Objetivo: Brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la transmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.

5.1.2 Descripción: El servicio de Internet facilita al usuario, a través de la red de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos, el envío y recepción de información desde y hacia fuera de la entidad, es decir acceder al World Wide Web (www) a través de

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
---	---------------------	--	---------------------	---	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 7 de 15

un navegador. Actualmente se cuenta con un canal dedicado de 20 Mb para la red LAN del edificio administrativo.

5.1.3 Necesidades que satisface: Comunicación de los usuarios de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos con el envío y recepción de información, a través del navegador de internet.

- Acceder a páginas web para apoyo del trabajo de los usuarios de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

5.1.4 Alcance: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Solicitar el servicio de habilitar punto de red el director de área por medio de correo electrónico a jsistemas@piedecuestanaesp.gov.co con un día de anterioridad. Cabe anotar que el personal que se va a habilitar ya debe estar contratado.
- Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la entidad o autorizado por el área de Sistemas e Informática, y conexión a red de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.
- Asignación de una IP y contar con un usuario y contraseña para ingresar a la red de la entidad con privilegios para acceder a Internet.

5.1.5 Seguridad: No existe restricción de horario para el acceso al servicio de internet, pero si para el uso de los equipos de cómputo que se encuentran en el dominio.

5.1.6 Responsable: El área de Sistemas e Informática de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

5.1.7 Canal de prestación:

- En donde se entrega: Instalaciones del edificio administrativo de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

[@Piedecuestana_](https://www.facebook.com/Piedecuestana_)

[@PiedecuestanaESP](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP)

[@Piedecuestana_ESP](https://www.instagram.com/Piedecuestana_ESP)

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 8 de 15

- Soporte: 6550058 ext 118, correos jsistemas@piedecuestanaesp.gov.co , asistemas@piedecuestanaesp.gov.co , asistemas1@piedecuestanaesp.gov.co , soporte@piedecuestanaesp.gov.co
- Horario de soporte: Lunes a Viernes de 7:30 am – 12:00 m y 1:30 pm – 6:00 pm
- Horario de servicio: siete (07) días de la semana, las 24 horas del día.
- Calendario mantenimiento: Sujeto a programación con el proveedor.

5.2 Servicio 2: Correo Electrónico:

5.2.1 Objetivo: Permitir a los usuarios de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos, el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.

5.2.2 Descripción: Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos, a través de una cuenta institucional del tipo nombrecargo@piedecuestanaesp.gov.co que lo identifica como trabajador de la entidad; incluyendo funcionalidades, tales como:

- Mensajería Unificada
- Gestión de contactos
- Programación de agendas personales
- Gestión de tareas.

5.2.3 Necesidades que satisface: Comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos con el envío y recepción de información, oportunidad en el acceso a la información e implementación de nuevos medios de acceso.

5.2.4 Alcance: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Solicitar el servicio de habilitar o crear correo institucional el director de área por medio de correo electrónico a jsistemas@piedecuestanaesp.gov.co con un día de anterioridad.
- Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la entidad o autorizado por el área de Sistemas e Informática, y conexión a red de la Empresa Municipal de

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
---	---------------------	--	---------------------	---	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 9 de 15

Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

- Configuración de software requerido en el equipo de escritorio o equipo móvil (Portátil, teléfono celular o agenda digital).

5.2.5 Seguridad: El usuario es responsable por el correcto uso del correo electrónico y sus funcionalidades, en caso de requerir capacitación deberá solicitarlo al área de Sistemas e Informática. Las cuentas de correo electrónico son de propiedad de la empresa. El correo no debe ser utilizado para recibir mensajes de carácter personal.

5.2.6 Responsable: El área de Sistemas e Informática de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

5.2.7 Canal de prestación:

- En donde se entrega: Instalaciones del edificio administrativo de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos y también en los móviles de los funcionarios que lo requieren.
- Soporte: 6550058 ext. 118, correos jsistemas@piedecuestanaesp.gov.co , asistemas@piedecuestanaesp.gov.co , asistemas1@piedecuestanaesp.gov.co , soporte@piedecuestanaesp.gov.co
- Horario de soporte: Lunes a Viernes de 7:30 am – 12:00 m y 1:30 pm – 6:00 pm
- Horario de servicio: siete (07) días de la semana, las 24 horas del día.
- Calendario mantenimiento: Sujeto a cronograma de mantenimientos expedido por una circular del área de Sistemas anualmente.

5.3 Servicio 3: Telefonía fija:

5.3.1 Objetivo: Hacer uso de un sistema de comunicación interna por voz a través de una red de telefonía fija para agilizar la comunicación entre dependencias.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
---	---------------------	--	---------------------	---	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

[@Piedecuestana_](https://www.facebook.com/Piedecuestana_)

[@PiedecuestanaESP](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP)

[@Piedecuestana_ESP](https://www.instagram.com/Piedecuestana_ESP)

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 10 de 15

5.3.2 Descripción: Sistema de comunicación interno de telefonía fija de la empresa para cada una de sus dependencias, esto con el fin de que las áreas tengan un canal de comunicación por voz que sea eficaz.

