

INFORME DE GESTIÓN

PROCESO DE APOYO GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE LAS TIC

**Carlos Fernando León Barajas
Asesor Despacho Alcalde**

ALCALDIA DE BUCARAMANGA

Primer trimestre de 2014



Bucaramanga
capital
sostenible



**MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA**
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

AGENDA-SUBPROCESOS

1. Asesoría en Desarrollo Institucional de TIC
2. Atención a requerimientos de Soporte técnico
3. Control y monitoreo de la central telefónica
4. Atención a requerimientos sobre Aplicaciones
5. Administración de contenido de la estrategia de Gobierno en Línea
(Sitio web, trámites, Redes Sociales)
6. Administración y soporte al Centro de Datos (Redes de Datos)



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóroquez / Alcalde

Subproceso - ASESORÍA EN DESARROLLO INSTITUCIONAL DE TIC



Bucaramanga
capital
sostenible



**MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA**
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

1. ASESORÍA EN DESARROLLO INSTITUCIONAL

✓ *Objeto:* Atender las diferentes propuestas de orden interno y externo y asesorar a las dependencias contratantes de la Administración Central Municipal, sobre la adquisición, mantenimiento de bienes y servicios relacionados con el área de Tecnologías y Comunicación de la entidad.

PROYECTO: Sistema De Seguridad Y Emergencias - SIES 123 Del Municipio De Bucaramanga

Los avances que se han tenido en el contrato de la instalación y puesta en funcionamiento del “sistema de emergencia y control de casos de Bucaramanga” sobre la virtualización de los servidores y terminales del SIES123, del contrato No.414 del 2013, son los siguientes:

- ✓ Alta la tecnología adquirida en la nueva sala del sies123, en la cual se encuentran recibiendo las llamadas y despacho de casos desde estas nuevas instalaciones



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

Instalación de puestos de trabajo de la sala de despacho con 12 usuarios.

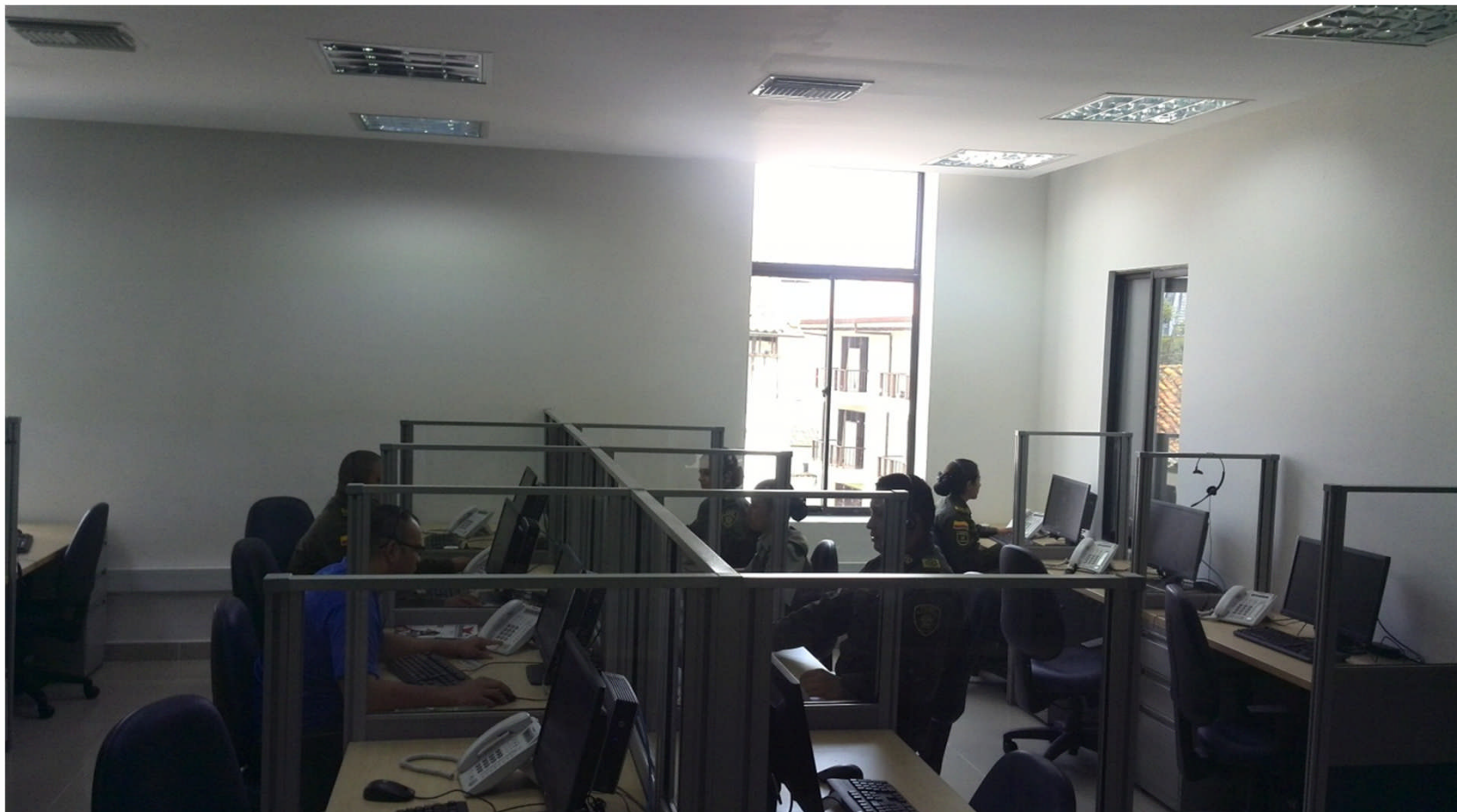


Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

Instalación de puestos de trabajo de la sala de operadores con 14 usuarios y 06 usuarios administrativos



