Corporación Autónoma Regional del Tolima ¡Siembra Tu Futuro!

Portafolio Servicios de tic

Oficina Asesora de Direccionamiento estratégico tic

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL TOLIMA – CORTOLIMA

SIEMBRA TU FUTURO www.cortolima.gov.co @Cortolima @cortolima.tol @Cortolima

1. TABLA DE CONTENIDO

1. TABLA DE CONTENIDO 2

1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL 4

1.1. MISIÓN Y VISIÓN 5

1.1.1. Misión 5

1.1.2. Visión 2030 5

1.2. NORMATIVA 5

1.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA 6

2. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG 7

2.1. OBJETIVOS 7

2.2. principios 7

2.3. Institucionalidad 8

2.4. DIMENSIONES 8

2.5. POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 9

2.6. POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 10

3. GOBIERNO DE TI 11

3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 11

3.2. NORMATIVA 11

3.3. FUNCIONES 11

3.4. EQUIPO DE TRABAJO 13

3.5. ubicación 13

4. DESCRIPCIÓN DE LOS CATÁLOGO DE SERVICIOS 15

4.1. SERVICIOS PLANEADOS O EN DESARROLLO 15

4.2. CATALOGO DE SERVICIOS 16

4.2.1. COMPONENTE 1: Infraestructura Física 17

4.2.2. COMPONENTE 2: Plataforma de Aplicaciones 19

4.2.2.1 Servicios Misionales 19

4.2.2.1.1 Intranet: www.intranet.cortolima.gov.co 19

4.2.2.1.2 Extranet: www.extranet.cortolima.gov.co 22

4.2.2.1.3 Cliente Servidor: ProgCortolima 23

4.2.2.1.4 Sitio web www.cortolima.gov.co 23

4.2.2.2 Servicios de Apoyo 24

4.2.2.2.1 Cliente Servidor: ERP 24

4.2.2.2.2 Servicios Infraestructura: WAN Y LAN 25

4.2.2.2.3 Herramientas CLOUD: Google 26

4.2.2.2.4 Herramientas Sistema de Información Geográfica: SIG 26

4.2.2.2.5 Herramientas en proceso de implementación WEB 26

4.2.2.2.6 Software de apoyo a los municipios: COBRO PREDIAL 27

4.2.3. COMPONENTE 3: Atención al Usuarios _____ 27

4.3. SERVICIOS RETIRADOS_____ 27

4.4. NIVELES DE SERVICIO_____ 31

4.4.1. Mantenimiento y Desarrollo de Software _____ 31

4.4.2. Gestión de Usuarios _____ 31

4.4.3. Incidentes de Seguridad _____ 32

4.4.4. Solicitudes de Apoyo con Aeronaves no Tripuladas y Atención Requerimientos del Sistema de Información Geográficos _____ 32

5. CONTROL DE CAMBIOS_____ 33

Por que de tal manera amo Dios al mundo, que ha dado a su hijo unigénito, para que todo aquel que en el cree no se pierda , mas tenga vida eterna

Juan 3:16

1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

Según el ARTÍCULO 23. de la ley 99 de 1993 Naturaleza Jurídica de la Corporación Autónoma regional del Tolima – CORTOLIMA es un ente corporativo de carácter público, creado por la ley, integrado por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica, dotados de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargados por la ley de administrar, dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio del Medio Ambiente, de igual manera su jurisdicción es el Departamento del Tolima en el cual se encentran 47 municipios relacionados de la siguiente manera:

MUNICIPIO	ÁREA Km2	ALTITUD M.S.N.M	AÑO FUNDACIÓN
Ibagué	1439	1286	1550
Alpujarra	517	1306	1768
Alvarado	347	418	1540
Ambalema	239	238	1627
Anzoátegui	475	1900	1895
Armero	451	331	1886
Ataco	1122	450	1778
Cajamarca	520	1814	1913
Carmen de Apicalá	202	350	1828
Casabianca	123	1900	1866
Chaparral	2229	853	1773
Coello	349	300	1627
Coyaima	667	359	1621
Cunday	518	460	1794
Dolores	672	1450	1700
Espinal	231	323	1754
Falan	188	930	1749
Flandes	100	290	1875
Fresno	232	1478	1887
Guamo	523	321	1772
Herveo	343	2250	1870
Honda	310	206	1539
Icononzo	220	1250	1875
Lérida	281	345	1777
Líbano	291	1600	1849
Mariquita	291	496	1551
Melgar	209	324	1872
Murillo	443	2950	1872
Natagaima	862	326	1608
Ortega	960	400	1821
Palocabildo	65	1410	1908
Piedras	361	433	1552
Planadas	1465	1224	1920

MUNICIPIO	ÁREA Km2	ALTITUD M.S.N.M	AÑO FUNDACIÓN
Prado	448	320	1781
Purificación	433	310	1664
Rioblanco	1136	1250	1900
Roncesvalles	790	2550	1913
Rovira	733	875	1570
Saldaña	214	311	1882
San Antonio	407	1447	1825
San Luis	425	475	1780
Santa Isabel	271	2270	1893
Suárez	194	275	1696
Valle de San Juan	198	590	1702
Venadillo	358	332	1560
Villahermosa	285	2000	1863
Villarrica	445	1125	1926
Total	23.582		

Fuente: IGAC – DANE – www.todacolombia.com
* Población Proyección DANE 2018

1.1. MISIÓN Y VISIÓN

1.1.1. Misión

Aumentar el patrimonio natural del Tolima, con liderazgo regional, rigor técnico, información visible y administración cercana, ágil y transparente, para asumir un plan de acción vinculante y movilizador de los actores y autoridades, para una gestión ambiental con resultados favorables al territorio sostenible.

