

# ARQUITECTURA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA ALCALDÍA DE ACACÍAS, META

 **OFICINA  
TIC** | Tecnologías de la  
Información y las  
Comunicaciones  
Alcaldía de Acacías, Meta



## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la implementación de esta Arquitectura de Información, la Alcaldía de Acacias podrá dar cumplimiento a una fase de la estrategia de la política de las TIC, mediante la guía G.SIS.01 del Ministerio de las TIC, Dominio de Sistemas de Información.

La Arquitectura de Sistemas de Información pretende mostrar el funcionamiento actual de la Alcaldía de Acacias, con el fin de tomar decisiones estratégicas que permitan suplir las necesidades de la entidad en el área de Tecnologías; la cual, será encargada de innovar, gestionar y apoyar los planes, programas y proyectos relacionados con los Sistemas de Información que se implementan en la administración, asegurando así, el desarrollo, seguridad, funcionalidad técnica y mejoramiento continuo de la Alcaldía respecto a las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).

Dado esto, el presente documento intenta informar o mostrar qué medio informáticos y tecnológicos se utilizan para tener más eficiencia y eficacia en la gestión de la entidad y en la atención a los ciudadanos. Por esto, para el presente año se ha venido mejorando el sistema, el cual tiene como elemento importante la información, por ello, su finalidad es almacenar y proveer datos e informaciones que sigan apoyando los procesos y funciones realizadas en la Alcaldía de Acacias, además de actuar como soporte en la toma de decisiones.

Se evidenciará por tanto el impacto de la adopción de las tecnologías de información en los procesos de decisión en la gestión administrativa de la entidad municipal



## 2. OBJETIVO.

Con el fin de poder definir y presentar los procesos de planeación, diseño de la arquitectura y ciclo de vida, aplicaciones y soportes de los diferentes Sistemas de Información que soportan la operatividad de las funciones del área de tecnología; se deberá reunir y organizar todo lo concerniente a Sistemas de Información.

Lo anterior, permitirá a la Alcaldía de Acacias estar en la capacidad de responder acertadamente y de manera eficaz, a los retos y oportunidades que se presenten mediante los cambios tecnológicos y cualquier otro objetivo proyectado para así cumplir con los estándares de manejo y desarrollo de información.



### **3. PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Según G. SIS.01 Guía del Ministerio de las TIC, Dominio “Sistema de Información”, Este elemento le ofrece a la institución directrices que le ayudan a identificar las actividades que debe tener en cuenta para la adquisición, desarrollo, implementación y evolución estratégica de sus sistemas de información, teniendo en cuenta las características de todos sus procesos, así como las guías establecidas en los dominios de Estrategia TI y Gobierno TI del Marco de Referencia.

#### **3.1. DEFINICIÓN ESTRATÉGICA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN. LI.SIS.01**

La Alcaldía Municipal de Acacias en el año 2019, a través de la Secretaría Administrativa y financiera y la Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones; inició la implementación de los sistema de Recaudos SWIT y en el Sistema de contabilidad y financiera el Sistema SIIAFE. Para el año 2020, siguen en ejecución y en continuo mejoramiento para el aumento de la calidad de los sistemas y los servicios prestados; los cuales serán descritos a continuación:

##### **▪ Producto SWIT**

El producto de software SWIT, fue desarrollado por Comercializadora CS3, es una plataforma tecnológica web desarrollada para la organización y gestión tributaria que permite la administración integral de todos los tributos municipales que está conformado por los siguientes módulos:

- Impuesto Predial Unificado
- Impuesto de Industria y Comercio
- Rentas Menores e Impuestos Varios
- Peticiones, Quejas y Reclamos P.Q.R.
- Portal Web Tributario
- Prescripciones
- Acuerdos de Pago
- Cargue y Liquidaciones IPU
- Atención al Cliente

### ▪ **Producto SIIAFE**

El producto de software SIIAFE, es una plataforma tecnológica web que permite la gestión integral administrativa y financiera estatal, logrando una mayor agilización y eficacia de todos sus procesos, permitiendo de manera oportuna la entrega de información a los organismos de control. El producto de software SIIAFE está conformado por los siguientes módulos:

- Gestión Presupuestal de Gastos
- Gestión de recaudos e Ingresos
- Administración de Egresos
- Administración Contable
- Gestión Presupuestal de Ingresos
- Administración de Inventarios
- Rendición de Informes
- Parámetros e Interfaces

Estos sistemas tanto el SWIT como el SIIAFE han logrado una implementación para la comunicación de los diferentes sistemas misional y apoyo de la Alcaldía de Acacias,

- Sistema misional:
  - Secretaria de planeación y vivienda
  - Secretaria de Gobierno
- Sistema de Apoyo
  - Secretaria Administrativa y Financiera
  - Oficina TIC

Actualmente en el año 2020 mediante la secretaria Administrativa y Financiera en Apoyo con la Oficina TIC, se realizó la migración exitosa del sistema financiero y contable para poder manejar y administrar de manera eficaz los procesos y procedimientos administrativos y financieros, permitiendo así un manejo confiable de la información.

### ▪ **Producto SYSMAN**

El producto de software SYSMAN, es una plataforma tecnológica web que permite la gestión integral administrativa y financiera, permitiendo una información ágil efectiva y confiable en los procesos y en la generación de informes. Este Software cuenta con los siguientes módulos.