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

Instalación de las terminales completas con su respectivo teléfono como se puede observar



Bucaramanga
capital
sostenible



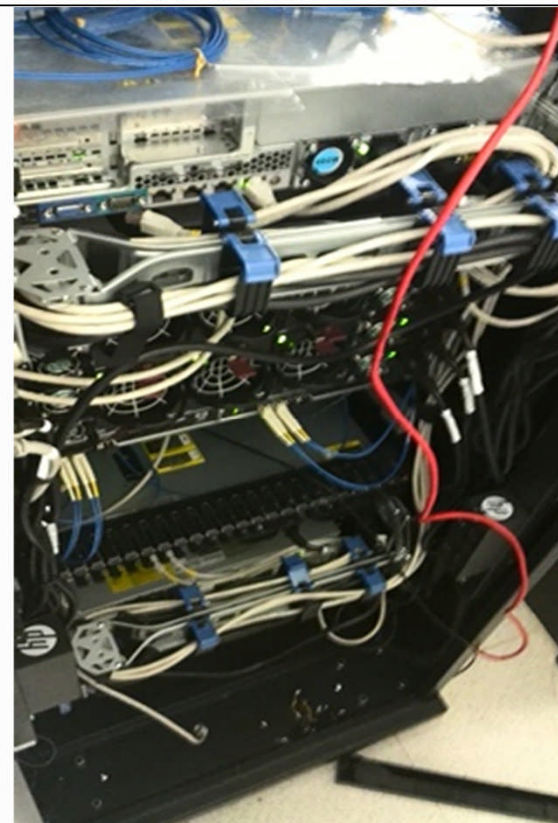
MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

Instalación de los servidores y enclousere en el rack del cuarto de equipos.

VISTA FRONTAL



VISTA POSTERIOR



Rack: Servidores Y Equipos Activos



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

Instalación de los servidores y enclousere en el rack del cuarto de equipos.



- ✓ Actualmente se encuentran instalados todos los equipos de cómputo y servidores, SAN, NAS y grabadora y servidores enclousere.
- ✓ Quedando la ups y planta telefónica toda dentro del rack.
- ✓ Estos equipos están funcionando desde el día 14/05/2014 y no ha presentado ningún inconveniente.

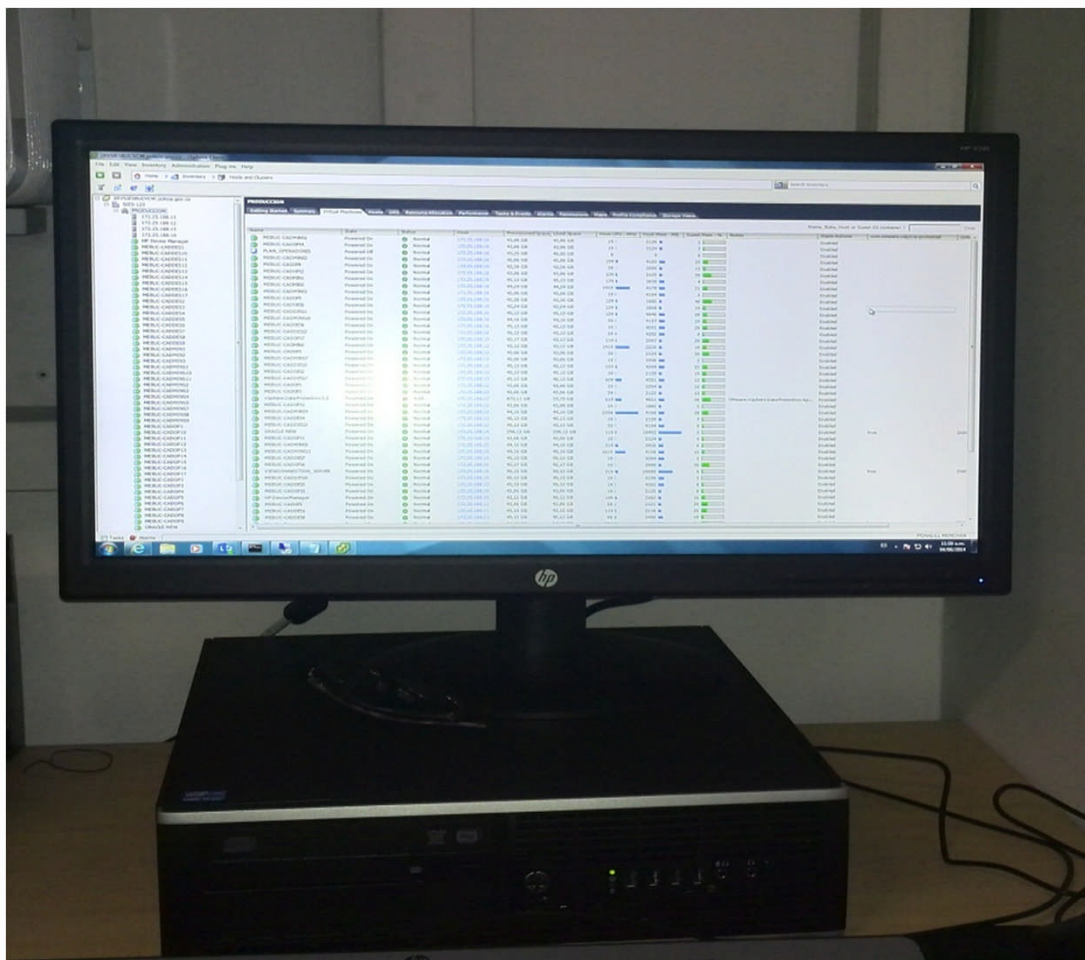


Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobórguez / Alcalde

Instalación de los equipos de cómputo y servidores dentro la plataforma virtualizada en su totalidad.