5.3.3 Necesidades que satisface: Comunicación rápida y segura de los trabajadores y para los usuarios fuera de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

5.3.4 Alcance: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Solicitar el servicio de habilitar punto telefónico el director de área por medio de correo electrónico a jsistemas@piedecuestanaesp.gov.co con un día de anterioridad.
- Acceso a un equipo de teléfono propiedad de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.
- Contar con un número de extensión habilitada.

5.3.5 Seguridad: No existe restricción de horario para el acceso al servicio de telefonía fija.

5.3.6 Responsable: El área de Sistemas e Informática de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

5.3.7 Canal de prestación:

- En donde se entrega: Instalaciones del edificio administrativo de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos y también en los móviles de los funcionarios que lo requieren.
- Soporte: 6550058 ext. 118, correos jsistemas@piedecuestanaesp.gov.co , asistemas@piedecuestanaesp.gov.co , asistemas1@piedecuestanaesp.gov.co , soporte@piedecuestanaesp.gov.co
- Horario de soporte: Lunes a Viernes de 7:30 am – 12:00 m y 1:30 pm – 6:00 pm
- Horario de servicio: siete (07) días de la semana, las 24 horas del día.
- Calendario mantenimiento: Sujeto a mantenimiento por proveedor.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

[@Piedecuestana_](https://www.facebook.com/Piedecuestana_)

[@PiedecuestanaESP](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP)

[@Piedecuestana_ESP](https://www.facebook.com/Piedecuestana_ESP)

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 11 de 15

5.4 Servicio 4: Sistema de Información:

5.4.1 Objetivo: Ofrecer al usuario un sistema de información en lo posible integral que apoye la gestión y toma de decisiones de sus procesos.

5.4.2 Descripción: Es un sistema de información integral que cuenta con los módulos en funcionamiento de correspondencia, archivo, indicadores de gestión, facturación, pqr, entre otros módulos necesarios para el funcionamiento de la Piedecuestana ESP. Este sistema es de propiedad de la entidad y constantemente se realiza el desarrollo y mejoras de los reportes y los módulos comprendidos en este sistema.

5.4.3 Necesidades que satisface: El sistema de información propio de la entidad provee estandarización, oportunidad, calidad, disponibilidad y seguridad de la información.

- Apoyo en la toma de decisiones
- Efectividad en los procesos
- Mejora continua en el sistema de información
- Gestión de correspondencia módulo PQRSF y de archivo de la entidad

5.4.4 Alcance: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Solicitar la creación de usuario de los sistemas de información que va requerir diligenciando el formato de creación de usuarios el cual debe ser entregado por la secretaría de cada dirección, posteriormente debe ser entregado al área de Sistemas e Informática.
- Solicitar los accesos del usuario a crear por medio del director de área vía correo electrónico a jsistemas@piedecuestanaesp.gov.co con un día de anterioridad.
- Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la entidad o autorizado por el área de Sistemas e Informática, y conexión a red de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.
- Configuración de software requerido en el equipo de escritorio o portátil.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

[@Piedecuestana_](#)

[@PiedecuestanaESP](#)

[Piedecuestana_ESP](#)

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 12 de 15

5.4.5 Seguridad: El sistema de información solo funciona con conexión de manera local, por tal motivo debe acceder por la red LAN de la entidad por medio de un usuario y contraseña entregadas por el área de Sistemas e Informática.

5.4.6 Responsable: El área de Sistemas e Informática de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

5.4.7 Canal de prestación:

- En donde se entrega: Instalaciones del edificio administrativo de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos y también en los móviles de los funcionarios que lo requieren.
- Soporte: 6550058 ext. 118, correos jsistemas@piedecuestanaesp.gov.co, asistemas1@piedecuestanaesp.gov.co, soporte@piedecuestanaesp.gov.co
- Horario de soporte: Lunes a Viernes de 7:30 am – 12:00 m y 1:30 pm – 6:00 pm
- Horario de servicio: siete (07) días de la semana, las 24 horas del día.
- Calendario mantenimiento: Sujeto a mantenimiento por proveedor.

5.5 Servicio 5: Telefonía móvil:

5.5.1 Objetivo: Hacer uso de un sistema de comunicación por dispositivos celulares a través de un operador de telefonía móvil para agilizar la comunicación entre trabajadores y dependencias.

5.5.2 Descripción: Sistema de comunicación de telefonía móvil por medio de un operador para cada una de sus dependencias, esto con el fin de que las áreas tengan un canal de comunicación por voz que sea eficaz.

5.5.3 Necesidades que satisface: Comunicación rápida y segura de los trabajadores y para los usuarios fuera de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

5.5.4 Alcance: La prestación de este servicio inicia desde el momento en que una dependencia tiene la necesidad de comunicarse por medio de telefonía móvil

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
---	---------------------	--	---------------------	---	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

[@Piedecuestana_](https://www.facebook.com/Piedecuestana_)

[@PiedecuestanaESP](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP)

[@Piedecuestana_ESP](https://www.facebook.com/Piedecuestana_ESP)

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 13 de 15

5.5.5 Seguridad: No existe restricción de horario para el acceso al servicio de telefonía móvil. Todo daño, robo o pérdida del teléfono celular se debe reportar al área de Sistemas e Informática.