- Nómina
- Contabilidad
- Presupuesto
- Tesorería
- Almacén

De acuerdo a lo establecido mediante decreto N° 252 del 2014 la Alcaldía de Acacías crea la Oficina de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones, y en la que se crearon tres cargos.

1. Jefe de Oficina TIC
2. Profesional Universitario
3. Técnico Operativo

Anexo a la planta de personal está un grupo contratado que integra la estructura de la Oficina TIC.

**Nivel Directivo: Jefe Oficina TIC**

**Nivel Profesional: Profesional Universitario**

**Nivel Técnico: Técnico Operativo**

Teniendo en cuenta esto, se acude a un apoyo en prestación de servicios profesionales para la asistencia técnica en los sistemas de información:

No.	CARGO	PERFIL	TIPO	FUNCIONES CONTRATO
1	JEFE OFICINA TIC	Profesional	Libre Nombramiento y remoción	Realizar el planeación, ejecución, seguimiento, sostenimiento y mejoramiento de toda la estrategia de información y comunicación de la entidad y la comunidad Acacireña
2	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Profesional	Provisionalidad	Gestión TI de la Alcaldía de Acacías



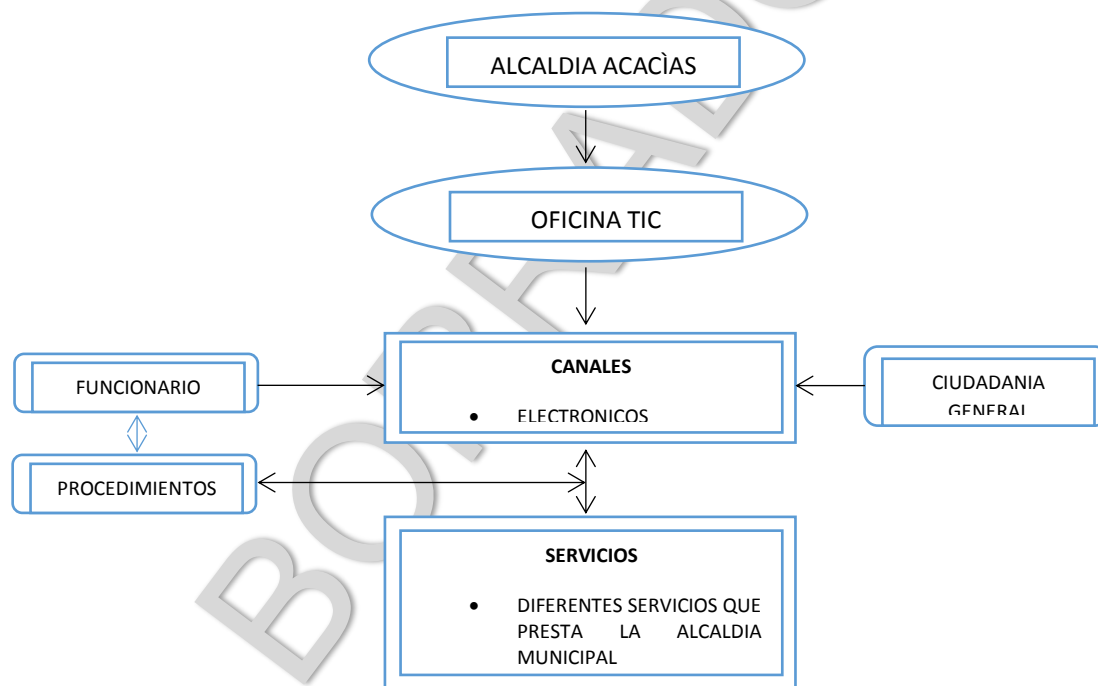
3	TÉCNICO OPERATIVO	Técnico	Provisionalidad	Técnico de apoyo para el soporte de TI de la Alcaldía, realizar plan de mantenimiento preventivo teniendo en cuenta las necesidades de la Entidad para cada vigencia, Instalar los programas necesarios para el buen desarrollo de las actividades de los clientes internos y las demás que le sean asignadas por autoridad competente
	PROFESIONAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Profesional	Prestación de Servicios	Administrar el Sistema de información, Implementar mecanismos de seguridad con el fin garantizar la integridad de la información contenida dentro del sistema de información, garantizar la continuidad de los procesos realizados al interior del sistema de información, establecer y ejecutar mecanismos para realizar el mantenimiento preventivo, gestión de cambios y corrección de fallas en los sistemas de información que administra.

Por tal motivo la oficina de las TIC de la Alcaldía de Acacias tiene como cargo el soporte y apoyo de los sistemas de información de la Administración Municipal y así mismo, tiene como responsabilidad diligenciar y formalizar la arquitectura de los sistemas de información, siguiendo los lineamientos del Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones.



### 3.2. ARQUITECTURA DE REFERENCIA TI

Mediante el siguiente esquema de referencia se puede observar como la oficina de la Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC de la Alcaldía de Acacias, provee un acceso por medio de los diferentes canales para que los Ciudadanos puedan ingresar a los diferentes servicios disponibles de la Oficina TIC por medio de los procesos misionales de la Administración Municipal, y que están debidamente soportado por los procesos los cuales están dirigidos a la ciudadanía y que a su vez se implementan por medio de las Tecnologías.