- ✓ Actualmente se está prestando soporte ante cualquier inconveniente o error que se pueda presentar, toda vez que esta tecnología se encuentra en periodo de garantía.



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobórzquez / Alcalde

1. ASESORÍA EN DESARROLLO INSTITUCIONAL

PROYECTO: Optimizar y readecuar las instalaciones eléctricas e implementación de sistema de emergencia y/o de respaldo de las oficinas de la registraduría municipal del estado civil de Bucaramanga

Se manejó de acuerdo a las normas técnicas vigentes en la materia y el desarrollo del objeto contractual, debido a que se hallaron novedades técnicas, administrativas y económicas que se han evaluado y se han ido resolviendo para obtener un buen alcance y calidad del proyecto de conformidad con lo anterior se presenta un informe detallado del desarrollo del proyecto:



Bucaramanga
capital
sostenible

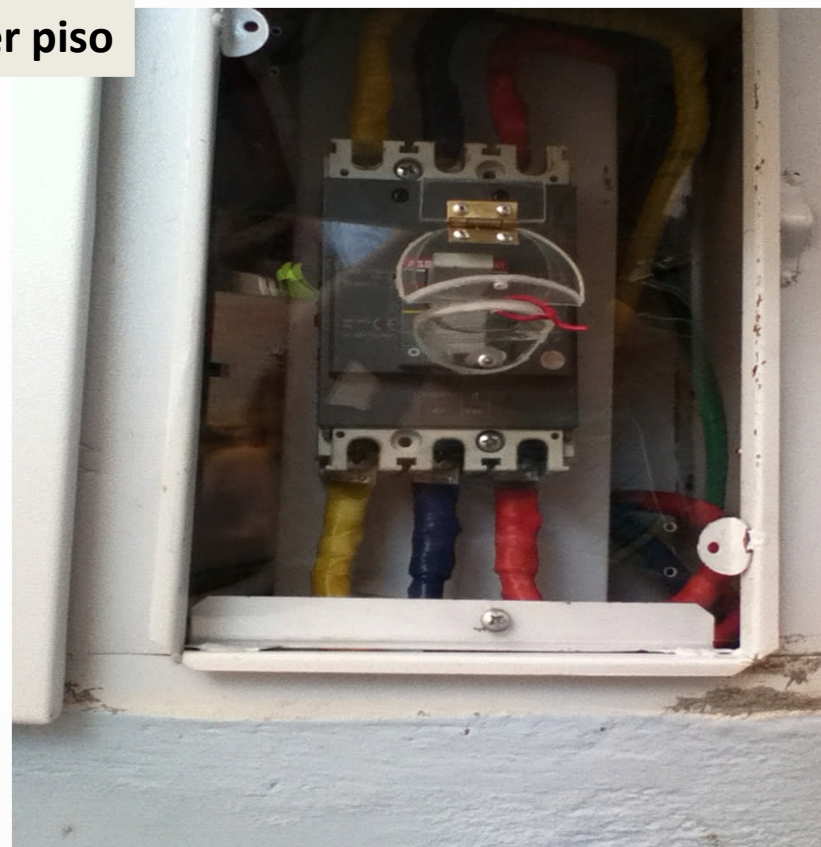


MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

Cambio de medidor de energía debidamente certificado y parametrizado además de su reubicación por recomendación de la ESSA dado el aumento en calibre del conductor de acometida principal de N°4 a N°2.



Primer piso



Bucaramanga
capital
sostenible



Localización y replanteo, levantamiento topográfico del área a intervenir con la implantación del proyecto general.

Terraza



Bucaramanga
capital
sostenible



Terraza



- ✓ **Construcción de cabina:** Construcción de 31 MTS² de mampostería en bloque H 10, 16ML de vigas de amarre, 5 ML de columnetas, 52 M² y 16 ML de friso, 16ML de piso de concreto, 52 M² Y 16 ML de pintura, 24 M² en techo termo acústica, 50x 1.30 M² de sobre piso, 4,20 ML de desagüe de 3" y 16 ML de impermeabilización.



Bucaramanga
capital
sostenible



Terraza



- ✓ Caseta para albergar y brindar protección mecánica y ante factores atmosféricos, además del confinamiento eléctrico exigido por el RETIE a equipos eléctricos tales como planta de transferencia automática y gabinete con barrajes de distribución interna



Bucaramanga
capital
sostenible

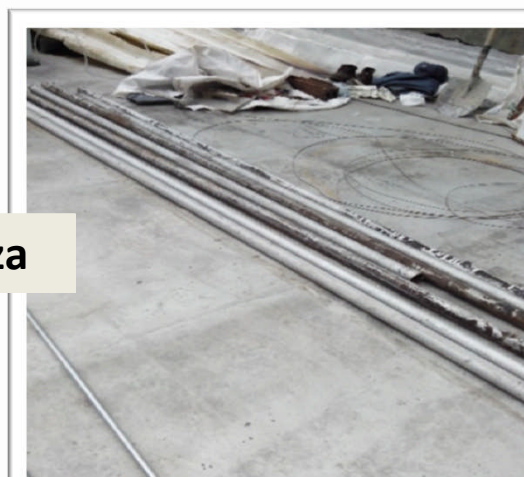


MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóroquez/Alcalde

Desmantelamiento y adecuación de tubería: Retiro de tubería de 11/2" y adecuación de tubería galvanizada de 2" e instalación de 3 cajas de inspección de 220x300x120 color gris intemperie.



