

CATALOGO DE SERVICIOS TI 2024

Alcaldía Municipal de Cajicá

“CAJICA IDEAL”

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
Beneficios del Catálogo de Servicios.....	3
CATÁLOGO DE SERVICIOS TI.....	4
SERVICIO: Asesoría Tecnológica.....	5
SERVICIO: Publicación de Contenido en Página Web.....	5
SERVICIO: Red Wifi Comunitario	6
SERVICIO: Telefonía IP, Móvil y Análoga.....	6
SERVICIO: Red de Datos Interna	7
SERVICIO: Mesa de Ayuda	7
SERVICIO: Administración de Cuentas de usuario	8
SERVICIO: Sistemas de Información.....	9
SERVICIO: Mantenimiento Preventivo de Equipos, impresoras y servidores.....	10
SERVICIO: Copias de Seguridad (BackUp)	10
SERVICIO: Identificación de Activos de Información	11

INTRODUCCIÓN

La alcaldía Municipal de Cajicá busca prestar un servicio oportuno y eficaz, de fácil acceso en Tecnologías de la Información y las comunicaciones, donde la comunidad sea beneficiada disminuyendo los tiempos de respuesta en la prestación de un servicio.

La Secretaria de TIC y CTEI define los servicios al interior de la entidad que garanticen un buen funcionamiento de la plataforma tecnológica de la alcaldía, y también ofrece servicios a la comunidad.

A continuación, se describe la clasificación de los servicios que se prestan:

- Estrategia TIC
- Red de Datos y Comunicaciones
- Infraestructura y Soporte Técnico
- Seguridad y Privacidad de la Información

Beneficios del Catálogo de Servicios

El catálogo de servicios permite estandarizar un conjunto de pasos o acciones que se realizan al interior de una entidad y brinde información que sea útil para los usuarios.

Para la Alcaldía Municipal de Cajicá es de importancia tener y mantener actualizado el catálogo de servicios de TIC, ya que permite a los funcionarios y comunidad acceder con facilidad y de forma precisa a los servicios que son prestados por la entidad en Tecnologías de la Información.

CATÁLOGO DE SERVICIOS TI

ESTRATEGIA TIC	REDES DE DATOS Y COMUNICACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesoría Tecnológica ▪ Publicación y Administración de Contenidos en la Página Web 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefonía Móvil, IP y Análoga ▪ Red Wifi Comunitario ▪ Red de Datos Interna
SOPORTE TÉCNICO E INFRAESTRUCTURA	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento Preventivo de Equipos ▪ Mesa de Ayuda ▪ Administración de Cuentas de Usuario ▪ Administración de Copias de Seguridad ▪ Mantenimiento Correctivo Plataforma Tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de Activos de Información

SERVICIO: Asesoría Tecnológica

<p>OBJETIVO</p> <p>Atender oportunamente las solicitudes de asesoría tecnológica de las diferentes secretarías y direcciones de la administración municipal, utilizando las TIC como apoyo a los procesos.</p>	<p>NECESIDADES QUE SATISFACE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo en la toma de decisiones para adquisición y prestación de servicios en relación a tecnología. ▪ Presentar soluciones tecnológicas a los diferentes problemas o dificultades en el desarrollo de las actividades propias de la administración.
<p>ALCANCE</p> <p>Inicia con la solicitud del servicio, posteriormente se realiza el diagnóstico y se presentan las posibles soluciones para el servicio; y para finalizar se realiza la revisión, aprobación y contratación de las propuestas presentadas.</p>	<p>NIVELES DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En donde se entrega: en cada puesto de trabajo del funcionario o contratista que realice la solicitud. ▪ Soporte: se presta a través de la línea 8837077 Ext.: 2013, correo soportetic@cajica.gov.co y al número telefónico 3132790497 Secretaria de TIC y CTEI. ▪ Horario de soporte: 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a jueves y viernes 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm.
<p>RESPONSABLE:</p> <p>Secretaria de TIC y CTEI</p>	<p>PRERREQUISITOS DEL SERVICIO:</p> <p>Realizar la solicitud del servicio a través de la mesa de ayuda.</p>

SERVICIO: Publicación de Contenido en Página Web

<p>OBJETIVO</p> <p>Ser el principal canal de divulgación de la información institucional de la Alcaldía Municipal de Cajicá con el fin de dar cumplimiento a la misión institucional; mantener la integridad, la eficiencia y la transparencia; y velar por el respeto a los derechos de la comunidad Cajiqueña.</p>	<p>NECESIDADES QUE SATISFACE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidad en la difusión de la información. ▪ Permite establecer un canal de comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad. ▪ Facilidad de comunicación de noticias en internet y acceso a la información. ▪ Mantener la información actualizada de acuerdo a los lineamientos de orden nacional, departamental y municipal.
<p>ALCANCE</p> <p>El sitio web de la Alcaldía Municipal de Cajicá brinda permanentemente contenidos actualizados (según las necesidades del caso), facilitando el acceso a la información, dando cumplimiento a los lineamientos de la Estrategias de Política Digital y de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública de manera que los interesados puedan encontrar lo que buscan, entenderlo con facilidad y usarlo de acuerdo a sus necesidades.</p>	<p>NIVELES DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En donde se entrega: en cada puesto de trabajo del funcionario o contratista que realice la solicitud. ▪ Soporte: se presta a través de la línea 8837077 Ext.: 2013, correo soportetic@cajica.gov.co y al número telefónico 3132790497 Secretaria de TIC y CTEI. ▪ Horario de soporte: 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a jueves y viernes 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm.
<p>RESPONSABLE:</p>	<p>PRERREQUISITOS DEL SERVICIO:</p> <p>Realizar la solicitud del servicio a través de la mesa de ayuda.</p>

SERVICIO: Red Wifi Comunitario

<p>OBJETIVO</p> <p>Permitir el acceso a internet de la comunidad Cajiqueña en todos los sectores del municipio y ECOIN que tengan cobertura.</p>	<p>NECESIDADES QUE SATISFACE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gratuidad en el servicio ▪ Acceso a Navegación en la web, correo electrónico, entre otro tipo de navegación para prestación de servicios educativos y trámites. Permite la conexión de dispositivos como computadores portátiles, tablets y teléfonos móviles. ▪
<p>ALCANCE</p> <p>Inicia con el registro de los usuarios mediante el portal cautivo, el usuario podrá acceder a los servicios de navegación en internet por un periodo de tiempo de una hora con opción de nuevo acceso y finaliza con cierre del servicio.</p>	<p>NIVELES DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En donde se entrega: en el punto donde se encuentra los equipamientos de la zona wifi. ▪ Soporte: se presta a través de la línea 8795356 Ext.: 2013, correo soportetic@cajica.gov.co y al número telefónico 3132790497 Oficina de TIC y CTEI. ▪ Horario de soporte: 8:00 am a 12:30 m y 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a jueves y viernes 8:00 am a 12:30 m y 2:00 pm a 4:30 pm. ▪ Horario prestación del servicio: 6 am a 10 pm de Lunes a domingo.
<p>RESPONSABLE:</p> <p>Secretaría de TIC y CTel</p>	<p>PREREQUISITOS DEL SERVICIO:</p> <p>Realizar la inscripción en el portal cautivo de cada zona wifi para poder acceder al servicio.</p>

SERVICIO: Telefonía IP, Móvil y Análoga

<p>OBJETIVO</p> <p>Garantizar canales de comunicación entre los funcionarios de la alcaldía y la comunidad del municipio de Cajicá.</p>	<p>NECESIDADES QUE SATISFACE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación interna y externa de las dependencias de la alcaldía municipal
<p>ALCANCE</p> <p>Inicia con la asignación de una línea telefónica, en la cual se establecen comunicaciones en cada una de las dependencia y secretarías; teniendo en cuenta los procesos desarrollados y la ubicación se determina qué tipo de servicio requiere (Móvil, Análoga o IP).</p>	<p>NIVELES DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En donde se entrega: en cada puesto de trabajo del funcionario o contratista que realice la solicitud. ▪ Soporte: se presta a través de la línea 8837077 Ext.: 2013, correo soportetic@cajica.gov.co y al número telefónico 3132790497 Secretaria de TIC y CTEI. ▪ Horario de soporte: 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a jueves y viernes 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm.
<p>RESPONSABLE:</p> <p>Secretaría de TIC y CTel</p>	<p>PREREQUISITOS DEL SERVICIO:</p> <p>Contar con el servicio en el sitio</p>

SERVICIO: Red de Datos Interna

<p>OBJETIVO</p> <p>Planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con los sistemas de comunicaciones informáticas para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de los sistemas de cómputo, procesamiento y transmisión de datos que apoyan los procesos de las diferentes Secretarías y Direcciones de la Administración Municipal.</p>	<p>NECESIDADES QUE SATISFACE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permite la conectividad de los equipos de cómputo de la alcaldía municipal ▪ Garantiza que los usuarios de la Alcaldía puedan enviar y recibir información, a través de los navegadores de internet. ▪ Acceso a páginas web para apoyo del trabajo de los usuarios de la Alcaldía. ▪ Acceso a los sistemas de información de los usuarios de la Alcaldía. ▪ Facilidad de acceso a los documentos de interés general en dependencias específicas a través del uso de discos de almacenamiento en red, con el apoyo de otras herramientas para salvaguardar la información almacenada.
<p>ALCANCE</p> <p>Inicia con la programación y asignación de actividades de administración de comunicaciones, definiendo aquellas actividades propias de administración y separándolas de las actividades que permiten responder ante los requerimientos de comunicaciones de la diferentes Secretarías y Direcciones de la Administración Municipal; finaliza con la realización de pruebas de diagnóstico y la aplicación de los correctivos necesarios para solucionar los requerimientos. Este procedimiento cubre además análisis, diseño o rediseño de la topología, monitoreo del rendimiento, análisis y localización de fallas, pruebas y diagnósticos de red.</p>	<p>NIVELES DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En donde se entrega: en cada puesto de trabajo del funcionario o contratista que realice la solicitud o tenga el servicio. ▪ Soporte: se presta a través de la línea 8837077 Ext.: 2013, correo soportetic@cajica.gov.co y al número telefónico 3132790497 Secretaria de TIC y CTEI. ▪ Horario de soporte: 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a jueves y viernes 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm. <p>PRERQUISITOS DEL SERVICIO: Realizar la solicitud del servicio a través de la mesa de ayuda.</p> <p>RESPONSABLE: Equipo de Soporte Técnico de la Secretaria de TIC y CTEI.</p>

SERVICIO: Mesa de Ayuda

<p>OBJETIVO</p> <p>Planear, direccionar y controlar las actividades de soporte técnico para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica a través de los procedimientos del Proceso Gestión de TIC en la Alcaldía Municipal de Cajicá.</p>	<p>NECESIDADES QUE SATISFACE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestación del Servicio de Mesa de Ayuda. ▪ Atender los incidentes y requerimientos que se presenten dentro de la plataforma tecnológica de la alcaldía municipal de Cajicá. ▪ Escalar incidentes y requerimientos que no se puedan resolver de acuerdo a los niveles (trazabilidad) definidos por la mesa de ayuda. ▪ Cerrar los incidentes y requerimientos resueltos
---	---

<p>ALCANCE</p> <p>Inicia con la solicitud de soporte por cada uno de los usuarios finales, abarca el direccionamiento, planteamiento y seguimiento a la solución del requerimiento y finaliza cierre de la solicitud.</p>	<p>NIVELES DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En donde se entrega: en cada puesto de trabajo del funcionario o contratista que realice la solicitud. ▪ Soporte: se presta a través de la línea 8837077 Ext.: 2013, correo soportetic@cajica.gov.co y al número telefónico 3132790497 Secretaria de TIC y CTEI. Horario de soporte: 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a jueves y viernes 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm
<p>RESPONSABLE: Secretaria de TIC y CTEI.</p>	<p>PREREQUISITOS DEL SERVICIO:</p> <p>Realizar la solicitud del servicio a través de la mesa de ayuda.</p>