La Alcaldía de Acacias es el ente territorial el cual es el responsable del manejo económico y desarrollo humano del municipio. En términos concernientes, la Oficina TIC es la encargada de facilitar el acceso de todos los habitantes de Acacias a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y, a sus beneficios. De ella se desprenden se trabajan los canales, los cuales son los medios electrónicos por los que la Oficina TIC, pone al servicio de la ciudadanía para todo lo que tiene que ver con requerimientos y solicitudes que se requieran.



### 3.3. DIRECTORIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS

El directorio de sistemas de información de la Alcaldía de Acacias - Meta, es un instrumento actualizado que contiene los atributos más representativos de los Sistemas de Información integrados en la institución; de igual manera, estos atributos permiten identificar la información más relevante para la gobernabilidad de los mismos, especificando el catálogo del SI a escala sectorial.

#### **Catálogo de Sistemas de Información**

Se presenta a continuación, el catálogo actualizado de Sistemas de Información de la Alcaldía municipal de Acacias, donde se especifica la información más relevante de cada uno de los sistemas. Los sistemas de Información que se manejan en la Alcaldía Municipal, son los siguientes:

<b>NOMBRE DEL SISTEMA</b>	<b>SIGLA</b>
Software Web de Impuestos Tributarios	SWIT
Sistema de Información Integrado para la Administración Financiera Estatal	SIIAFE
Sistema de Información para Administración de Personal y Nómina	SIIAFE NOMINA
Soluciones Informáticas Integrales para Entidades Públicas	SYSMAN
Software de Gestión Documental	CONTROLDOC
Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colina	SIABUC

Con el fin de describir de manera más detallada cada uno de los Sistemas de Información, se enumeran sus atributos:

<b>Atributo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre del Sistema</b>	Software Web de Impuestos Tributarios
<b>Sigla</b>	SWIT



<b>Descripción del Sistema</b>	Plataforma tecnológica web de organización y gestión tributaria que permite la gestión de los impuestos, tasas y contribuciones que el ente territorial, facilitando tener acceso a facturas, cuentas de cobro, liquidaciones oficiales, estados de cuenta, paz y salvos, registro de establecimientos, acceso y/o diligenciamiento electrónico a formularios de declaración de impuestos en línea.
<b>Versión</b>	SWIT 2.7
<b>Categoría</b>	Sistema de Apoyo
<b>Tipo de desarrollo</b>	Tecnología Genexus
<b>Fabricante</b>	Comercializadora de Software, Servicios y Suministros SAS (CS3)
<b>Proveedor de Soporte</b>	Comercializadora de Software, Servicios y Suministros SAS (CS3)
<b>Fecha de Vencimiento del Soporte</b>	31/10/2019 (Se prorroga automáticamente por periodos sucesivos de un (1) año).
<b>Responsable Técnico</b>	Casa Matriz: Comercializadora CS3 e-mail: <a href="mailto:swit.soporte@comercializadora-s3.com">swit.soporte@comercializadora-s3.com</a> Teléfono: 301 6816253 Ext. 2 Dirección: Cl. 86 #42B1-126, Barranquilla, Atlántico
<b>Responsable Funcional</b>	Ingeniera Maritza Stella Riveros Contratista de Apoyo Oficina TIC Soporte Sistemas de Información
<b>Estado</b>	Activo
<b>Licenciamiento</b>	Licencia de uso de software temporal (Arrendamiento)
<b>Sistema Operativo</b>	Windows Server 2016
<b>Lenguaje de Programación</b>	C#, SP, .NET



<b>Plataforma de Base de Datos</b>	SQL SERVER 2016 (relacional); MongoDB (No Relacional)
------------------------------------	---

<b>Atributo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre del Sistema</b>	Sistema de Información Integrado para la Administración Financiera Estatal
<b>Sigla</b>	SIIAFE
<b>Descripción del Sistema</b>	Plataforma tecnológica web integrada por ocho (8) módulos que le permitirá atender las actividades propias de las áreas Administrativas y Financieras, logrando una mayor agilización y eficacia de todos sus procesos, permitiendo de manera oportuna la entrega de información a los organismos de control.
<b>Versión</b>	SIIAFE 3.7
<b>Categoría</b>	Sistema de Apoyo
<b>Tipo de desarrollo</b>	Tecnología Genexus
<b>Fabricante</b>	Comercializadora de Software, Servicios y Suministros SAS (CS3)
<b>Proveedor de Soporte</b>	Comercializadora de Software, Servicios y Suministros SAS (CS3)
<b>Fecha de Vencimiento del Soporte</b>	31/10/2019 (Se prorroga automáticamente por periodos sucesivos de un (1) año).
<b>Responsable Técnico</b>	Casa Matriz: Comercializadora CS3 e-mail: <a href="mailto:siiafe.soporte@comercializadora-s3.com">siiafe.soporte@comercializadora-s3.com</a> Teléfono: 301 6816253 Ext. 1 Dirección: Cl. 86 #42B1-126, Barranquilla, Atlántico