Terraza



Bucaramanga
capital
sostenible



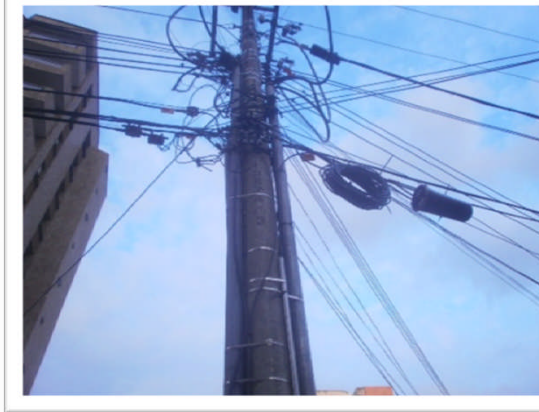
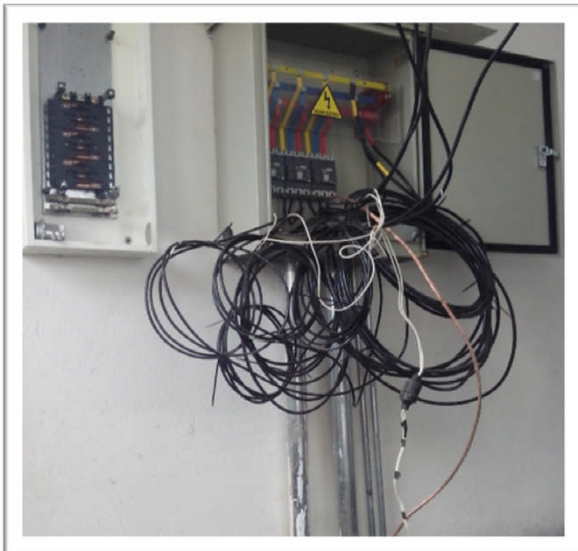
Alambrado de parciales generales: Suministro de cable N°6 AWG Cu THHN Y N°2 AWG Cu THHN en ducteria de 2" para alimentación de medidor a totalizador de 3x40 AMP ubicado en gabinete y de gabinete a totalizador de 3x40 AMP ubicado en tablero general de luces y tomas



Bucaramanga
capital
sostenible



Desmantelamiento: de caja con medidor trifásico existente. Suministro, reubicación y traslado de acometida con medidor trifásico nuevo con breaker de 3x80 AMP y cable concéntrico de 4XN°2, caja para medidor y polo a tierra de 2.4 m.



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

suministro de instalación: de cable cobre línea desnuda N°2 para malla tierra con 3 varillas coper well de 2.4m para protección de gabinete y transferencia.



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóroquez / Alcalde

Terraza



- ✓ acometida parciales de cada uno de los sistemas mencionados en el numeral anterior, trifásica en conductores THHN N°6 para el tablero normal, trifásico en conductores THHN N°4 para tablero de AA y trifásico en conductores THHN N°6 para el sistema regulado.



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóroquez / Alcalde

Terraza



Aire acondicionado. suministro y adecuación de tablero de 18 puestos y cable para repotenciación de aires acondicionados con breaker de 2x30 AMP y cable en N° 10 AWG Cu THHN.



Bucaramanga
capital
sostenible



Reestructuración de ductería y cableado parcial para UPS: adecuación y suministro de tubería de 2" pulgadas y parcial de N° 6 AWG Cu THHN con totalizador de 3x50 AMP ubicado desde gabinete hasta tablero.



Terraza



Bucaramanga
capital
sostenible



Tramo de la acometida principal en conductor antifraude N°3x 2+1x4 por requerimientos de la electrificadora de Santander.