1.1.2. Visión 2030

Contribuir eficazmente a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) con la siembra de futuro en el Tolima, aumentando la vitalidad y el bienestar de la biodiversidad, los ecosistemas, el recurso hídrico y la población; para una sociedad que consume responsablemente, produce conservando y demuestra que el desarrollo de las ciudades y el campo se da por una gestión que permite garantizar la provisión de los servicios ecosistémicos, en un territorio resiliente y capaz de reducir el riesgo a desastres

1.2. NORMATIVA

- Ley 99 de 1.993, - Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones.

- Acuerdo 014 de 2021, - Por la cual se modifica la estructura orgánica y planta de empleos.

- G.ES.04 Guía del dominio de estrategia: Definición del portafolio de servicios de TI.

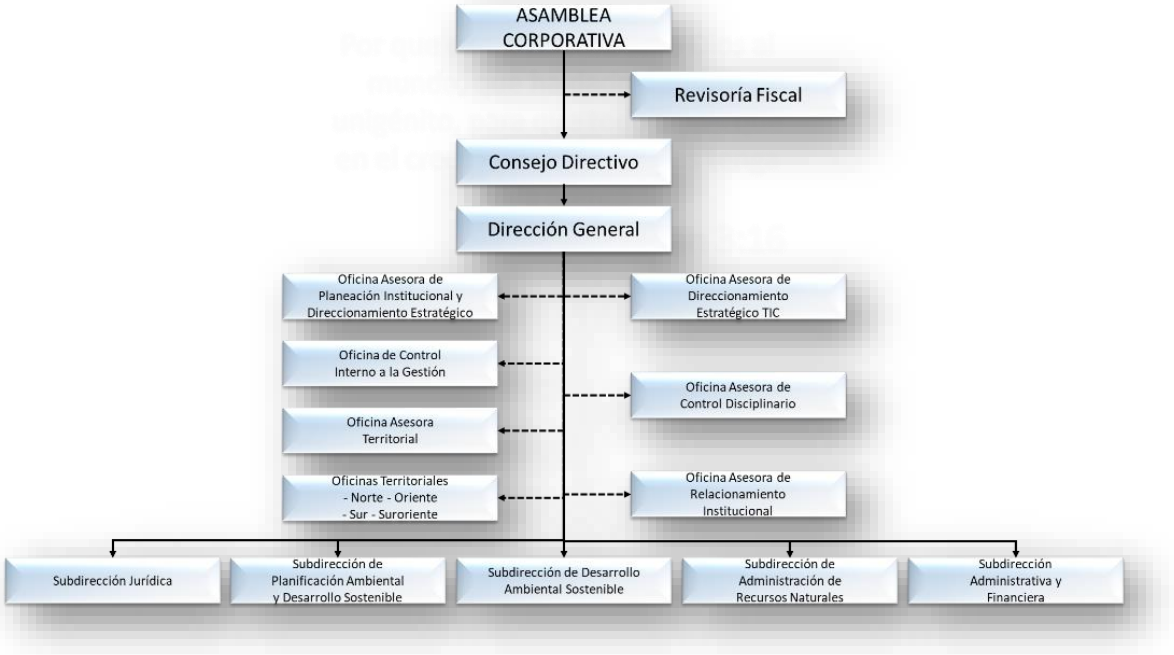
- Decreto 1078 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

- Decreto 767 de 2022 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- Decreto 1263 de 2022 Por el cual se adiciona el Título 23 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de definir lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública.

1.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Dando cumplimiento al acuerdo 014 de 2021. En esta normativa se definen la modificación de la estructura orgánica quedando de la siguiente manera:



2. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG se define en el Artículo 2.2.22.3.2. del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

2.1. OBJETIVOS

- Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas.

- Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.

- Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación ara la toma de decisiones la mejora continua.

- Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas.

- Promover la coordinación entre entidades públicas para mejorar su gestión y desempeño.

2.2. PRINCIPIOS

- Integridad, Transparencia y Confianza: como principal criterio de actuación de los servidores públicos y deber hacia los ciudadanos.

- Orientación a resultados: tomar como eje de toda la gestión pública, los derechos y las necesidades de los ciudadanos asociadas al propósito fundamental de la entidad, así como los resultados con valores, necesarios para su satisfacción.

- Articulación Interinstitucional: adelantar acciones de coordinación, cooperación y articulación interinstitucional con otras organizaciones del sector público o privado, del orden territorial, nacional o internacional con el fin de formular e implementar la estrategia en pro de resolver las necesidades de los ciudadanos asociadas al propósito fundamental de la entidad.

- Excelencia y calidad: lograr que, a lo largo del tiempo, los atributos de los servicios o productos públicos, brindados a los ciudadanos, sean los mejores para satisfacer sus necesidades y garantizar sus derechos.

- Aprendizaje e innovación: mejorar de manera permanente, incorporando la innovación, aprovechando la creatividad de sus grupos internos y, en lo posible, de todos los grupos de interés de la entidad.

- Toma de decisiones basada en evidencia: capturar, analizar y usar información para la toma de decisiones que afectan la consecución de los resultados de la entidad.

2.3. INSTITUCIONALIDAD

Es el conjunto de instancias que trabajan coordinadamente para establecer las reglas, condiciones, políticas, metodologías para que el Modelo funcione y logre sus objetivos. En nuestra entidad dichas instancias son:

Resolución 1071 de 07/03/2022
Por medio del cual se modifica la resolución 1744 de junio 10 de 2021 que conforma el grupo de apoyo operativo para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG de CORTOLIMA.

Resolución 5064 del 17/11/2021
Por medio de la cual se modifica la resolución 2497 de 2020

Resolución 1744 de 10/06/2021
Por medio de la cual se conforma el grupo de apoyo operativo para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG de CORTOLIMA.

Resolución 2497 del 14/12/2020
Por medio de la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Corporación Autónoma Regional del Tolima — CORTOLIMA.

Resolución 1190 del 09/11/2020
Por la cual se adopta el Código de Integridad y se dictan otras disposiciones.

Código de Integridad
Valores del Servidor Públicos

2.4. DIMENSIONES

- Talento humano.

- Direccionamiento estratégico y planeación.

- Gestión con valores para resultados.

- Evaluación de resultados.

- Información y comunicación.

- Gestión del conocimiento y la innovación.
- Control interno.
-

2.5. POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

- Planeación Institucional
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.
- Talento humano.
- Integridad.
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- Servicio al ciudadano.
- Participación ciudadana en la gestión pública.
- Racionalización de trámites.
- Gobierno digital.
- Seguridad digital.
- Defensa jurídica.
- Mejora normativa.
- Gestión del conocimiento y la innovación.
- Gestión documental.
- Gestión de la información estadística.
- Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.
- Control interno.
- Compras y contratación.

2.6. POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Para medir el modelo se cuenta con dos instrumentos:

- **Medición del desempeño institucional:** Es la medición anual de la implementación de las políticas de gestión y desempeño de MIPG como también del estado de avance y efectividad del Sistema de Control Interno. La información se captura a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG.

- **Herramienta de autodiagnóstico:** Constituyen un instrumento de ayuda, diseñado especialmente para que la Entidad, pueda determinar en cualquier momento, su estado de desarrollo frente a temas puntuales de su gestión y con base en ello establecer medidas y acciones de planeación para su mejoramiento continuo.

La guía de uso y las herramientas de autodiagnóstico se pueden descargar en: https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico.

Por que de tal manera amo Dios al mundo, que ha dado a su hijo unigénito, para que todo aquel que en el cree no se pierda , mas tenga vida eterna
Juan 3:16

3. GOBIERNO DE TI

La **Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico Tic - OADET**, tiene como propósito Tiene como propósito principal la formulación, articulación y consolidación de las estrategias, planes y políticas que permitan potencializar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la entidad que conlleven a la optimización de la gestión administrativa y el servicio al ciudadano, en búsqueda de los principios de eficiencia y eficacia en la gestión pública., según el acuerdo 014 de 2021. Dicha oficina cuenta con un equipo altamente calificado los cuales formulan, articulan y consolidan las estrategias, planes y políticas que permiten potencializar las tecnológicas de la información y las comunicaciones de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA que conlleven a la optimización de la gestión administrativa y el servicio al ciudadano, en búsqueda de los principios de eficiencia y eficacia en la gestión pública.

3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.2. NORMATIVA

Acuerdo 014 del 03 noviembre 2021.
Por medio del cual se modifica la estructura orgánica y la planta de empleos, se actualizan las funciones de las dependencias de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA y se dictan otras disposiciones.

3.3. FUNCIONES

- Asesorar la Dirección general en la formulación de estrategias, planes y políticas para el desarrollo, uso, aprovechamiento y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

- Gestionar y formular proyectos de inversión ambiental a partir de los instrumentos de planificación en el área de jurisdicción de CORTOLIMA.

- Planear, coordinar y liderar el diseño e implementación de las estrategias planes y políticas institucionales en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como soporte básico de la gestión institucional de la entidad.

- Desarrollar los lineamientos en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, necesarios para definir políticas, estrategias y prácticas institucionales que habiliten la gestión de la entidad en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios en las diferentes dependencias de la Corporación.

- Liderar el diseño, implementación y mantenimiento de la arquitectura empresarial de la entidad en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para o gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en cumplimiento de la estrategia de Gobierno Electrónico del Estado Colombiano. y según la visión estratégica, las necesidades de transformación y marco legal de la entidad.

- Diseñar, construir, implementar las estrategias para el uso y el aprovechamiento de los sistemas de vehículos aéreos no tripulados de la Corporación Autónoma Regional del Tolima.

- Diseñar, desarrollar, implementar, actualizar y brindar soporte al software de la Corporación, de acuerdo con los cambios tecnológicos, organizacionales y las necesidades de servicios ofrecidos o demandados por la entidad o la ciudadanía para el mejoramiento del servicio al ciudadano.

- Administrar, actualizar y mantener los sistemas operativos, bases de datos y software con el fin de garantizar su funcionamiento en términos de rendimiento y de la integridad de la información.

- Administrar el banco de información geográfica de la Corporación.

- Coordinar, diseñar e implementar las estrategias de seguridad de la información de acuerdo con las normas técnicas y las políticas corporativas, así como verificar la legalidad del software que utiliza la Corporación.

- Apoyar procesos técnicos y administrativos relacionados con las nuevas tecnologías de la información y acompañar los procesos de adquisición, sistematización, operación, soporte y capacitación que requiera la Corporación.

- Coordinar la administración de los sistemas de información estadística y georreferenciados que se implementen, con el fin de suministrar información a todos los usuarios y la alta gerencia para la toma de decisiones.

- Administrar el banco de imágenes (fotografías aéreas, imágenes de satélite, imágenes de radar, etc) de CORTOLIMA.

- Realizar supervisiones e interventorías a los contratos y/o convenios de su competencia, para la ejecución de proyectos de inversión.

- Planificar y elaborar estudios previos de acuerdo a su competencia y necesidades establecidas en el Plan anual de adquisiciones.

- Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

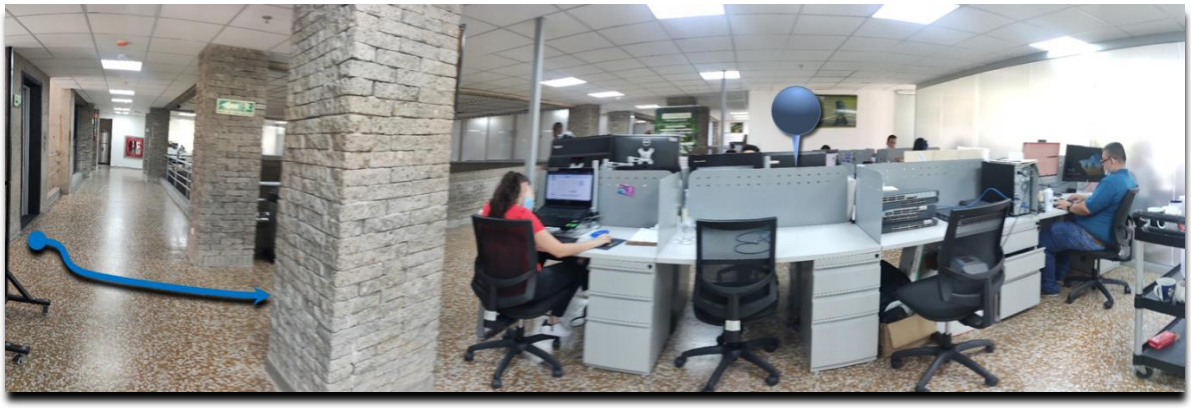
3.4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo que apoya la gestión de la oficina Asesora es está definido de la siguiente manera