<b>Responsable Funcional</b>	Ingeniera Maritza Stella Riveros Contratista de Apoyo Oficina TIC Soporte Sistemas de Información
<b>Estado</b>	Activo
<b>Licenciamiento</b>	Licencia de uso de software temporal (Arrendamiento)
<b>Sistema Operativo</b>	Windows Server 2016
<b>Lenguaje de Programación</b>	C#, SP, .NET
<b>Plataforma de Base de Datos</b>	SQL SERVER 2016 (relacional); MongoDB (No Relacional)

<b>Atributo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre del Sistema</b>	Sistema de Información para Administración de Personal y Nómina
<b>Sigla</b>	SIIAFE NÓMINA
<b>Descripción del Sistema</b>	Plataforma tecnológica web que permite atender las actividades propias del Área de Recurso Humano y Nómina, logrando una mayor agilización y eficacia de todos sus procesos, apoyando la administración del personal.
<b>Versión</b>	SIIAFE NÓMINA 1.0
<b>Categoría</b>	Sistema de Apoyo
<b>Tipo de desarrollo</b>	Tecnología Genexus
<b>Fabricante</b>	Comercializadora de Software, Servicios y Suministros SAS (CS3)
<b>Proveedor de Soporte</b>	Comercializadora de Software, Servicios y Suministros SAS (CS3)
<b>Fecha de Vencimiento del Soporte</b>	31/10/2019 (Se prorroga automáticamente por periodos sucesivos de un (1) año).

<b>Responsable Técnico</b>	Casa Matriz: Comercializadora CS3 e-mail: <a href="mailto:siiafe.soporte@comercializadora-s3.com">siiafe.soporte@comercializadora-s3.com</a> Teléfono: 301 6816253 Ext. 1 Dirección: Cl. 86 #42B1-126, Barranquilla, Atlántico
<b>Responsable Funcional</b>	Ingeniera Maritza Stella Riveros Contratista de Apoyo Oficina TIC Soporte Sistemas de Información
<b>Estado</b>	Activo
<b>Licenciamiento</b>	Licencia de uso de software temporal (Arrendamiento)
<b>Sistema Operativo</b>	Windows Server 2016
<b>Lenguaje de Programación</b>	C#, SP, .NET
<b>Plataforma de Base de Datos</b>	SQL SERVER 2016 (relacional); MongoDB (No Relacional)

Atributo	Descripción
<b>Nombre del Sistema</b>	Soluciones Informáticas Integrales
<b>Sigla</b>	SYSMAN

<b>Descripción del Sistema</b>	Plataforma tecnológica web integrada por ocho (8) módulos que le permitirá atender las actividades propias de las áreas Administrativas y Financieras, logrando una mayor agilización y eficacia de todos sus procesos, permitiendo de manera oportuna la entrega de información a los organismos de control.
<b>Versión</b>	Versiones por módulos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad y Tesorería V. 2018.08.07</li> <li>• Presupuesto V. 2018.01.06</li> <li>• Nómina V. 2018.12.07</li> <li>• Predial V. 2018.12.03</li> <li>• Alumbrado Público V. 2018.10.02</li> <li>• Industria y Comercio V. 2018.05.01</li> <li>• Impuestos Declarados V. 2017.02.01</li> <li>• Control de Contratos V. 2017.10.02</li> <li>• Almacén e Inventarios V. 2018.11.08</li> </ul>
<b>Categoría</b>	Sistema de Apoyo
<b>Tipo de desarrollo</b>	Adquirido con actualizaciones
<b>Fabricante</b>	Stefanini Sysman
<b>Proveedor de Soporte</b>	Stefanini Sysman
<b>Fecha de Vencimiento del Soporte</b>	31/12/2018
<b>Responsable Técnico</b>	Casa Matriz: Stefanini Sysman e-mail: <a href="mailto:sysman@sysman.com.co">sysman@sysman.com.co</a> Teléfono: 311 5042519 – 310 2582801 Dirección: Calle 24 No. 20-29 Paipa - Boyacá - Colombia.
<b>Responsable Funcional</b>	Ingeniera Maritza Stella Riveros Contratista de Apoyo Oficina TIC Soporte Sistemas de Información
<b>Estado</b>	Consulta
<b>Licenciamiento</b>	Perpetuidad
<b>Sistema Operativo</b>	Windows





<b>Lenguaje de Programación</b>	Access
<b>Plataforma de Base de Datos</b>	SQL SERVER

<b>Atributo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre del Sistema</b>	Software de Gestión Documental
<b>Sigla</b>	CONTROLDOC
<b>Descripción del Sistema</b>	La plataforma CONTROLDOC permite a sus usuarios la de gestión documental, permitiendo la creación, distribución y seguimiento de documentos digitales disminuyendo el uso de papel y tintas, optimizando tiempos de respuesta para cada procedimiento, asignación de gestores, gestión y reducción de trámites, administración de archivos, digitalización de archivos, caracterización documental, conservación y preservación de expedientes físicos y digitales. Cumple con los lineamientos de la política de Gobierno Digital, políticas de gestión documental y Cero Papel implementadas por la Alcaldía Municipal de Acacias Meta.
<b>Versión</b>	Versión: 2019V1-TFS-2968
<b>Categoría</b>	Sistema de Apoyo: Sistema Misional: X
<b>Tipo de desarrollo</b>	Adquirido sin modificaciones
<b>Fabricante</b>	Control Online S.A.S.
<b>Proveedor de Soporte</b>	No se tiene soporte
<b>Fecha de Vencimiento del Soporte</b>	N/A
<b>Responsable Técnico</b>	N/A





