

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE TICS		
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		
	VERSIÓN: 01	FECHA: 02/10/2017	Página 1 de 4

1. OBJETIVO	
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 diferentes Secretarías y Direcciones de la Administración Municipal.	
2. ALCANCE	
Inicia con la verificación del servicio seguido de la programación y asignación de actividades de administración de correo electrónico, definiendo aquellas actividades propias de administración y separándolas de las actividades que permiten responder ante los requerimientos de correo electrónico de las 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.	
3. DEFINICIONES	
TICS	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) , son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009).
TI	Tecnologías de la Información (TI) , hace referencia a las aplicaciones, información e infraestructura requerida por una entidad para apoyar el funcionamiento de los procesos y estrategia de negocio.
CTEI	Acrónimo de Ciencia, Tecnología, Emprendimiento e Innovación.
PETI	Plan Estratégico de Tecnología Información, el cual optimiza los recursos informáticos, disponiendo de una visión a mediano y largo plazo respecto al uso de la tecnología informática como elemento básico para apoyar las estrategias de la organización y oriente en aspectos de sistemas de información y tecnología con los cuales se pueda lograr las metas y objetivos institucionales.
HW	Hardware, es la parte física de un ordenador o sistema informático, está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y circuitos de luz, placas, utensilios, cadenas y cualquier otro material, en estado físico, que sea necesario para hacer que el equipo funcione.
SW	Software, es la parte digital del ordenador, es decir, el conjunto de instrucciones, programas y reglas informáticas que el equipo requiere para funcionar. No tiene, por consiguiente, una existencia física, sino que es intangible e inmaterial, como los programas para el procesamiento de textos o el sistema operativo.
G SUITE	Es una suite poderosa de herramientas online - 100% web - para mensajería y colaboración que satisfacen las necesidades fundamentales de la empresa, incrementan la productividad y reduce costos, todas estas herramientas están hospedadas en la infraestructura de alta seguridad y disponibilidad de Google, no se requiere hardware o software y solo requiere una administración mínima,
GEL (Gobierno en Línea)	Es una estrategia definida por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1151 de 2008, que pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (T.I.C). Esta estrategia pretende contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia del Estado Colombiano a través de la construcción gradual de un gobierno electrónico, además de promover la actuación del gobierno como usuario modelo y motor

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE TICS		
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		
	VERSIÓN: 01	FECHA: 02/10/2017	Página 2 de 4

de la utilización de las TIC.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD

Decreto 2693 2012

NTC-GP:1000-2004 Sistema de gestión Pública de la calidad.

5. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

DIRECTOR DE TICS -CTEI

6. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS

Formato de Creación de Usuarios

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	QUIEN		Punto de control y/o Registro
		Dependencia	Responsable	
1	Verificar Contratación del Servicio de Correo Electrónico	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
2	Servicio OK ? SI: pase a la actividad No. 4 NO: continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
3	Asignar y programar actividades de Administración de Correo Electrónico	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	Formato de Creación de Usuarios
4	La acción es originada por el dominio de Gobierno En Línea ? (o por el contrario por el contratado por la Administración Municipal) SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 6	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
5	Administración de usuarios de red y dominio.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
6	Verificar el servicio de correo (G Suite)	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
7	Servicio de correo electrónico activo ? SI: pase a la actividad No. 12 No: continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
8	Habilitar el portal y servicios de correo electrónico	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
9	Realizar pruebas de activación y configuración.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
10	Prueba OK ? SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 7	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
11	Administración De Usuarios De Red Y Dominio	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
12	¿La acción requerida es originada por una necesidad? (o por una actividad propia de administración)	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE TICS		
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		
	VERSIÓN: 01	FECHA: 02/10/2017	Página 3 de 4

	SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 9			
13	Fallos en la operación, se inicia un proceso de revisión de fallas y recuperación de servicios	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
14	Se restablece el Servicio? SI: pase a la actividad No. 21 NO: continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
15	En caso de encontrar fallos en la operación del servicio y no se pueda solucionar el fallo, se inicia un proceso de recuperación de desastres.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
16	Problema es de hardware ? SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 18	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
17	Administración de Hardware	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
18	Problema es de Software ? SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 20	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
19	Administración De Software	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
20	Administración de Comunicaciones	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
21	Verifica y Coordina con el equipo de Tecnología la solución proporcionada para las fallas experimentadas y los procedimientos para las pruebas y solución del problema.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
22	Reporta por medio de correo electrónico a la mesa de ayuda o coordinación del área; la solución dada y las recomendaciones a seguir.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
23	Servicio con funcionamiento óptimo	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
24	Archivo Magnético de los Formatos de solicitud Tecnológica	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE TICS		
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		
	VERSIÓN: 01	FECHA: 02/10/2017	Página 4 de 4

02/10/2014	01	Se crea el documento
------------	----	----------------------

Elaborado por:	Aprobado por:	Adoptado por:
Nombre: Edwin Alberto Zapata Lindarte	Nombre: Edwin Alberto Zapata Lindarte	Nombre: Nydia Corredor Hernández
Cargo: Director TICS-CTEI	Cargo: Director TICS-CTEI	Cargo: Secretaria de Planeación

COPIA CONTROLADA