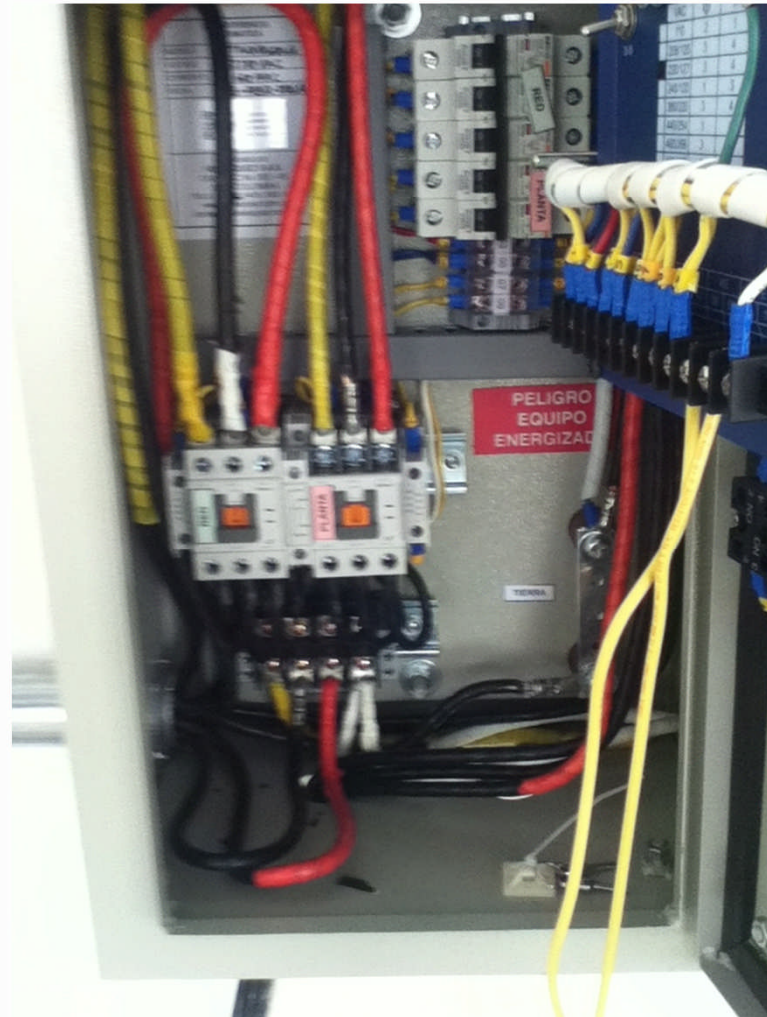
Terraza



Bucaramanga
capital
sostenible



- ✓ Inclusión de un barraje de distribución aguas debajo de la transferencia automática para permitir el control adecuado de cada uno de los tipos de carga de manera independiente, con la nueva distribución se separaron las cargas de tomas e iluminación aires acondicionados y red regulada. Esto con el fin de brindar mayor confiabilidad, flexibilidad y maniobrabilidad en la operación de los sistemas, además de ser una recomendación explícita en la norma técnica para instalaciones eléctricas.



Bucaramanga
capital
sostenible



Subproceso - ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO



Bucaramanga
capital
sostenible



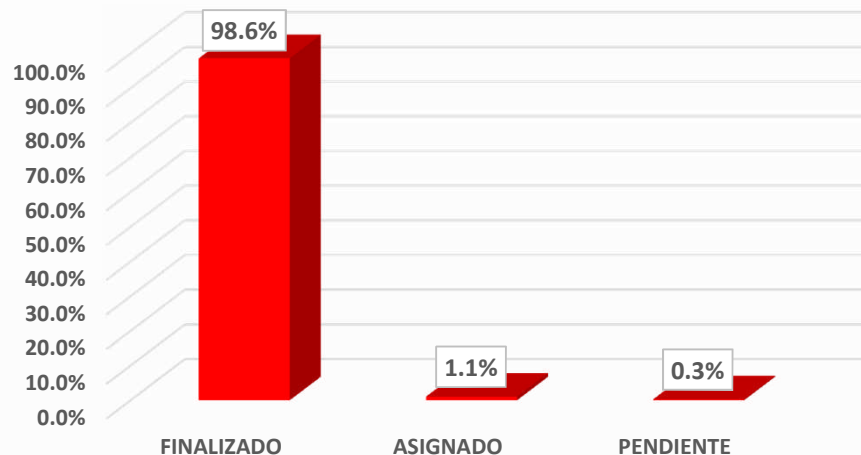
**MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA**
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

2. ASISTENCIA TÉCNICA

✓ *Objeto:* Prestar el servicio de asistencia técnica relacionada con Hardware, Software de Gestión y servicios de red a las diferentes dependencias de la Alcaldía.

✓ *Situación detectada:* Durante el primer trimestre de 2014 se han prestado un total de 1281 servicios de asistencia técnica. La mayor cantidad de ellos son de hardware con el 49.6%, Software 11.7%, otros 15.3%, Teléfonos 3.8%, Servicios de dominio 13.6% y servidores 0.1%.

Estado del servicio



Categoría	Cantidad	%
Hardware	636	49,6
Software	150	11,7
Otros	196	15,3
Redes	75	5,9
Teléfonos	49	3,8
Servicios de dominio	174	13,6
Servidores	1	0,1
Total	1281	100,0



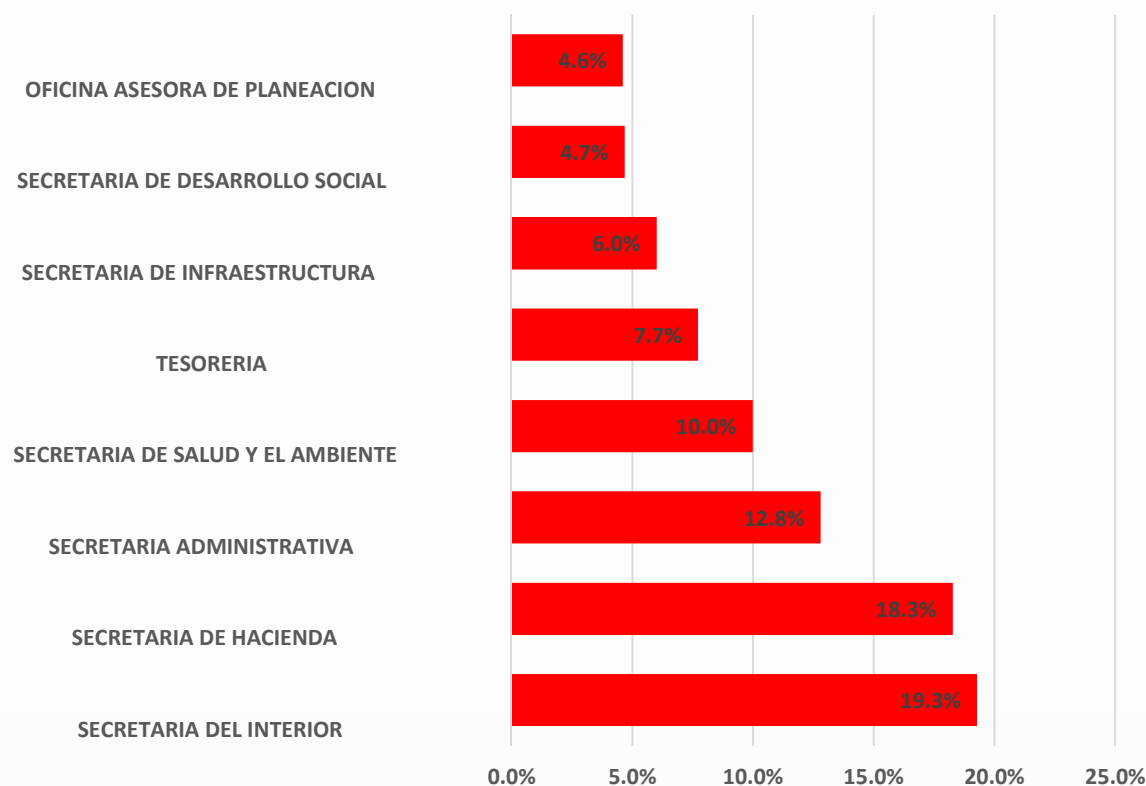
Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobórzquez / Alcalde

2. ASISTENCIA TÉCNICA

Servicios prestados por secretaria



La mayor concentración de servicios se prestó para la secretaria del interior 19.3%, secretaria de hacienda con un 18.3%, secretaria administrativa 12.8%, secretaría de salud y el ambiente con 10%, la tesorería 7,7%, secretaria de infraestructura 6%, secretaria de desarrollo social 4.7% y oficina asesora de planeación 4.6%.



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

Subproceso – CONTROL Y MONITOREO DE LA CENTRAL TELEFONICA



Bucaramanga
capital
sostenible



**MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA**
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

3. CONTROL Y MONITOREO DE LA CENTRAL TELEFONICA

✓ *Objeto:* Este procedimiento tiene como objetivo brindar administración, operación y mantenimiento de la central telefónica de la Alcaldía de Bucaramanga.

✓ Las actividades de este procedimiento Incluyen principalmente:

- Revisión de alarmas
- Asignación de nuevas extensiones telefónicas
- Cambio de numero a las extensiones telefónicas
- Actualización de extensiones
- Mantenimiento controladoras Infinity
- Registro de la tasación diaria de extensiones
- Copia de seguridad central telefónica
- Soporte técnico extensiones y líneas fijas

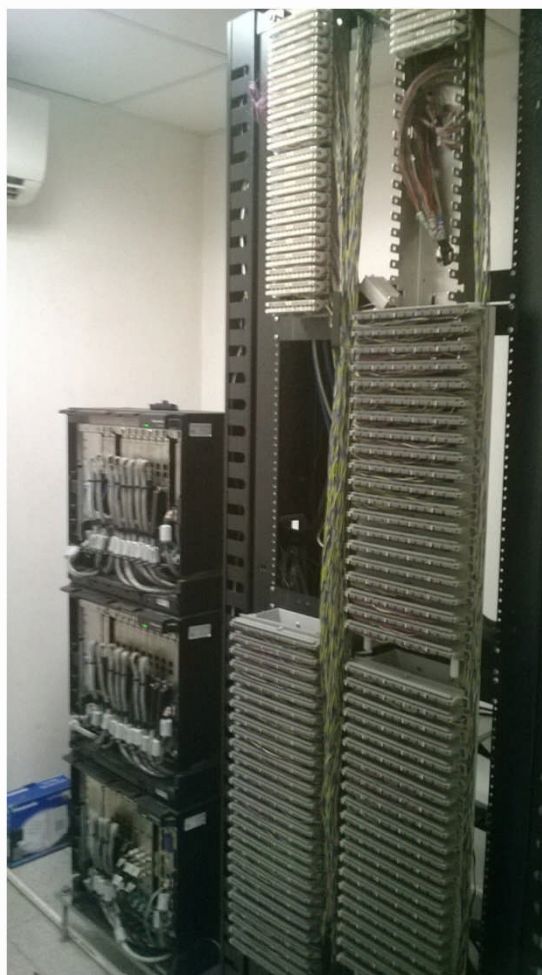
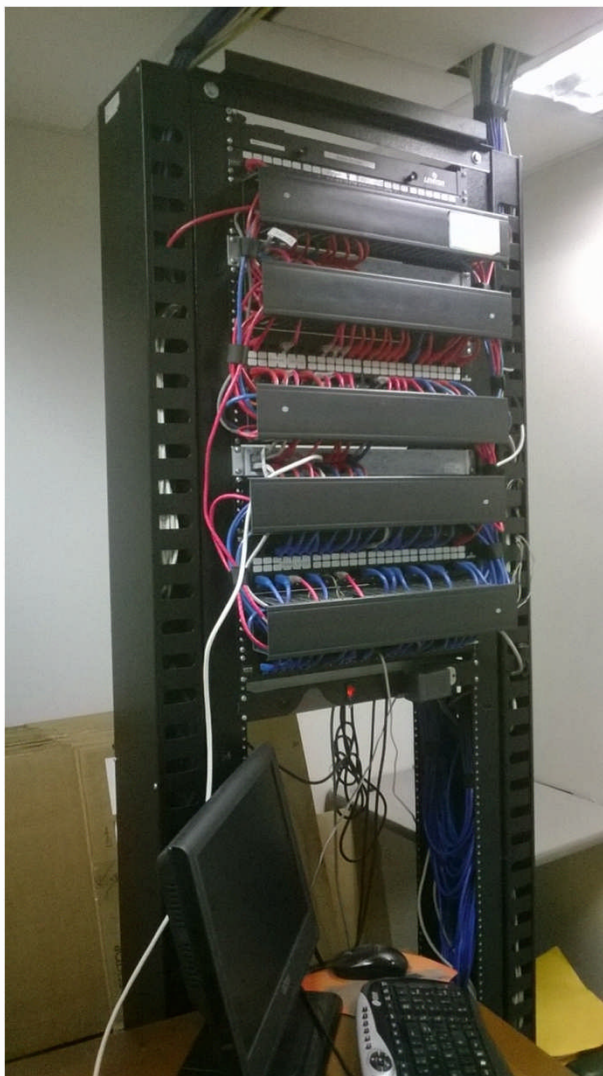


Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóroquez / Alcalde

CENTRO DE CONTROL Y MONITOREO DE LA CENTRAL TELEFONICA



Bucaramanga
capital
sostenible



Subproceso – ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS SOBRE APLICACIONES



Bucaramanga
capital
sostenible



**MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA**
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

4. REQUERIMIENTOS SOBRE APLICACIONES

✓ *Objeto:* Prestar el servicio de asistencia profesional relativa a las aplicaciones Financieras, Administrativas y Desarrollos Específicos de la organización buscando la eficiencia en la prestación del servicio a nivel institucional.