A demás contamos con un grupo interdisciplinario que apoya en la gestión de la Oficina Asesora Direccionamiento estratégico TIC

3.5. UBICACIÓN

Ubicación dentro de la Sede principal de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA. Piso 4



Todos los servicios de TIC se prestan a través de único punto de contacto definido así:

- Cuarto piso de la sede principal de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA, saliendo de la escalera o el ascensor al lado derecho.

- Correo electrónico: oficina.asesoratic@cortolima.gov.co

Por que de tal manera amo Dios al mundo, que ha dado a su hijo unigénito, para que todo aquel que en el cree no se pierda , mas tenga vida eterna

Juan 3:16

4. DESCRIPCIÓN DE LOS CATÁLOGO DE SERVICIOS

El portafolio de servicios y Catálogo de Servicios, fueron diseñados y desarrollaron apoyados en los lineamientos del marco de Referencia del **MINTIC**.

Dando cumplimiento a los lineamientos relacionados con la documentación y publicación del **Portafolio de Servicios**, se definen los componentes de los servicios planeados, el catálogo de servicios (**Catálogos de Servicios activos** y **Catálogos de Servicios retirados**, que a continuación presentamos una breve descripción de cada servicio.

A continuación, se describirá cada componente del **Portafolio de Servicios.**
- Servicios Planeados o en Desarrollo
- Servicios Activos - Catálogo de Servicios
- Servicios Retirados

4.1. SERVICIOS PLANEADOS DE TI

Corresponde a todos los proyectos informáticos, planeados o en proceso de desarrollo para el cumplimiento de los procesos misionales y de apoyo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG:

SERVICIOS NUEVOS	DESCRIPCIÓN
Plataforma de Trámites	Plataforma web para la automatización de los tramites ambientales, la vigilancia judicial y liquidación de conceptos de cobro.
Sistema de Información para la Gestión de Cobros SISCAR	Plataforma web para la gestión del recaudo y cobro de todos los conceptos que generan ingresos para la Corporación.

SERVICIOS NUEVOS	DESCRIPCIÓN
Nueva Intranet	Portal Interno de servicios, procesos, comunicación interna, intercambio de información y solicitudes entre las distintas áreas
Portal Geográfico	El Geovisor Ambiental de CORTOLIMA es una herramienta web de consulta de la información geográfica más relevante producida CORTOLIMA, en la cual su principal objetivo es dar a conocer los principales aspectos ambientales del departamento en sus diferentes temáticas a partir de consultas oficiales en línea útiles para la toma de decisiones y gestión del territorio mediante herramientas esenciales de geoprocesamiento.
Infraestructura Inalámbrica Sede Principal y Territoriales	Implementación de una nueva red inalámbrica para el mejoramiento de la infraestructura de red en las territoriales, mediante la instalación de dispositivos inalámbricos para el acceso de usuarios móviles a la red corporativa, servicios de la corporación y el acceso a internet en las territoriales. En la sede principal se realiza una primera etapa con la adquisición y puesta en funcionamiento de una nueva tecnología de cincos Access Point.
Sistema de Control de Accesos	Implementación de un sistema automatizado de control de acceso en la sede principal y las territoriales y control de ingreso a los parqueaderos principal y sótano en la sede de Ibagué.
Carteleras Digitales	Implementación de un sistema de comunicación digital mediante tableros digitales distribuidos en los diferentes pisos de la sede principal y territoriales de la Corporación
Digiturnos	Implementación de un sistema digital automatizado de Turnos de atención a los usuarios para la ventanilla de la Corporación

4.2. SERVICIOS ACTIVOS

El portafolio de servicios de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico TIC de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA se conforma en tres componentes, los cuales se describen a continuación

- **COMPONENTE 1: Infraestructura Física:** Está conformado por los servicios que hacen posible que funcione de forma óptima la plataforma tecnológica. Tales como: Centro de Datos, granja de servidores, red LAN, red inalámbrica, Ups, centros de cableado, Backup y los aires acondicionados entre otros.

- **COMPONENTE 2: Plataforma de Aplicaciones:** Está compuesto por la implementación, desarrollo y/o mantenimiento de las aplicaciones de software misionales y de apoyo.

- **COMPONENTE 3: Recursos Tecnológicos:** Se administran todos los servicios de correo, Directorio Activo, NAS, seguridad, monitoreo de servicios entre otros.

4.2.1. COMPONENTE 1: Infraestructura Física

Desarrollando el primer componente presentamos los servicios que soportan la infraestructura física:

INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
	ALMACENAMIENTO NAS Hardware que apoya y salvaguarda la información misional y los procesos en la Entidad como también la información crítica de la entidad.
	CONSOLA ANTIVIRUS Utilizado para evitar, buscar, detectar y eliminar virus brindado automáticamente en segunda protección en tiempo real contra ataques de virus de igual manera ayuda a resguardar la información y hardware de malware, como gusanos, troyanos y programas espía entre otros.
	BACKUP TAPE Es la cinta magnética de datos / cartucho de datos para almacenamiento magnético secuencial, sobre la cual se leen, regraban y almacenan respaldos de los servidores de manera electrónica

INFRAESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
	SERVIDORES Equipos encargados del procesamiento de los servicios de la entidad.
	CORTA FUEGO (FIREWALL) Equipo encargado de la seguridad perimetral de la entidad licenciado.
	SWITCH CAPA 3 Encargados de la administración y control de la interconexión y de las VLANs
	SOFTWARE LEGAL Todo el software utilizado en los equipos de la entidad es legal certificado 2019 por Microsoft
	RED LAN Es el encargado de suministrar la conexión de las estaciones de trabajo, servidores y equipos de comunicación entre sí, brindando conectividad entre ellos.
	CENTROS DE CABLEADO Lugar en donde se concentra las conexiones de los equipo mediante dispositivos capa III
	DRONES De alta capacidad con cámaras especializadas con sensores remotos
	ANYDESK Para el soporte técnico a usuarios mediante el acceso remoto
	Auditorios Automatizados Implementación del sistema de automatización del auditorio principal, sala de juntas de dirección y Sala de oralidades de jurídica con integración de elementos de sonido y ascensores de proyección para el video beam y proyección remota por parte de los asistentes a las reuniones

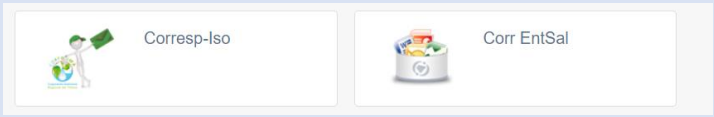
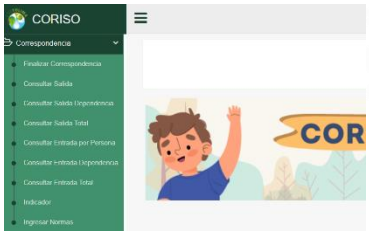
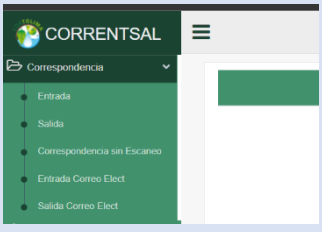
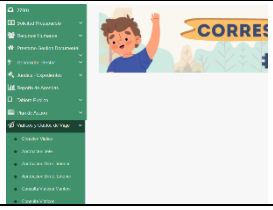
4.2.2. COMPONENTE 2: Plataforma de Aplicaciones

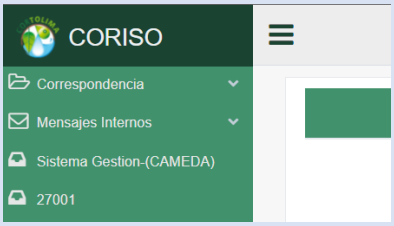
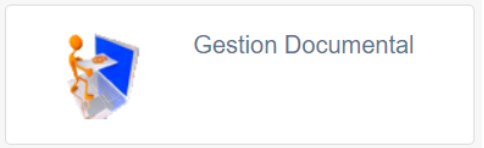
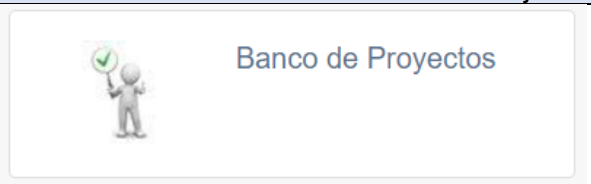
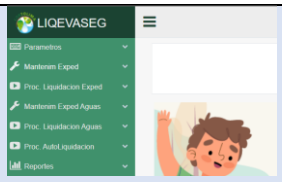
El segundo componente, corresponde a la Plataforma de Aplicaciones, donde se desarrollan los sistemas de información que soportan los macroprocesos misionales y de apoyo según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

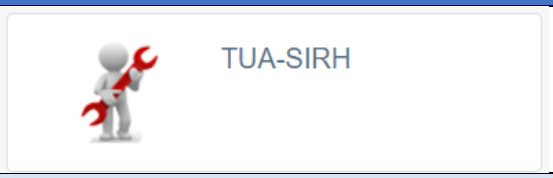
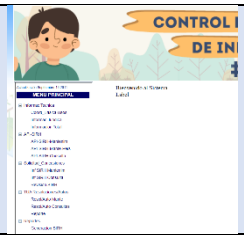
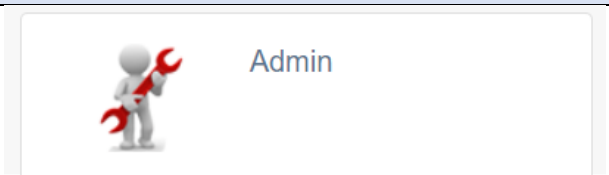
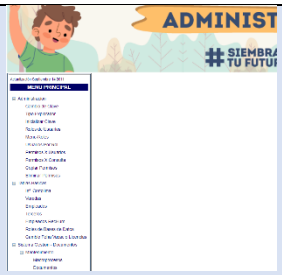
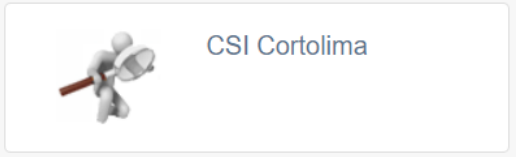
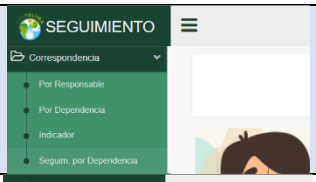
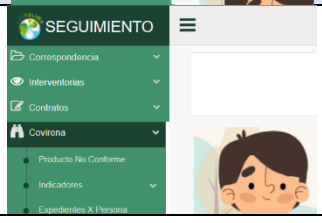
4.2.2.1 Servicios Misionales

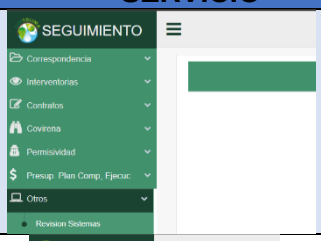
Corresponde a todos los servicios de aplicativos informáticos, entre los cuales se encuentran:

4.2.2.1.1 Intranet: www.intranet.cortolima.gov.co

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Modulos de Correspondencia	
	**Correspondencia** - Responder la correspondencia y finalizar el trámite y asignar el respectivo cruce de correspondencia con la salida - Realiza el metadato de la correspondencia de entrada y Salida - Crear correspondencia en las territoriales y asignarlas a la dependencia respectivo. - Realiza la gestión documental electrónica de todas las sedes. - Indicadores de correspondencia.
	**Correspondencia de Entrada y Salida** Se realiza la gestión documental de lo que entra y sale de la sede centro y de las oficinas territoriales.
	**Viáticos - (Corresp-Iso)** - Creación de Viáticos - Aprobación - Consulta

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	**Sistema Gestión (CAMEDA y 27001)** Sistema de gestión documental del sistema integrado y de MIPG
Módulo de Gestión Documental	
	Gestión documental: - Autos - Avisos - Mandamientos de Pago - Acuerdos de Asamblea - Actas de comité - Recursos Humanos – Préstamo hojas de vida
Banco de Proyectos	
	Banco de Proyectos - Administración, Movimiento y reportes de antiguos - Reportes, Parametrización, Evaluación y seguimiento de nuevos.
Liquidación, Evaluación y Seguimiento	
	**Liquidación, Evaluación y Seguimiento** - Parametaros - Mantenimiento del expediente - Liquidación de Agua - Autoliquidación - Reportes**.**

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Tasa Uso de Agua y Sistemas del Recurso Hídrico.	
	Tasa Uso de Agua y Sistemas del Recurso Hídrico. - Informacion Tecnica - API SIRH - Solciitud de Conceciones - TUA Resoluciones /Autos - Reportes – Generacion SIRH
Administración	
	Administración - Inicialización de claves - Permisos por usuario - Copiar permisos - Eliminar Permisos - Empelados - Terceros - Roles de bases de datos - Cambio de fecha de vacaciones o licencias.
Control y Seguimiento de los sistemas de información.	
	**Control y Seguimiento de correspondencia.** - Por persona - Por Dependencia - Seguimiento por dependencia
	**Covirena** - Producto con conforme - Indicadores por municipio - Indicadores por tipo de sanción - Indicadores por personas

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	**Otros** - Revisión de pendientes en el sistema por usuario
	Cuentas por Cobrar - Reporte con indicadores de abono entre fechas

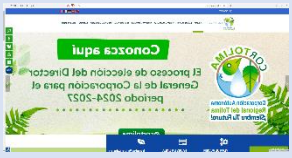
4.2.2.1.2 Extranet: www.extranet.cortolima.gov.co

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	Correspondencia - Finalización de correspondencia - Consulta de Salida - Consulta de Entrada **Sistema de Gestión** - Gestión Documental del sistema de Gestión - Gestión Documental de la 27001
	Gestión Documental - Administración de Informes - Recibir Informes - Consulta de Informes - Estadísticas de Informes - Consulta lideres - Consulta informe Total - Consulta Jurídica
	Centro de Atención de Fauna - Radicación de correspondencia - Ingreso de fauna - Evolución Clínica - Evolución Biológica - Mantenimiento Historia - Necropsia - Atropellamiento Fauna - Mapa de atropellamiento - Administración - Rescate de Fauna - Consultas

4.2.2.1.3 Cliente Servidor: ProgCortolima

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	Seguimiento a Correspondecia - Distribucion y seguimiento a correspondencia
	Liquidacion de la Tasa Retributiva - Calculo de DBO y SST - Facturacion - Consulta de Cobro Coactivo
	Correspondecia de Entrada y Salida - Radicacion de entrada y salida de correspondencia

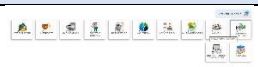
4.2.2.1.4 Sitio web www.cortolima.gov.co

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	Facturación de TUA, TR y CxC y Pagar por PSE - Tasa uso de agua (TUA) - TUA Acuerdos - Cuentas por cobrar - Tasa Retributiva
	Radicación Electrónica - Peticiones - Quejas - Reclamos - Sugerencias - Denuncias
	**Página Web** - Información Corporación - Planes y programas - Trámites y Servicios - Transparencia - Servicio al ciudadano - Participa - Sala de Prensa - Pagos - Redes Sociales

4.2.2.2 Servicios de Apoyo

Corresponde a todos los servicios de aplicativos informáticos, entre los cuales se encuentran:

4.2.2.2.1 ERP – SYSMAN WEB

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	Contabilidad - Interfaz para ingresar hechos de información económica de la entidad.
	Tesorería - Es el registro de ingresos y pagos realizados en la Corporación
	Presupuesto de Ingresos y Gastos - Presupuesto de ingresos y gastos en un tiempo determinado
	**Almacén e inventarios** - Control de inventarios de recursos físicos, y compras para la Corporación.
	Nómina y Hojas de Vidas - Liquidación de nómina para funcionarios de planta y registro de las hojas de vida de los funcionarios
	Precontratos - Gestión de los precontratos para revisión y análisis
	Gestión de Contratos - Gestión de los contratos celebrados por la Corporación

4.2.2.2.2 Servicios Infraestructura de RED

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	VPN Es la herramienta que permite proteger tu conexión mientras navegas por internet, te permite utilizar los servicios internos de la entidad desde cualquier proveedor de internet que se tenga.
	CONEXIÓN REMOTA Permite el acceso a la información interna desde diferentes puntos geográficos por la naturaleza de las funciones y responsabilidades que tiene cierto tipo de personal de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA.
	DHCP Asigna automáticamente direcciones de red según sea la VLAN
	DIRECTORIO ACTIVO Es el término que utiliza Microsoft para referirse a su implementación de servicio de directorio en una red distribuida de computadoras. Utiliza distintos protocolos, principalmente LDAP, DNS y DHCP entre otros.
	RED WIFI Red de datos inalámbrica corporativa que permite la conexión a la red de datos sin necesitar ningún tipo de cable.
	VMWARE Software de virtualización para reducir equipos físicos en el DATACENTER
	vCenter Encargado de la administración de los servicios virtualizados mediante Vmware
	DNS Es un sistema de nomenclatura jerárquico que se ocupa de la administración del espacio de nombres de dominio. Su labor primordial consiste en resolver las peticiones de asignación de nombres.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
	ANYDESK Para el soporte técnico a usuarios mediante el acceso remoto

4.2.2.2.3 Herramientas CLOUD: Google

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Google	**SUIT GOOGLE (Google Workspace Business Standard)** Google Workspace nos ayuda a aumentar la productividad desde cualquier lugar (Correo, Organizador, almacenamiento, videoconferencia, herramientas ofimáticas entre otras)

4.2.2.2.4 Herramientas Sistema de Información Geográfica: SIG

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
ESRI	**ARGIS SERVER** Nos permite tener un componente de software de servidor back-end de ArcGIS Enterprise que pone su información geográfica a disposición de las partes interesadas de la entidad
PIX4Dmapper	PIX4D Nos permite realizar mediante un Software fotogrametría para mapeo profesional con drones

4.2.2.2.5 Herramientas en proceso de implementación WEB

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
SIGACOR	Sistema de información para la Gestión Ambiental, aplicativo web para mostrar el estado del PAC (Plan de Acción Cuatrienal), permite a los funcionarios alimentar las metas de la Corporación, como también los usuarios externos para revisar la gestión de la entidad.
BANCO DE PROYECTOS	Herramienta de gestión de la información que monitoriza, analiza y muestra de manera visual los proyectos o cuadro de mando donde se puede ver la ejecución del Banco de Proyectos, en el cual los actores ambientales del departamento inscriben los proyectos y se supervisa por parte de los funcionarios responsables la actividad.

4.2.2.2.6 Software de apoyo a los municipios: COBRO PREDIAL

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
IPUSA	**Liquidación del Impuesto Predial y Complementarios** - Aplicativo entregado a los municipios como apoyo en el cobro de la tasa predial

4.2.3. COMPONENTE 3: Atención al Usuarios

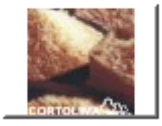
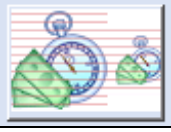
El tercer componente, corresponde a los servicios informáticos y técnicos, que apoyan los macroprocesos misionales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

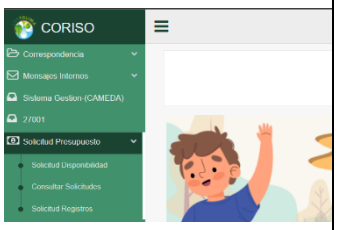
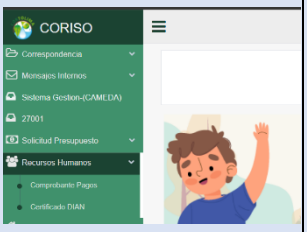
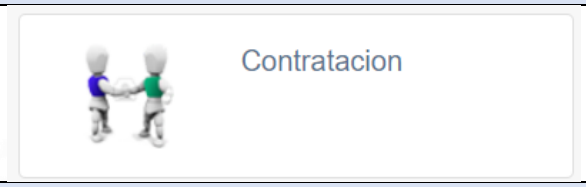
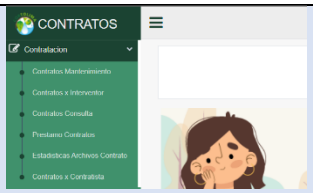
Corresponde a todos los servicios informáticos y técnicos, que apoyan a que las funciones de los funcionarios y contratistas de la Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA que les permita cumplir la misión institucional, entre los cuales se encuentran:

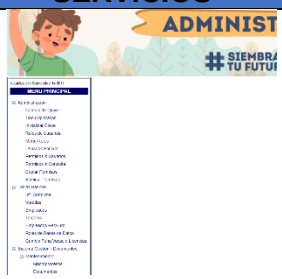
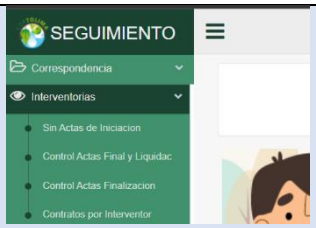
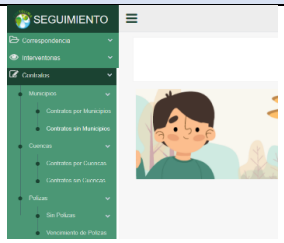
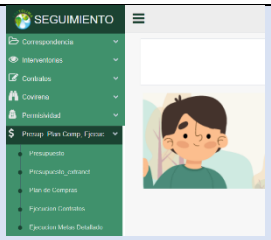
SERVICIO	DESCRIPCIÓN
GLPI	GLPi Solución libre de gestión de servicios de tecnología de la información, un sistema de seguimiento de incidencias y de solución service desk.

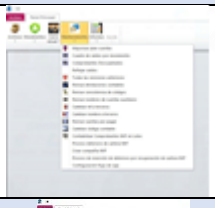
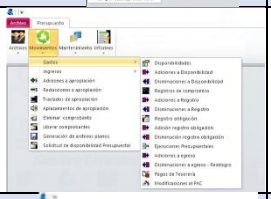
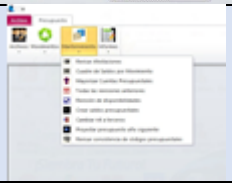
4.3. SERVICIOS RETIRADOS

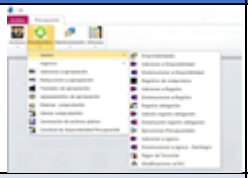
Corresponde a todos los servicios informáticos y técnicos, que fueron retirados del Catálogo de Servicios desde 01/01 de 2020; entre los cuales se encuentran:

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Visitantes	**VISITANTE** Permitía identificar los funcionarios que ingresaban a la entidad desde un código de barras.
Cascarilla 	**MOVILIZACIÓN DE CASCARILLA** Permitía generar certificado de movilización de cascarilla.
Deudores Morosos 	**DEUDORES MOROSOS** Generar un archivo plano con la información de los deudores morosos de CORTOLIMA para ser enviado mediante un archivo de Excel a la Contaduría General de la Nación.

