

### OBJETIVO DEL PROCESO

Garantizar el correcto funcionamiento de la Plataforma Tecnológica y adecuados niveles de Seguridad y Privacidad de la información con el fin de apoyar la prestación oportuna de los servicios de las Secretarías y Dependencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá permitiendo brindar un mejor servicio a los Ciudadanos, cumpliendo con los más altos estándares de calidad y la normatividad vigente.

### ALCANCE

Inicia con la definición de la Arquitectura de TI (Tecnologías de la información) basada en los planes y políticas en materia de TICS, permitiendo así, la identificación y satisfacción de las necesidades de soporte y/o requerimientos de la Alcaldía Municipal de Cajicá, en materia de tecnología informática; programando y llevando a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de la Plataforma Tecnológica existente; además, asesorando en la adquisición e implementación de nuevas tecnologías que brinden soluciones eficaces a las necesidades de la Alcaldía Municipal de Cajicá, con la disponibilidad de la información y del recurso tecnológico a los usuarios internos de la Alcaldía Municipal de Cajicá y a los ciudadanos del municipio.

### RESPONSABLE

Dueño Del Proceso - Director(A) de TICS- CTEI

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	PARTICIPANTE	SALIDAS	CLIENTES Y PARTES INTERESADAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entes Gubernamentales</li> <li>- Gestión estratégica</li> <li>- Todos los procesos</li> <li>- Gestión de Hacienda Pública</li> <li>- Gestión de Compras y Contratación</li> <li>- Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normatividad Vigente Relacionada con el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)</li> <li>- Estrategia de Gobierno Digital con sus lineamientos (TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto y TIC para Gestión)</li> <li>- Directrices institucionales, plan de acción y plan operativo, plan de desarrollo,</li> <li>- Requerimientos de soporte a sistemas de información, Plataforma Tecnológica, Red de Datos y Seguridad Perimetral de la Alcaldía Municipal de Cajicá</li> <li>- Asignación de Presupuestal</li> <li>- Contratación de servicios y personal</li> <li>- Plan Anual de Adquisiciones</li> <li>- Solicitudes de soporte técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">PROCEDIMIENTO MESA DE AYUDA</a></li> <li>• <a href="#">PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO</a></li> <li>• <a href="#">PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPOS</a></li> <li>• <a href="#">PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS</a></li> <li>• <a href="#">PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA</a></li> <li>• <a href="#">PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RED DE DATOS: CABLE O WIFI</a></li> <li>• <a href="#">PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD PERIMETRAL</a></li> <li>• <a href="#">PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES</a></li> <li>• <a href="#">PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretario</li> <li>• Director</li> <li>• Profesional</li> <li>• Técnico</li> <li>• Asistencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de la Política de Gobierno Digital: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación)</li> </ul> </li> <li>- Política de Seguridad de la Información</li> <li>- Política de tratamiento de Datos Personales</li> <li>- Ley de transparencia y acceso a la información pública.</li> <li>- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información</li> <li>- Sistemas de información Nuevos, adaptados o Evolucionados</li> <li>- Atención oportuna a los requerimientos de soportes</li> <li>- Solicitudes de acompañamiento en la de adquisición tecnología por las Diferentes Dependencias</li> <li>- Adquisición de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos y ciudadanos</li> </ul>

			<p>Recursos Tecnológicos y Servicios (Cuentas de Correo Electrónico, Hosting Página WEB, Seguridad Perimetral, Licenciamiento).</p> <p>- Respuesta oportuna y de conformidad con las solicitudes y requerimiento de la Comunidad.</p> <p>- Cumplimiento de las directrices, plan de acción y plan operativo, plan de desarrollo.</p>
--	--	--	--

REQUISITOS A CUMPLIR		RECURSOS		LISTADO DE DOCUMENTOS RELACIONADOS POR EL PROCESO
<b>CIUDADANIA</b>	Necesidades y expectativas de las partes interesadas	<b>TÉCNICOS</b>	Hardware, Software, Internet, redes sociales, telefonía IP y análoga, herramientas colaborativas, Sistemas de Información y Consolas de Administración, Hosting (página web).	<a href="#">Proceso Gestión de TIC's</a>
<b>ISO 9001:2015</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto</li> <li>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</li> <li>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</li> <li>5.1 Liderazgo y compromiso</li> <li>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</li> <li>6.3 Planificación de los cambios</li> <li>7.1 Recursos</li> <li>7.2 Competencia</li> <li>7.3 Toma de conciencia</li> <li>7.4 Comunicación</li> <li>7.5 Información documentada</li> <li>8.1 Planificación y Control Operacional</li> <li>8.7 Control de las salidas no conformes</li> <li>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</li> <li>9.2 Auditoría interna</li> <li>9.3 Revisión por la dirección</li> </ul>	<b>FÍSICOS</b>	Infraestructura, Puestos de trabajo, Dotación y papelería. Financieros - Presupuesto asignado	
	<b>HUMANOS</b>	Profesionales Universitario, Técnico Administrativo, Secretario, Director de Tic's - CTel y contratistas.		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10. Mejora</li> <li>• 10.2 No conformidad y acción correctiva</li> <li>• 10.3 Mejora Continua</li> </ul>
<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Dimensión de Talento Humano</li> <li>• 2. Dimensión de Direccinamiento Estratégico y Planeación</li> <li>• 3. Dimensión Gestión con Valores para Resultados</li> <li>• 4. Dimensión de Evaluación de Resultados</li> <li>• 5. Dimensión de Información y Comunicación</li> <li>• 6. Dimensión de Gestión del conocimiento y la innovación</li> <li>• 7. Dimensión de Control Interno</li> </ul>
<b>GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SST</b>	Resolución 0312 de 2019 "Por la cual se definen los estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST"
<b>OTROS REQUISITOS</b>	Normatividad relacionada en el normograma institucional.

PROCESOS INTERRELACIONADOS	RIESGOS	INDICADORES DE CONTROL
Estratégica Misionales Apoyo Evaluación	Mapa de Riesgos Institucionales Link Publicación Página Web Alcaldía Municipal - <a href="https://cajica.gov.co/mapa-de-procesos-2/#">https://cajica.gov.co/mapa-de-procesos-2/#</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Cumplimiento del Mantenimiento Preventivo de Equipos de Computo e Impresoras</a></li> <li>• <a href="#">Oportunidad de Atención de Requerimientos de la Mesa de Ayuda</a></li> <li>• <a href="#">Oportunidad de Solución de requerimientos de la Mesa de Ayuda</a></li> </ul>

#### LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	01/Mar/2022	Versión anterior 4, para ISOLUCION inicia en Versión 1.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Natalia Gracia Mancera <b>Cargo:</b> Profesional <b>Fecha:</b> 01/Mar/2022	<b>Nombre:</b> Diana Maria Aza Acosta <b>Cargo:</b> Profesional <b>Fecha:</b> 15/Feb/2022	<b>Nombre:</b> Luz Andrea Hernández Tejedor <b>Cargo:</b> Director <b>Fecha:</b> 15/Feb/2022