<b>Responsable Funcional</b>	<p>Nombre: Edilberto Romero</p> <p>Correo electrónico: profesional.tic@acacias.gov.co</p> <p>Celular: 8 6569939 ext 1305</p> <p>Dirección: Cra 14 # 13 – 30 B/Centro Acacias Meta</p>
<b>Estado</b>	Activo
<b>Licenciamiento</b>	Perpetua
<b>Sistema Operativo</b>	Multiplataforma
<b>Lenguaje de Programación</b>	Microsoft .Net MVC HTML5
<b>Plataforma de Base de Datos</b>	SQL Server
<b>Documentación Técnica y funcional</b>	Repositorio de documentación técnica de TI

<b>Atributo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nombre del Sistema</b>	Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima
<b>Sigla</b>	SIABUC
<b>Descripción del Sistema</b>	Software auxiliar en las labores cotidianas de las bibliotecas.
<b>Versión</b>	SIABUC8 2003
<b>Categoría</b>	Sistema de Apoyo
<b>Tipo de desarrollo</b>	Adquirido sin modificaciones
<b>Fabricante</b>	Desarrollado por la Universidad de Colima.
<b>Proveedor de Soporte</b>	<p>Correo electrónico: siabuc@uclm.mx</p> <p>Teléfono: 52 (312) 316-1000 ext. 49007 y 49004</p>
<b>Fecha de Vencimiento del Soporte</b>	Soporte Biblioteca Nacional de Colombia



<b>Responsable Técnico</b>	Nombre: <i>Román Herrera Morales</i> Correo electrónico: siabuc@ucol.mx Teléfono: 52 (312) 316-1000 ext. 49007 y 49004
<b>Responsable Funcional</b>	Soporte Biblioteca Nacional de Colombia
<b>Estado</b>	Activo: X
<b>Licenciamiento</b>	Licencias adquiridas por el Ministerio de Cultura.
<b>Sistema Operativo</b>	Windows XP
<b>Lenguaje de Programación</b>	Visual Basic 2008
<b>Plataforma de Base de Datos</b>	Access 2010

<b>Sistemas de Información</b>	<b>Tipo de Acceso</b>	<b>Responsable</b>
<b>SWIT</b>	Web	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES
<b>SIIAFE</b>	Web	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES
<b>SYSMAN</b>	Intranet + Internet	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES
<b>Control Doc</b>	Intranet + Internet	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES



<b>SIABUC</b>	Intranet	SECRETARIA DE EDUCACION, RECREACION Y DEPORTE (Biblioteca)
---------------	----------	--

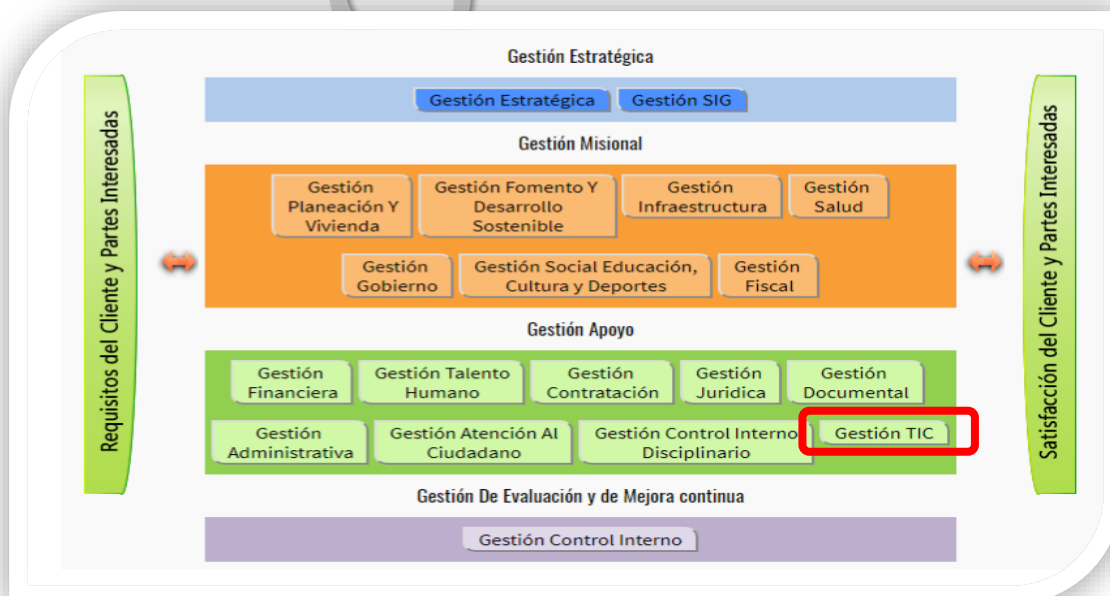
#### 4. DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El diseño de la arquitectura de sistemas de información radica en la definición del entorno en el que se encuentra la organización y en las relaciones en materia de información que se entregan o reciben entre los diferentes actores que intervienen. Mediante esto, se establecen las categorías de información y los flujos de comunicación que se deben garantizar para que estos sistemas gestionen y produzcan la información que requiere la organización.