5.5.6 Responsable: El área de Sistemas e Informática de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

5.5.7 Canal de prestación:

- En donde se entrega: Instalaciones del edificio administrativo de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos y también en los móviles de los funcionarios que lo requieren.
- Soporte: 6550058 ext. 118, correo jsistemas@piedecuestanaesp.gov.co
- Horario de soporte: Lunes a Viernes de 7:30 am – 12:00 m y 1:30 pm – 6:00 pm
- Horario de servicio: siete (07) días de la semana, las 24 horas del día.
- Calendario mantenimiento: Sujeto a mantenimiento por proveedor.

5.6 Servicio 6: Sitio Web:

5.6.1 Objetivo: Ofrecer a todos los procesos de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos a través de tecnología web, la divulgación de su gestión e interacción con la ciudadanía.

5.6.2 Descripción: Desarrollo de un conjunto de actividades que con llevan el levantamiento de información y publicación de la misma sobre la gestión de los procesos de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos en el sitio web institucional, alineados a la estrategia de Gobierno en Línea.

5.6.3 Necesidades que satisface: Atender las solicitudes de publicación de información, elaboración de contenidos y administración de los micrositios.

- Brindar permanentemente contenidos actualizados Contribuir al fortalecimiento de todos los procesos de la Entidad (Misionales, estratégicos, de apoyo y de control)

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

[@Piedecuestana_](https://www.facebook.com/Piedecuestana_)

[@PiedecuestanaESP](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP)

[@Piedecuestana_ESP](https://www.facebook.com/Piedecuestana_ESP)

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 14 de 15

- Transparencia institucional de manera de una comunicación bidireccional logrando mejora en la eficiencia del estado.

5.6.4 Alcance: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Acceder al servicio desde cualquier dispositivo que tenga internet e ingresar por cualquier navegador escribiendo la url: www.piedecuestanaesp.gov.co, así podrá consultar toda la información relacionada con la entidad.

5.6.5 Seguridad: No existe restricción de horario para el acceso al sitio web.

5.6.6 Responsable: El área de Comunicaciones e Imagen Corporativa de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

5.6.7 Canal de prestación:

- En donde se entrega: Instalaciones del edificio administrativo de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos y también en los móviles de los funcionarios que lo requieren.
- Soporte: 6550058 ext. 142, correos prensa@piedecuestanaesp.gov.co
- Horario de soporte: Lunes a Viernes de 7:30 am – 12:00 m y 1:30 pm – 6:00 pm
- Horario de servicio: siete (07) días de la semana, las 24 horas del día.
- Calendario mantenimiento: Sujeto a mantenimiento por proveedor del hosting.

5.7 Servicio 7: Soporte técnico:

5.7.1 Objetivo: Brindar atención y solución a los incidentes técnicos de hardware y software reportados por los funcionarios de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos en el menor tiempo posible.

5.7.2 Descripción: Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos, a través de una cuenta institucional del tipo nombrecargo@piedecuestanaesp.gov.co que lo identifica como trabajador de la entidad; incluyendo funcionalidades, tales como:

www.piedecuestanaesp.gov.co

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
---	---------------------	--	---------------------	---	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_


@PiedecuestanaESP

@Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

	CATALOGO SERVICIOS TI	Código: GAF-SIS.CSB01-130.C1
		Versión: 0.0
		Página 15 de 15

- Mensajería Unificada
- Gestión de contactos
- Programación de agendas personales
- Gestión de tareas.

5.7.3 Necesidades que satisface: Comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos con el envío y recepción de información, oportunidad en el acceso a la información e implementación de nuevos medios de acceso.

5.7.4 Alcance: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Solicitar el servicio de habilitar o crear correo institucional el director de área por medio de correo electrónico a jsistemas@piedecuestanaesp.gov.co con un día de anterioridad.
- Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil de la entidad o autorizado por el área de Sistemas e Informática, y conexión a red de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.
- Configuración de software requerido en el equipo de escritorio o equipo móvil (Portátil, teléfono celular o agenda digital).

5.7.5 Seguridad: El usuario es responsable por el correcto uso del correo electrónico y sus funcionalidades, en caso de requerir capacitación deberá solicitarlo al área de Sistemas e Informática. Las cuentas de correo electrónico son de propiedad de la empresa. El correo no debe ser utilizado para recibir mensajes de carácter personal.

5.7.6 Responsable: El área de Sistemas e Informática de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP - Piedecuestana de Servicios Públicos.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas e Informática	FECHA 29/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario Sistemas de Gestión	FECHA 29/09/2022	APROBÓ Director Administrativo y Financiero	FECHA 29/09/2022
--	----------------------------	---	----------------------------	--	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

[@Piedecuestana_](https://www.facebook.com/Piedecuestana_)

[@PiedecuestanaESP](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP)

[@Piedecuestana_ESP](https://www.instagram.com/Piedecuestana_ESP)

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa