

 ImderPalmira INSTITUTO DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE PALMIRA NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
			Elaboración: 12/12/2023	
			Actualización: 01/07/2024	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DIGITALES		Versión: 03	

PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DIGITALES IMDER PALMIRA

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la administración, operación, mantenimiento y mejora de los sistemas de información y servicios digitales del IMDER Palmira, garantizando disponibilidad, seguridad, calidad y acceso oportuno a la información.

2. ALCANCE

Aplica para todos los sistemas y servicios digitales de la entidad:

- Portal web institucional
- Sistema de Información para el Desarrollo Deportivo (SIDD)
- Plataforma de PQRS
- Correo institucional
- Servicios digitales a la ciudadanía

3. RESPONSABLES

Rol	Responsabilidad
Área TIC	Administración general de sistemas
Administrador de Sistemas	Soporte técnico, seguridad y operación
Líderes de proceso	Uso y validación de información
Atención al ciudadano	Gestión de servicios digitales (PQRS)
Usuarios	Uso adecuado de los sistemas

4. DEFINICIONES

- **Sistema de información:** Plataforma que procesa y almacena datos (ej. SIDD)
- **Servicios digitales:** Servicios ofrecidos por medios electrónicos (PQRS, web)
- **Disponibilidad:** Tiempo en que el sistema está operativo
- **Incidente:** Falla que afecta el servicio
- **Usuario:** Persona autorizada

 InderPalmira INSTRUMENTO DEL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN DE PALMIRA NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12/12/2023	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DIGITALES	Actualización: 01/07/2024	
		Versión: 03	

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Administración de sistemas de información

Actividades:

- Mantener inventario actualizado de sistemas
- Administrar base de datos y aplicaciones
- Gestionar usuarios y permisos
- Garantizar disponibilidad de los sistemas

5.2 Administración de servicios digitales

Incluye:

- Portal web institucional
- Plataforma PQRS
- Atención virtual al ciudadano

Actividades:

- Verificar funcionamiento del portal
- Garantizar acceso a servicios digitales
- Actualizar contenidos web
- Supervisar canales digitales

5.3 Gestión de requerimientos e incidentes

1. Recepción de incidente o solicitud
2. Clasificación (alto, medio, bajo)
3. Asignación al responsable
4. Solución o escalamiento
5. Registro y cierre

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-07	
		Elaboración: 12/12/2023	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DIGITALES	Actualización: 01/07/2024	
		Versión: 03	

5.4 Mantenimiento y actualización

- Mantenimiento preventivo (mensual)
- Actualización de software
- Pruebas de funcionamiento
- Documentación de cambios

5.5 Seguridad de la información

- Control de accesos
- Copias de seguridad (backup)
- Protección contra accesos no autorizados
- Aplicación de políticas del MSPI
-

5.6 Monitoreo y disponibilidad

- Verificar disponibilidad de sistemas
- Medir tiempos de respuesta
- Evaluar uso de servicios digitales
- Generar reportes periódicos

5.7 Mejora continua

- Evaluar desempeño de sistemas
- Analizar indicadores
- Implementar mejoras
- Alinear con el PETI

 InderPalmira INSTRUMENTO DEL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN DE PALMIRA NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12/12/2023	
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DIGITALES	Actualización: 01/07/2024	
		Versión: 03	

6. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Meta
Disponibilidad de sistemas	Tiempo activo / tiempo total	≥ 95%
Cumplimiento PQRS	Solicitudes atendidas / recibidas	≥ 95%
Tiempo de respuesta	Tiempo total / N° solicitudes	≤ 15 días
Sistemas actualizados	Sistemas actualizados / total	100%

7. REGISTROS

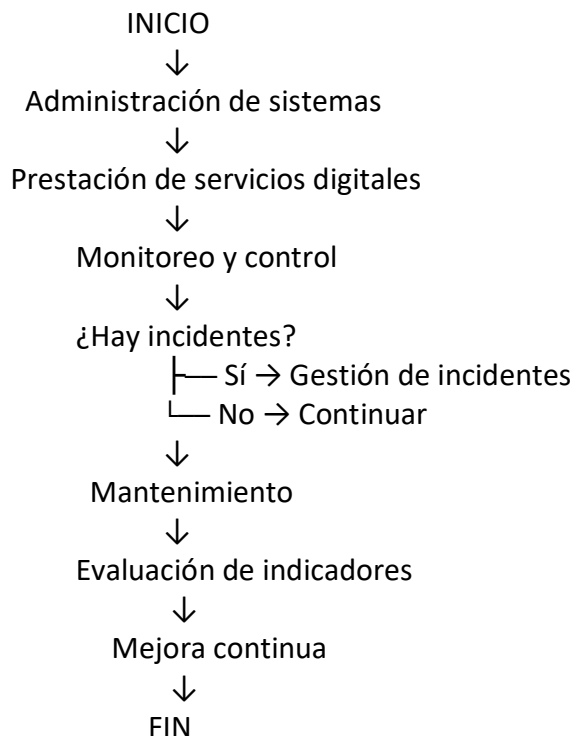
- Inventario de sistemas
- Bitácora de mantenimiento
- Registro de incidentes
- Reportes PQRS
- Reportes de disponibilidad

8. NORMATIVIDAD

- Ley 1341 de 2009 (TIC)
- Decreto 1078 de 2015
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia)
- Ley 1581 de 2012 (Protección de datos)
- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)

 InderPalmira INSTRUMENTO DEL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN DE PALMIRA NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
	PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS DIGITALES		Elaboración: 12/12/2023	
			Actualización: 01/07/2024	
			Versión: 03	

9. DIAGRAMA



CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
01	04/09/2025	Creación del procedimiento



MARIA CRISTINA GRUESO
 Directora Administrativa de Desarrollo Institucional