SERVICIO: Administración de Cuentas de usuario

<p>OBJETIVO</p> <p>Planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con los sistemas de comunicación electrónica para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de los sistemas de comunicación electrónicos que apoyan los procesos de las dependencias de la Administración Municipal.</p>	<p>NECESIDADES QUE SATISFACE:</p> <p>Correo Electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permite establecer un canal de comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad. ▪ Facilidad de comunicación de noticias internet y acceso a la información. <p>Cuenta de Dominio y Sistemas de Información.</p> <p>Permite establecer el acceso a los equipos y plataforma usados en la alcaldía municipal</p> <p>Página Web</p> <p>Permite el acceso a los micrositos de cada secretaría, donde se realiza el cargue y actualización de contenidos.</p> <p>NAS: permite el acceso a información de acceso a personal registrado.</p>
<p>ALCANCE</p> <p>Inicia con la verificación del servicio seguido de la programación y asignación de actividades de administración de las consolas de administración para correo electrónico, servidor de dominio, sistemas de información y CMS (Content Management System) de página web y Consola de usuarios NAS, definiendo aquellas actividades propias de administración y separándolas de las actividades que permiten responder ante los requerimientos de correo electrónico de la diferentes Secretarías y Direcciones de la Administración Municipal; finaliza con la realización de pruebas de diagnóstico y la aplicación de los correctivos necesarios para solucionar los requerimientos y su respectiva documentación.</p>	<p>NIVELES DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En donde se entrega: en cada puesto de trabajo del funcionario o contratista que realice la solicitud. ▪ Soporte: se presta a través de la línea 8837077 Ext.: 2013, correo soportetic@cajica.gov.co y al número telefónico 3132790497 Secretaria de TIC y CTEI. Horario de soporte: 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a jueves y viernes 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm
<p>RESPONSABLE: Secretaria de TIC y CTEI.</p>	<p>PREREQUISITOS DEL SERVICIO:</p> <p>Realizar la solicitud del servicio a través de la mesa de ayuda para dificultades con la cuenta de usuario.</p> <p>Realizar solicitud al correo sistemas@cajica.gov.co en el formato definido para creación, modificación o eliminación de la cuenta de usuario.</p>

SERVICIO: Sistemas de Información

<p>OBJETIVO</p> <p>Planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con los recursos lógicos de tecnología e informática para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de los sistemas de información, consolas de administración, aplicaciones y software que apoyan los procesos de las dependencias de la Administración Municipal de Cajicá</p>	<p>NECESIDADES QUE SATISFACE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suministrar a la organización toda la información necesaria para su correcto funcionamiento ▪ Proporcionar información para el control de las actividades de la alcaldía municipal. ▪ Interactuar con los diferentes agentes de la organización, permitiendo que estos empleen el sistema de información para satisfacer sus necesidades de un modo rápido y eficaz.
<p>ALCANCE</p> <p>Inicia con la identificación y asesoría en la adquisición de necesidades de soluciones tecnológicas, continúa con la ejecución y administración de la solución tecnológica, definiendo aquellas actividades propias de administración y separándolas de las actividades que permiten responder ante los requerimientos en cuanto a sistemas de información y software de las diferentes Secretarías y Dependencias de la Administración Municipal; finaliza con la actualización de inventarios. Este procedimiento cubre además administración de inventario de software y licencias, legalidad de software, adquisición masiva, soluciones a la medida por parte de proveedores, administración de sistemas operativos, de aplicaciones, de bases de datos, instalaciones de software a través de red o punto a punto, migración de datos, instalación, actualización y capacitación en caso requerido.</p>	<p>NIVELES DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En donde se entrega: en cada puesto de trabajo del funcionario o contratista que realice la solicitud. ▪ Soporte: se presta a través de la línea 8837077 Ext.: 2013, correo soportetic@cajica.gov.co y al número telefónico 3132790497 Secretaria de TIC y CTEI. Horario de soporte: 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a jueves y viernes 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm <p>PRERREQUISITOS DEL SERVICIO:</p> <p>Realizar la solicitud del servicio a través de la mesa de ayuda.</p> <p>RESPONSABLE:</p> <p>Secretaria de TIC y CTEI.</p>