Por tanto, la Alcaldía de Acacías tiene implementado un modelo de operación por procesos el cual permite una mejor articulación entre las dependencias bajo una visión sistemática orientada principalmente a los ciudadanos. Actualmente cuenta con 19 procesos de los cuales se categorizan en 4 macro-procesos: Gestión estratégico, Gestión misional, Gestión de Apoyo y Gestión de Evaluación y de mejora continua.

Para entender un poco más el contexto y el modelo de operación por procesos que tiene la entidad, se ilustra el siguiente mapa de procesos.

**MAPA DE PROCESOS-Nivel Macro-procesos y Procesos**



Se tienen documentados 10 procedimientos operativos, los cuales son:

- ❖ Gestión Proyectos TIC V3
- ❖ Soporte REAICA V5
- ❖ Gestión Puntos Vive Digital V4
- ❖ Solicitudes soporte SYSMAN V2
- ❖ Plataformas Educacion V2
- ❖ Instrumentos de gestión de información pública V2
- ❖ Gobierno Digital V4
- ❖ Service Desk GLPI V3
- ❖ Backup V3
- ❖ Gestión y Contraseñas V1

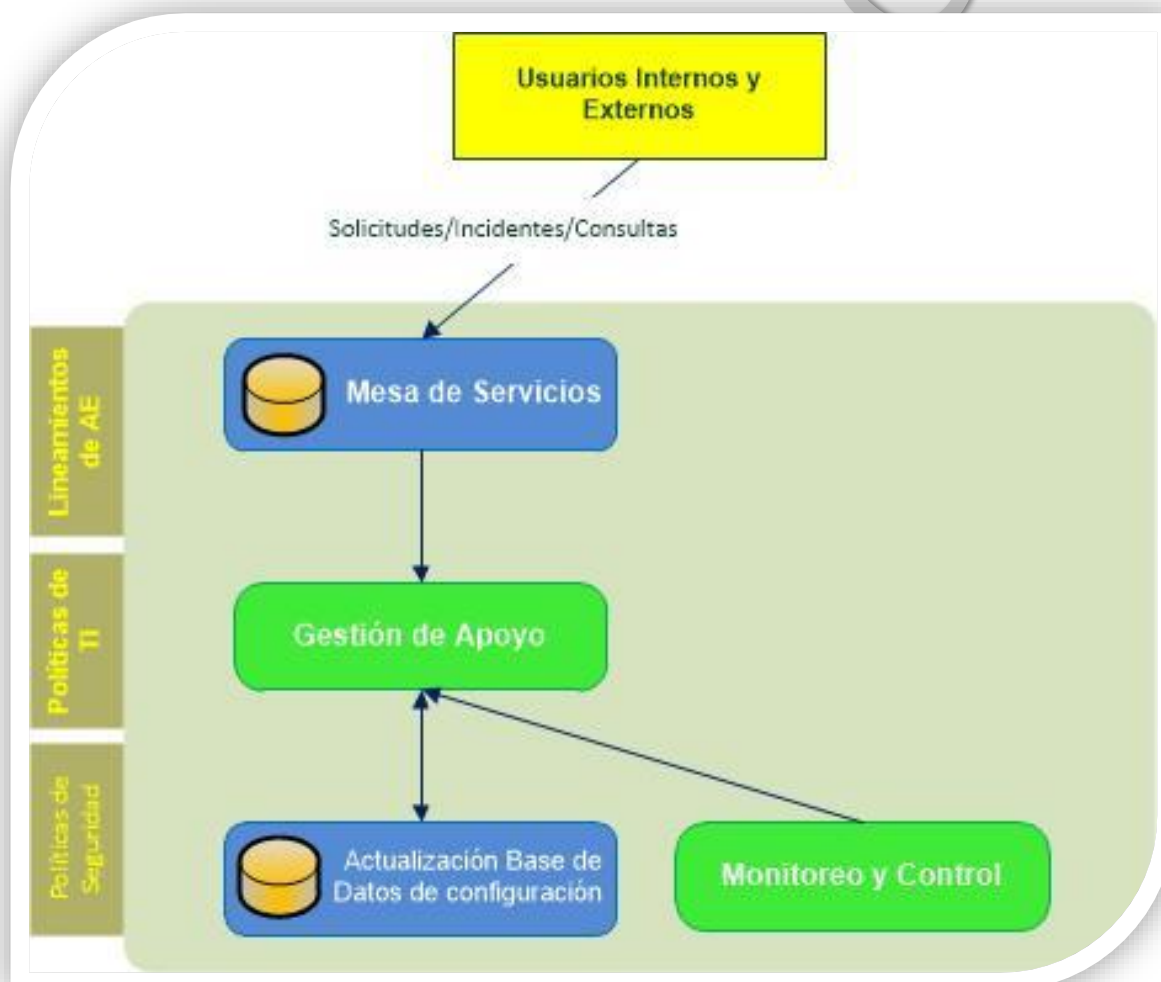
### SERVICIOS DE TI VS DOMINIOS ARQUITECTURA DE TI

Servicio de TI	Usuario	Proceso	Arquitectura de TI	Clasificación	Área de TI	Criticidad
Administración del portal web	Usuario Internos/Externos	Proceso de Gestión de TI	Sistemas de Información	Soporte	Área de Apoyo	Alto
Unidad de almacenamiento en red	Usuario Internos	Proceso de Gestión de TI	Información	Soporte	Área de Apoyo	Medio
Soluciones de infraestructura TI	Usuario Internos	Proceso de Gestión de TI	Servicios Tecnológicos	Soporte	Área de Apoyo	Medio
Correo electrónico institucional	Usuario Internos	Proceso de Gestión de TI	Información	Soporte	Área de Apoyo	Alto
Mesa de ayuda	Usuario Internos	Proceso de Gestión de TI	Servicios Tecnológicos	Soporte	Área de Apoyo	Medio
Chat corporativo	Usuario Internos	Proceso de Gestión de TI	Servicios Tecnológicos	Soporte	Área de Apoyo	Medio

Internet	Usuario Internos/ Externos	Proceso de Gestión de TI	Servicios Tecnológicos	Soporte	Área de Apoyo	Alto
----------	----------------------------------	-----------------------------	---------------------------	---------	------------------	------

El siguiente gráfico representa el modelo operativo para los servicios de TI de atención de solicitudes, incidentes y consultas. Incluye los sistemas de información para el registro en la mesa de ayuda y para almacenar cambios en configuración.

**Modelo Operativo para los servicios de TI**



El modelo Operativo de TI inicia con las solicitudes, incidentes o consultas que se hacen a través de la mesa de servicio GLPI. El personal contratado que apoya el



cumplimiento de la misión de la Oficina de las TIC a través de la Gestión de la Apoyo realiza atención a las solicitudes para asegurar la continuidad de los servicios de TI de la entidad; allí se realiza monitoreo y control sobre las incidencias realizadas para el control de indicadores de tiempos para la atención de incidentes.

#### **4.1. INTEROPERABILIDAD ALCALDÍA DE ACACÍAS**

La Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, debe desarrollar los mecanismos necesarios para compartir su información haciendo uso del Modelo de Interoperabilidad definido por el Estado a partir de las necesidades de intercambio de información con otras entidades.

Por tanto, el modelo de interoperabilidad busca permitir el Intercambio de datos entre los respectivos sistemas de información involucrados de las diferentes dependencias.

Servicios de intercambio disponibles actualmente:

#	Nombre Cadena Tramite	Entidades que Participan	Líder	Participante	Tramites que Intervienen
1	Exención Impuesto Predial	Alcaldía Municipal de Acacías - Meta, Superintendencia de Notariado y Registro	SI	SI	Solicitud del Contribuyente. Acreditar la calidad de beneficiario, mediante la aportación de documentos y pruebas establecidas en este estatuto o por la autoridad tributaria. Paz y Salvo impuesto predial. Certificado de Libertad y Tradición
2	Exención Impuesto Predial	Alcaldía Municipal de Acacías - Meta, Superintendencia de Notariado y Registro	SI	SI	Solicitud del Contribuyente. Acreditar la calidad de beneficiario, mediante la aportación de documentos y pruebas establecidas en este estatuto o por la autoridad tributaria. Paz y Salvo impuesto predial. Certificado de Libertad y Tradición

*Fuente: Alcaldía de Acacías*





## 4.2. APERTURA DE DATOS

La Alcaldía de Acacias, a través de la Oficina TIC y con la implementación de Gobierno Digital, política del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, amplió su agenda de datos abiertos en el catálogo nacional disponible para todos en el portal [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co), así:

- Parroquias Católicas en Acacias Meta
- Concejales del municipio de Acacias, partido político, comisión, teléfono y correo electrónico de contacto
- Directorio Funcionarios Alcaldía de Acacias, Meta
- Normatividad Vigente del Municipio de Acacias
- Ubicación Barrios de Acacias
- Presidentes Junta de acción comunal Acacias Meta
- Directorio Funcionarios Alcaldía de Acacias, Meta
- Videos Canal YouTube Alcaldía Acacias
- Tarifas de Taxis 2016 Municipio de Acacias
- Cuadrantes Policía Nacional en Acacias Meta
- Zonas de Parqueo del Municipio de Acacias
- Banco de Tic Acacias - Empresas
- Directorio Inspecciones Municipales de Policía en Acacias Meta
- Entidades sin ánimo de lucro sector agropecuario vinculadas al municipio de Acacias
- Álbumes Fan Page Alcaldía de Acacias, Meta
- Eventos de interés en salud publica Acacias 2017
- Centros de Apropiación TIC en Acacias
- Ubicación Zonas Wifi municipio de Acacias
- Banco de Tic Acacias - Estudiantes
- Unidades de Planeación Rural del municipio de Acacias
- Mapa Centro De Apropiación TIC Acacias
- Banco de Tic Acacias - Empresas
- Ubicación de Parroquias
- Sitios de interes del Municipio de Acacias
- Banco de Tic Acacias – Hogares
- Trámites Inscritos y Aprobados por el Departamento
- Banco de Tic Acacias - Gobierno
- Hogares Fami
- Hogares Comunitarios





- Mapa Hogares Comunitarios
- Vista Hogares Fami

Los Datos abiertos no solo son una fuente de información y transparencia gubernamental sino una herramienta para generar negocios y crear soluciones; puesto que además de generar beneficios a nivel de transparencia tienen la posibilidad de ser usados para mejorar o crear nuevas empresas o productos, por parte de la comunidad Acacireña.

