



LA TECNOLOGÍA ESTÁ A MI SERVICIO  
Y HAGO MI TRABAJO DE LA MEJOR MANERA

# Servicios de Tecnologías de Información

Un servicio es el medio por el cual la Sección de Tecnologías de Información entrega y genera valor a todos los usuarios de las tecnologías.

## Servicios orientados al usuario externo o ciudadano



Servicio del Portal Web Institucional



Tiene como objetivo el de mantener actualizado el sitio principal del Municipio con información veraz, oportuna y de interés, convirtiéndolo en su principal medio electrónico de información y difusión. Coordina el diseño, estructura y programación del Portal Web Institucional y sus páginas internas, así como la administración de los contenidos conforme a los lineamientos establecidos en la materia y la información proporcionada por las dependencias, con el fin de ofrecer datos accesibles, útiles, actualizados y completos para la comunidad y la sociedad en general.

Servicio de vigilancia y monitoreo electrónico del cantón



Servicio que provee de la infraestructura tecnológica, monitoreo y almacenamiento de video de cámaras estratégicamente ubicadas en el cantón o bien a solicitud de vecinos que se organicen para proveerles el servicio.

Servicio de Transmisión en vivo de las sesiones del Concejo Municipal y sala de audiencias



Servicio que permite grabar y almacenar las sesiones tanto de Concejo Municipal como de la sala de audiencia para posteriormente ser transmitidas por demanda a través del portal web institucional.

Servicio de seguimiento de casos y denuncias de la Contraloría de Servicios



Proveer una plataforma a la ciudadanía para gestionar las denuncias, consultas, sugerencias y solicitud de obras para la mejora del Cantón Central de Heredia.

Servicio de conectividad gratuita a internet



Servicio que dota de infraestructura tecnológica y pone a disposición de los ciudadanos conectividad a Internet en las inmediaciones del parque central del cantón de Heredia.

## Servicios orientados al usuario interno o personal de la institución



- Servicio de gestión financiera municipal** → Servicio encargado de proveer las herramientas que ayuden a gestionar el manejo de los recursos, servicios y activos municipales, así mismo gestionar controles que ayuden a la Administración Municipal de sus gastos.
- Servicio de gestión tributaria** → Servicio encargado de proveer herramientas que ayuden a gestionar el manejo de los recursos, servicios y activos municipales, así mismo gestionar controles que ayuden a la Administración Municipal a la recaudación y control del pendiente de cobro programado por año.
- Servicio de gestión de parquímetros** → Herramienta que colabora en la gestión y administración de infracciones en zonas de parquímetros municipal.
- Servicio de Telefonía sobre IP** → Proveer a los usuarios un mecanismo de comunicación para realizar sus tareas, permitiendo mantener una comunicación, oportuna a lo interno e externo de la Municipalidad, sin dejar de lado los sistemas de tele-gestión.
- Servicio de intranet institucional** → Plataforma de uso interno de la institución para la gestión de trámites, comunicación, repositorio de archivos entre otros más, que se encuentre a disposición de todos (as) los/los funcionarios (as) municipales.
- Servicio de directorios y archivos compartidos** → Permite al usuario mantener sus documentos seguros resguardados brindando flexibilidad para la manipulación de los archivos.
- Servicio de mesa de ayuda** → Solución de colaboración para la administración de incidentes reportados por los usuarios internos de la Municipalidad, en relación a algún tipo de servicio soportado por la Sección de Tecnologías de Información.
- Servicio de gestión documental y flujos de trabajo** → Servicio de almacenamiento documental electrónico o de imágenes, para el resguardo de la información sensible del municipio.
- Servicio de la plataforma de la Oficina de Igualdad, Equidad y Género** → Servicio que como finalidad tiene coordinar la comunicación y dar acceso al expediente de las ciudadanas que se le está dando seguimiento por parte del comité del CLAIS (que se encuentra en alto riesgo de femicidio). Este sistema de expedientes solo podrá ser consultado por aquellas personas autorizadas por parte del administrador del sistema.
- Servicio de gestión y control municipal** → Provee de herramientas de gestión y administración municipal, para el control y seguimiento de diferentes procesos a lo interno de la institución (CFU, SACI, EPOWER, entre otros).

Servicio del registro del control de asistencia



Servicio que provee de herramienta biométrica para el registro de asistencia de personal de la Municipalidad. Permite al personal registrar hora de ingreso, hora de salida, hora de almuerzo.

Servicio de Correo electrónico y comunicaciones unificadas (videoconferencia y red social)



Servicio que soporta la gestión de las comunicaciones unificadas de la municipalidad mediante la plataforma de Microsoft Office 365 en planes E1, E3 como correo, chat, video conferencia entre otras más.

## Servicios básicos o de soporte



Servicio de red y conectividad



Servicio que provee de conectividad de todos los dispositivos internos de la Municipalidad para el acceso a la información.

Permite también que el usuario externo (ciudadanos) acceda a la información empleando las redes WAN e Internet.

Servicio de aprovisionamiento de hardware y software al usuario



Faculta a la Sección de Tecnologías de Información para brindar herramientas tecnológicas y sistemas de información al usuario final (personal de la Municipalidad) para el desarrollo de sus funciones.

Servicio de administración de identidades



Permite brindar una mejor administración de los recursos de la red, a través de un repositorio único y centralizado que permita al usuario (identidad de usuario) delimitar sus acciones sobre los recursos disponibles de la red.

Servicio de seguridad perimetral



Prevenir y detectar la amenazas o posibles infecciones de los datos de toda la red de la municipalidad, de modo que no sean vulnerados por un tercero capaz de atentar contra la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de usuario final



Servicio que asegura que el equipo del usuario final se encuentre actualizado, seguro y disponible de forma que éste cuente con las herramientas necesarias para ejecutar sus labores operativas diarias.

Permite brindar un soporte preventivo reactivo al equipo tanto al hardware como al software del mismo. El servicio también se encarga de las soluciones definitivas en caso de fallas técnicas del hardware o software del equipo.

Servicio de  
capacitación y  
entrenamiento de TI



Permite brindar capacitación y asesoría en el uso de nuevas tecnologías adoptadas por la Municipalidad, para el uso apropiado de los sistemas de información, así como equipo de cómputo.