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
	**Solicitud Presupuesto** - Solicitud Disponibilidad - Consulta de Solicitudes - Solicitud de Registro
	**Recursos Humanos** - Comprobante de Pago - Certificado DIAN
Contratación	
	**Contratación** - Mantenimiento - Por interventor - Consulta - Prestamos - Estadísticas - Por Contratistas
	Interventorías - Interventorías Actuales - Interventorías en las que en algún momento fue interventor
Administración	

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
	Administración - Inicialización de claves - Permisos por usuario - Copiar permisos - Eliminar Permisos - Empelados - Terceros - Roles de bases de datos - Cambio de fecha de vacaciones o licencias.
	**Control y Seguimiento a interventorías** - Sin acta de inicio - Control de actas finales y liquidaciones - Control de actas de finalización - Contratos por interventor
	**Indicadores de contratación** - Por municipio - Sin municipio - Por cuencas - Sin cuencas - Sin Pólizas - Vencimiento de pólizas
	**Presupuesto, Plan de compras y Ejecución Presupuestal** - Reporte del Presupuesto - Reporte Plan de compras - Reporte de la ejecución de los contratos - Ejecución de las metas Detalladas
	Autorizaciones Ambientales en la Extranet - Impulsar Expediente - Consulta de Expediente
	Control de los Sistemas de Información Extranet - Consulta Presupuesto

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Contratación	**Contratacion en Protocortolima** - Incio y Admintracion de los procesos de contratratacion
Supervisorias	**Interventorias en Protocortolima** - Adminsitracion de las intervetorias asignadas
Autorizaciones Ambientales	**Autorizaciones Ambientales en Protocortolima** - Administracion de los expedientes y traslado de los mismos
Pgar - Pat - Poai - BanPro	**Pgar, Pac, Poai y Banco de Proyectos en Protocortolima** - Se administran las metas a cumplir para la gestion de desarrollada en unperiodo determidado de 10 años, 4 o uno. - Se administran los proyectos inscritos en baco de proyectos.
	**Contabilidad en SYSMAN LOCAL** - Interfaz para ingresar hechos de información económica de la entidad.
	Tesorería en SYSMAN LOCAL - Es el registro de ingresos y pagos realizados en la Corporación
	**Presupuesto de Ingresos y Gastos en SYSMAN LOCAL** - Presupuesto de ingresos y gastos en un tiempo determinado
	**Almacén e inventarios en SYSMAN LOCAL** - Control de inventarios de recursos físicos, y compras para la Corporación.

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
	**Nómina y Hojas de Vidas en SYSMAN LOCAL** - Liquidación de nómina para funcionarios de planta y registro de las hojas de vida de los funcionarios
Resoluciones 	**RESOLUCIONES PROGCORTOLIMA** Permitía generar certificado de movilización de cascarilla.
Salvocond. Plantaciones 	**SALVOCONDUCTOS DE PLANTACIONES** Realizaba el registro de las plantaciones de la Corporación incluyendo la cantidad a aprovechar y generaba un reporte para el formato único de salvoconducto

4.4. NIVELES DE SERVICIO

El nivel de servicio está definido desde la prioridad o complejidad de la solicitud y la solución al requerimiento.

El tiempo es en días hábiles.

4.4.1. Mantenimiento y Desarrollo de Software

- **Mantenimiento**

PRIORIDAD	TIEMPO ÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÍNIMO DE SOLUCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
Alta	5 horas	1 hora	5 hora
Media	1 día	3 horas	8 horas
Baja	1 días	1 horas	8 horas

- **Desarrollo**

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÍNIMO DE SOLUCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
Alta	3 días	8 días	15 días
Media	5 días	10 días	25 días
Baja	8 días	15 día	30 días

4.4.2. Gestión de Usuarios

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÍNIMO DE SOLUCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
ALTA	5 Minutos	30 Minutos	1 Día
MEDIA	30 Minutos	4 Horas	2 Días

BAJA	1 Hora	2 Dias	5 Días

4.4.3. Incidentes de Seguridad

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÍNIMO DE SOLUCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
Alta	1 hora	20 minutos	2 horas
Media	8 horas	1 hora	24 horas
Baja	24 horas	2 horas	36 horas

4.4.4. Solicitudes de Apoyo con Aeronaves no Tripuladas y Atención Requerimientos del Sistema de Información Geográficos

- **Aeronaves no Tripuladas**

Solicitud captura de fotografía y video

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÍNIMO DE SOLUCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
Alta	1 hora	1 día	3 día
Media	2 días	2 días	7 días
Baja	5 días	7 día	14 días

Solicitud generación de ortofotomosaico

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÍNIMO DE SOLUCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
Alta	1 hora	1 día	3 días
Media	1 día	3 días	5 días
Baja	3 días	5 días	10 días

- **Sistema de Información Geográficos**

Solicitud creación de aplicaciones de consulta geográfica

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÍNIMO DE SOLUCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
Alta	1 día	5 días	10 días
Media	3 días	10 días	20 días
Baja	7 días	20 días	1 mes

Solicitud publicación de información al canal de datos abiertos

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÍNIMO DE SOLUCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
Alta	3 horas	6 horas	1 día
Media	1 día	1 día	2 días
Baja	3 días	3 días	7 días

5. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
1/12/2023	00	Actualización portafolio de servicios con los nuevos proyectos en desarrollo y actualización del catálogo anterior y los servicios retirados.

ELABORO	REVISO	APROBO
Katherine Silva Garibello	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño 01 de Diciembre de 2023

Por que de tal manera amo Dios al mundo, que ha dado a su hijo unigénito, para que todo aquel que en el cree no se pierda , mas tenga vida eterna
Juan 3:16