✓ *Situación detectada:* La oferta de servicios desde el subproceso está dirigida a atender necesidades y requerimientos de información en lo relacionado con el *impuesto predial e Industria y Comercio*.

SISTEMA DE IMPUESTO

- ✓ Se generó nuevo módulo para realizar reportes del módulo de caja
- ✓ Integración de la base de datos de valorización con la base de datos sistema de impuestos y desarrollo de los procedimientos necesarios para la administración de los datos.
- ✓ Implementación de web services para el recaudo de impuestos de Predial e Industria & Comercio con las entidades Financieras. Llevando a cabo el uso de los recursos de desarrollo ya existentes e integrándolos con el desarrollo del web services, validando el cargue y aplicación de pagos correctamente en la base de datos del sistema Impuestos y haciendo los ajustes necesarios para su correcto funcionamiento.

4. REQUERIMIENTOS SOBRE APLICACIONES

SISTEMA DE PAGOS EN LINEA IMPUESTO PREDIAL

- ✓ Se agrega vigencias 2014 para la presentación de información exógena.
- ✓ Se modificaron las variables que toman los datos de valores pasándolas a 64 bit.
- ✓ Desarrollo de formulario para la integración de pagos en línea con el Web Service.

SISTEMA PROGRAMA PLAZAS DE MERCADO

- ✓ Se arregla informe con información de presentación de estado de cuenta para el 2014

SISTEMA SOLICITUD CAMBIO DE ESTRATO

- ✓ Se agregó selección de motivo por el cual se imprime o solicita certificado de estrato del predio.

SISTEMA REGISTRO INSCRIPCIONES CUPOS COLEGIOS SECRETARIA DE EDUCACIÓN

- ✓ Verificación acceso de usuarios al sistema para el registro de estudiantes de los colegios. Creando un usuario Administrador el cual es el encargado de crear y dar permisos a los usuarios que acceden al sistema, quedando a cargo la Secretaria de Educación para la administración de ellos.



Bucaramanga
capital
sostenible



**MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA**
Luis Francisco Bobórzquez / Alcalde

NUEVOS DESARROLLOS DE APLICATIVOS

SISTEMA ALUMBRADO PÚBLICO

- ✓ Se lleva a cabo el Diseño, Análisis y Desarrollo del nuevo sistema solicitado por la Secretaria de Hacienda, para la presentación de la Declaración de Alumbrado público a través de la Web por las entidades prestadores del servicio.

SISTEMA INTERNO ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

- ✓ Implementación del sistema Interno de la Alcaldía de Bucaramanga
- ✓ Capacitación y registro de acceso de usuarios a través de cuentas de dominio.
- ✓ Se incluye un calendario de actividades.
- ✓ Se agrega el directorio telefónica de la Alcaldía con cada una de sus dependencias
- ✓ Arreglo de banner para el descargue de archivos adjuntos.

SISTEMA SABS

- ✓ Capacitaciones en la Defensoría del Espacio Público, llevando a cabo pruebas.
- ✓ Capacitación para la inclusión de linderos y revisión de datos de inmuebles.
- ✓ Verificación de datos del sistema SABS.

SISTEMA CONTROL DE SOLICITUDES DE ARCHIVO

- ✓ Mostrar el número de radicado en la edición de los registros.



Bucaramanga
capital
sostenible



NUEVOS DESARROLLOS DE APLICATIVOS

SISTEMA STS – SISTEMA DE SOLICITUDES DE SERVICIOS TÉCNICOS

- ✓ Implementación del sistema STS, y capacitación a los usuarios de la Alcaldía de Bucaramanga sobre su uso y acceso.
- ✓ Se creó un módulo de estadísticas y reportes sobre los servicios prestados por la Oficina TIC, mostrando un filtro por fechas y diferentes campos y generar reporte en Excel y en pdf.
- ✓ Se creó un Módulo de estadísticas sobre las calificaciones que se le dan a los servicios técnicos prestados, y generar reporte en Excel.
- ✓ Se agregaron campos obligatorios como el teléfono, extensión y otros.
- ✓ Se creó el estado atendido para cuando el técnico ya ha realizado el servicio y el usuario no ha calificado el servicio, quede solo a la espera de que el servicio sea calificado para ser finalizado

SITIO WEB ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

- ✓ Implementación CSS y estilos en jquery dinámico para el grupo GEL



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez // Alcalde

NUEVOS DESARROLLOS DE APLICATIVOS

IMPLEMENTACIÓN WEB SERVICES RECAUDO IMPUESTO PREDIAL E INDUSTRIA & COMERCIO

- ✓ Gestión implementación web services con 14 Entidades financieras. De las cuales 6 ya se encuentra en producción, 3 están en etapa de pruebas, 3 en pruebas de conexión de VPN, y 2 pendientes por iniciar el proceso de implementación.
- ✓ Pruebas integración login usuarios pagos en línea
- ✓ Entrega de información para implementación desarrollo aplicación de pagos validación de archivos planos.
- ✓ Teleconferencias entidades financieras (Sudameris, Occidente, Bogota, Helm, Colpatria, Caja Social, Comultrasan, Davivienda, BBVA)
- ✓ Entidades que están recaudando a través de web services, Banco Sudameris, Banco de Bogotá, Helm Bank, Comultrasan, Banco de Occidente y BBVA.
- ✓ Seguimiento en el ambiente de pruebas y de producción de cada entidad financiera.
- ✓ Capacitación impresión nuevo sistema para la impresión de recibos para el pago de impuesto predial e industria & comercio.



