

CATALOGO DE SERVICIOS TI 2025

Alcaldía Municipal de Cajicá

“CAJICA IDEAL”

CONTENIDO

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

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 Secretaría 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: 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: Secretaria 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

OBJETIVO	NECESIDADES QUE SATISFACE:
Garantizar canales de comunicación entre los funcionarios de la alcaldía y la comunidad del municipio de Cajicá.	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación interna y externa de las dependencias de la alcaldía municipal
ALCANCE	NIVELES DEL SERVICIO
Inicia con la asignación de una línea telefónica, en la cual se establecen comunicaciones en cada una de las dependencias y secretarías; teniendo en cuenta los procesos desarrollados y la ubicación se determina qué tipo de servicio requiere (Móvil, Análoga o IP).	<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.
RESPONSABLE:	PRERREQUISITOS DEL SERVICIO:
Secretaria de TIC y CTel	Contar con el servicio en el sitio

SERVICIO: Red de Datos Interna

OBJETIVO	NECESIDADES QUE SATISFACE:
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.	<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.
ALCANCE	NIVELES DEL SERVICIO
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.	<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.
	PRERREQUISITOS DEL SERVICIO:
	Realizar la solicitud del servicio a través de la mesa de ayuda.
	RESPONSABLE:
	Equipo de Soporte Técnico de la Secretaria de TIC y CTEI.

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: Secretaría 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</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

Municipal; finaliza con la realización de pruebas de diagnóstico y la aplicación de los correctivos necesarios para solucionar los requerimientos y su respectiva documentación.	
RESPONSABLE: Secretaria de TIC y CTEI.	PREREQUISITOS DEL SERVICIO: Realizar la solicitud del servicio a través de la mesa de ayuda para dificultades con la cuenta de usuario. Realizar solicitud al correo sistemas@cajica.gov.co en el formato definido para creación, modificación o eliminación de la cuenta de usuario.

SERVICIO: Sistemas de Información

OBJETIVO 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	NECESIDADES QUE SATISFACE: <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.
ALCANCE 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.	NIVELES DEL SERVICIO <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 PREREQUISITOS DEL SERVICIO: Realizar la solicitud del servicio a través de la mesa de ayuda. RESPONSABLE: Secretaria de TIC y CTEI.

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.