SERVICIO: Mantenimiento Preventivo de Equipos, impresoras y servidores

<p>OBJETIVO</p> <p>Proporcionar y coordinar los servicios que en materia de mantenimiento preventivo requiere la Alcaldía Municipal, prolongando la vida útil de los equipos activos de la infraestructura tecnológica informática y garantizando el buen funcionamiento de la misma</p>	<p>NECESIDADES QUE SATISFACE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica. ▪ Prevenir incidentes en los equipos de la alcaldía municipal, minimizando costos de operación. ▪ Disminuir los mantenimientos correctivos.
<p>ALCANCE</p> <p>Inicia con la definición de las condiciones iniciales del mantenimiento preventivo estableciendo el alcance, las actividades y la forma en que se realizará el mantenimiento de los equipos activos de la plataforma tecnológica informática y finaliza con la actualización de las hojas de vida de los equipos de cómputo e impresión. Este procedimiento puede cubrir tanto la Alcaldía Municipal como los equipos dados o recibidos en comodato.</p>	<p>NIVELES DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En donde se entrega: en cada puesto de trabajo del funcionario o contratista que realice la solicitud. ▪ Soporte: se presta a través de la línea 8837077 Ext.: 2013, correo soportetic@cajica.gov.co y al número telefónico 3132790497 Secretaria de TIC y CTEI. Horario de soporte: 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a jueves y viernes 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm
<p>RESPONSABLE:</p> <p>Secretaria de TIC y CTEI.</p>	<p>PREREQUISITOS DEL SERVICIO:</p> <p>Realizar la solicitud del servicio a través de la mesa de ayuda.</p>

SERVICIO: Copias de Seguridad (Backup)

<p>OBJETIVO</p> <p>Planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con las copias de seguridad de la información de la Administración Municipal en caso requerido, que permitan garantizar la integridad y seguridad de los datos y una alternativa de respaldo eficiente en caso de ser necesario</p>	<p>NECESIDADES QUE SATISFACE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Salvaguarda la información de cada uno de los usuarios de la alcaldía de Cajicá a través de una copia de respaldo en discos locales
---	--

<p>ALCANCE</p> <p>Inicia con la programación y asignación de actividades de administración de copias de seguridad, contiene aquellas actividades de administración, así como las actividades que permiten responder ante los requerimientos de restauración de información y finaliza con la restauración y entrega al usuario.</p>	<p>NIVELES DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • En donde se entrega: en cada puesto de trabajo del funcionario o contratista que realice la solicitud. • Soporte: se presta a través de la línea 8837077 Ext.: 2013, correo soportetic@cajica.gov.co y al número telefónico 3132790497 Secretaria de TIC y CTEI. • Horario de soporte: 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a jueves y viernes 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm
<p>RESPONSABLE:</p> <p>Secretaria de TIC y CTEI</p>	<p>PREREQUISITOS DEL SERVICIO:</p> <p>Realizar la solicitud del servicio a través de la mesa de ayuda</p>

SERVICIO: Identificación de Activos de Información

<p>OBJETIVO</p> <p>Realizar la clasificación de activos de información, que permita identificar la información que es vital y de gran importancia en La alcaldía municipal de Cajicá.</p>	<p>NECESIDADES QUE SATISFACE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de la información en diferentes medios en los que se almacena que es de importancia para la Alcaldía. ▪ Permite identificar los criterios de confidencialidad, integridad y accesibilidad de la información.
<p>ALCANCE</p> <p>Inicia con la revisión del listado control de registro del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y posteriormente se realiza la revisión con cada líder de proceso de acuerdo al Mapa establecido para la entidad. Y finaliza con la custodia y publicación del Inventario de Activos de Información.</p>	<p>NIVELES DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • En donde se entrega: se realiza la publicación en la pagina oficial de la alcaldía de Cajicá • Soporte: se presta a través de la línea 8837077 Ext.: 2013, correo soportetic@cajica.gov.co y al número telefónico 3132790497 Secretaria de TIC y CTEI. • Horario de soporte: 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a jueves y viernes 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm
<p>RESPONSABLE:</p> <p>Profesional de gobierno Digital</p>	<p>PREREQUISITOS DEL SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la solicitud de actualización, eliminación o creación de algún activo de información.