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA (Sitio web, trámites, Redes Sociales)



Bucaramanga
capital
sostenible



**MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA**
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

5. CONTENIDO GEL (PÁG. WEB Y REDES SOCIALES)

✓ *Objeto:* Contribuir con la construcción de un Municipio eficiente, transparente, participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

✓ *Objetivos alcanzados:* Este subproceso se ha enfocado en el primer (1) trimestre del año en atender los requerimientos de la Administración Municipal en los relacionado con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC en:

ACTIVIDADES

✓ En lo transcurrido del primer trimestre del año 2014, la Oficina de TIC realizó un (01) Comité Anti-trámites y de Gobierno en Línea.

Temas tratados:

- Socialización del plan de acción GELT 2014.
- Actualización de tramites y procedimientos 2014.
- Socialización del portal interno (intranet).
- Presentación de puntos vive digital Bucaramanga (infraestructuras y capacitaciones)



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóquez/Alcalde

5. CONTENIDO GEL (PÁG. WEB Y REDES SOCIALES)

- ✓ Lanzamiento del nuevo portal Intranet de la alcaldía:
intranet.bucaramanga.gov.co
- ✓ Socialización de la Intranet a 467 funcionarios de la alcaldía (encuestas y capacitaciones)
- ✓ Implementación del plan de acción GELT 2014.
- ✓ Publicación de información en el portal web de la alcaldía: Decretos, Resoluciones, Acuerdos y demás documentos realizados por la administración.
- ✓ Trámites y Procedimientos de cara al ciudadano por medios electrónicos.
- ✓ Atención a la ciudadanía por medio del chat. (lunes a viernes de 10:00 a.m. a 12:00m)
- ✓ Realización del XXVIII Comité Gobierno en Línea Territorial (GELT)
- ✓ Acompañamiento a descentralizados en la realización de la Estrategia de Gobierno en línea.
- ✓ Modificación espacio de Gobierno en línea del sitio web Institucional.
- ✓ Mesa de trabajo para la implementación de la Estrategia de cero papel.



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóroquez / Alcalde

5. CONTENIDO GEL (PÁG. WEB Y REDES SOCIALES)

- ✓ Con apoyo del DAFP se dio inicio a la actualización de los trámites y procedimientos en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT versión 3.0. Inscritos: 13. Enviados para revisión: 1. Tareas pendientes: 1.
- ✓ Apoyo junto con las dependencias de: Prensa y Hacienda en la campaña de socialización del pago en línea del impuesto predial unificado en Bucaramanga
- ✓ Envío a personal de la oficina de control interno de gestión información sobre la política GELT y Antitrámites.
- ✓ Entrega de información de la política e inventario de trámites y procedimientos a cada dependencia de la Alcaldía.
- ✓ Capacitación a los enlaces de los puntos vive digital sobre la estrategia GELT y trámites en línea.



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobórzuez /Alcalde

Subproceso - ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE AL CENTRO DE DATOS (REDES DE DATOS)



Bucaramanga
capital
sostenible

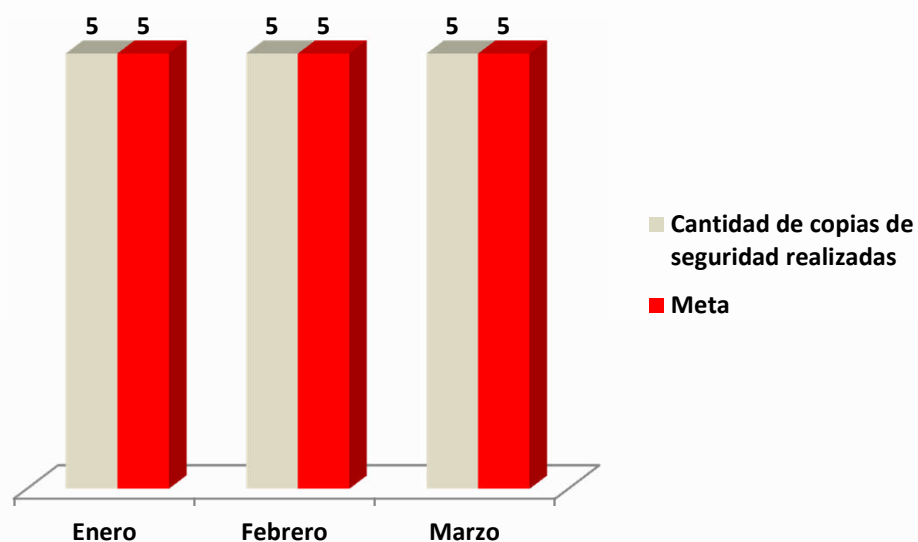


**MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA**
Luis Francisco Bobóquez / Alcalde

6. ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DATOS (Redes de Datos)

✓ *Objeto:* Administrar, garantizar la disponibilidad y brindar soporte a las bases de datos, a los servidores, a las redes de datos y a la telefonía con la que cuenta la entidad, para brindar información en forma oportuna, segura y efectiva a los usuarios que la requieran.

✓ La evolución de los indicadores (*Registro, administración y mantenimiento de bases de datos y estructura cliente servidor*) muestran un constante cumplimiento de los metas propuestas:



BACKUPS 2014	PROYECTADO	EJECUTADO
Enero	5	5
Febrero	5	5
Marzo	5	5



Bucaramanga
capital
sostenible



MUNICIPIO DE
BUCARAMANGA
Luis Francisco Bobóroquez /Alcalde