Por otro lado, la publicación de información y de los anteriores datos se realiza a través de la página web de la Entidad y las redes sociales, donde se promociona la información correspondiente.

## **5. CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

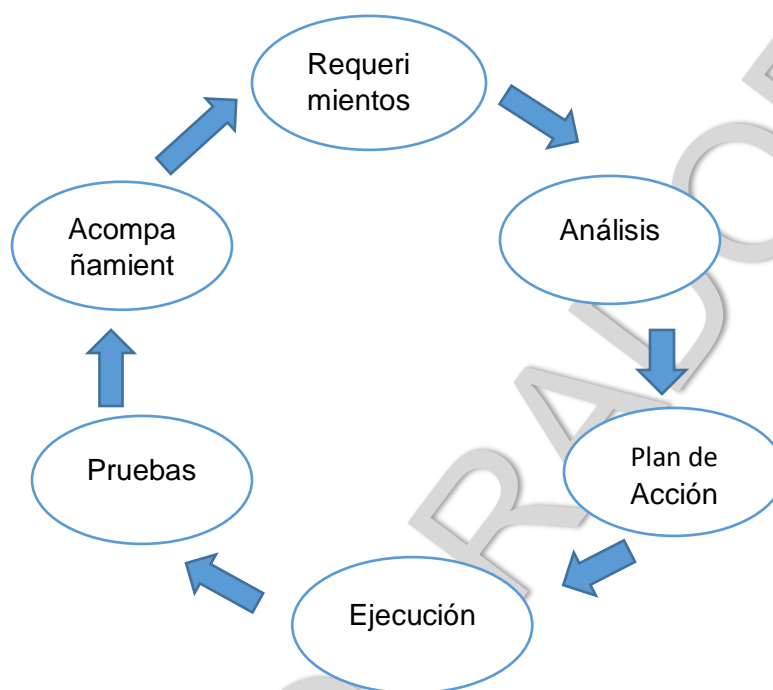
Busca definir y gestionar las etapas que deben surtir los Sistemas de Información desde la definición de requerimientos hasta el despliegue, puesta en funcionamiento y uso.

## **6. SOPORTE TÉCNICO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

En la Alcaldía Municipal de Acacias, la Oficina TIC es la encargada de realizar el soporte técnico y mantenimiento (preventivo, adaptativo, perfectivo y correctivo) a los Sistemas de Información de acuerdo a los requerimientos que se generan por los usuarios o las distintas dependencias de la Entidad municipal.

De acuerdo a la evolución que se ha tenido en el área de tecnologías y por ende en el trabajo realizado en términos de sistemas de información, es menester conformar un comité de trabajo en el cual se empalme un grupo colaborativo para identificar, analizar, planear, ejecutar y probar las mejoras que se vienen realizando en los sistemas de información de la Alcaldía. Seguidamente, de acuerdo a la evolución y mejoras en los sistemas de información, se deberá efectuar pertinentes capacitaciones y acompañamientos a los funcionarios que trabajen en los mismos.

Por otro lado, dado el caso, la Oficina TIC realizará mantenimiento de primer y segundo nivel de acuerdo a las especificaciones que se identifiquen en los daños reportados por los usuarios de la siguiente forma:



## **7. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

El modelo de Gestión de información se especifica un esquema de actividades que pretende la obtención de la cadena de valor y el procesamiento de datos, cuyo origen radica en la interoperabilidad de los sistemas que se utilizan en la Alcaldía de Acacias, los cuales deberán fortalecerse para optimizar y lograr el reconocimiento en los procesos de toma de decisiones.

El siguiente diagrama, esquematiza los componentes integrados en el modelo de Gestión de Sistemas de Información, dentro de los cuales se hallan: la arquitectura de los sistemas, el desarrollo y mantenimiento, los procesos de implantación y los servicios de soporte funcional de tercer nivel.

**Figura . Modelo de Gestión de Sistemas de Información**



De igual forma, el esquema incluye las relaciones del modelo con la Estrategia de TI y Gobierno TI, toda vez que los sistemas de información deben desarrollarse en el marco de la estrategia de TI definida y teniendo en cuenta los esquemas de gobernabilidad establecidos para la gestión de TI en la entidad, la definición de estándares y los lineamientos para la gestión de los proyectos de desarrollo e implantación de sistemas de información.

### **Criterios de Calidad y Procesos de Gestión de Servicios de TIC**

La calidad del servicio es exigible mientras esta haya sido explícitamente incluida en las condiciones de la contratación del servicio. El compromiso del proveedor con la calidad le permitirá a TI transferir a las diferentes áreas de negocio mayores niveles de productividad y confianza.

Sin importar cuál sea la estrategia de operación seleccionada hay que tener presente que estos servicios deben ser implementados y mantenidos o bien con recursos internos o con recursos externos. Los altos estándares de calidad y los costos de operación de la infraestructura pueden verse opacados por un modelo de servicios que no se ajuste a los estándares apropiados.