

Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETI)

ALCALDIA MUNICIPAL DE SIBATÉ

Enero 2024



TABLA DE CONTENIDO

Contenido

| | |
|------------------------------------------------------|----|
| TABLA DE CONTENIDO | 2 |
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| OBJETIVO..... | 3 |
| METAS | 3 |
| ANALISIS OFICINA DE TICS | 4 |
| METAS TEMPORALES DE LA OFICINA DE PRENSA Y TICS..... | 6 |
| Cronograma de actividades..... | 8 |
| PLAN DE SEGUIMIENTO AL PETI | 9 |
| DISTRIBUCIÓN DE TAREAS | 9 |
| SOPORTE TECNICO | 11 |



INTRODUCCIÓN

El Municipio de Sibaté ha desarrollado el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) para el período 2024-2025, en cumplimiento de las directrices establecidas por las autoridades competentes. Este plan se ha diseñado con el propósito de establecer una guía clara en la proyección y supervisión de la apropiación y mejora de las políticas tanto nacionales como municipales en relación con la infraestructura de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

El plan presenta una estructura estratégica de planificación que abarca procesos como adquisiciones, desarrollo, soporte, mantenimiento, utilización y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración municipal. El propósito principal es que estas acciones impulsen la modernización de los procesos, productos y/o servicios ofrecidos por la Alcaldía, facilitando así la gestión de su transformación digital y promoviendo un mayor acercamiento con la ciudadanía para mejorar la calidad de vida.

La finalidad del PETI es servir como marco conceptual que guíe al municipio en la toma de decisiones relacionadas con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Además, busca establecer las bases estratégicas del Plan de Transformación Digital, incorporando procesos como la Gobernabilidad TIC. De este modo, se pretende que este plan respalde de manera eficaz el logro de los objetivos institucionales.

OBJETIVO

Elaborar un conjunto de procedimientos y políticas de Tecnologías de la Información (TI) con el objetivo de respaldar todos los procesos de la administración municipal, convirtiéndolos en elementos fundamentales para la transformación digital del municipio. Esto permitirá cumplir con los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal para el período 2024-2027. La gestión, aprovechamiento y uso óptimo de estos procedimientos contribuirán significativamente a agregar valor a los servicios ofrecidos a la ciudadanía en general.

METAS

Con el fin de mejorar el índice de accesibilidad, seguridad de la información y adoptar las Políticas de Seguridad, Gobierno Digital y Transparencia en el acceso a la información, las cuales están inmersas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, es necesario proponer algunas metas para que la Administración Municipal sea más eficiente en la prestación de los servicios, digitalizando procesos y adoptando una serie de políticas para la seguridad y privacidad de la información que maneja la Alcaldía diariamente, así mismo, se busca que las personas se apropien de las herramientas digitales y puedan realizar paulatinamente sus trámites de manera virtual adoptando todos los lineamientos que desde el gobierno nacional se están implementando a través de programas como la "carpeta ciudadano digital" y los portales web de todas las entidades públicas de orden nacional y territorial.



ANÁLISIS OFICINA DE TICS

Con el propósito de llevar a cabo una evaluación de la situación actual de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS) de la Alcaldía Municipal, se empleó el modelo de matriz DOFA. De esta forma, se identificaron todas las variables relevantes en la Oficina, permitiendo así la elaboración de un plan de trabajo integral destinado a fortalecer sus capacidades y operatividad.

DEBILIDADES (Análisis Interno)

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Los funcionarios de la Oficina TIC no tienen clara sus funciones |
| Los funcionarios de las otras secretarías no visualizan la oficina TIC, la siguen reconociendo como la oficina de Prensa |
| La adquisición de nueva tecnología se realiza desde la Secretaría General |
| La oficina TIC no cuenta con suficiente personal para atender las diferentes tareas del área |
| La oficina TIC no administra su propio presupuesto |
| No existe un perfil definido, tampoco un manual de funciones establecido para el CIO Municipal |
| En la Oficina TIC no existen funcionarios con un conocimiento básico sobre Gobierno TI |
| No se lleva un registro pormenorizado de las bases de datos, y no se encuentran centralizadas en un servidor |
| No se tienen documentados los procesos y procedimientos que se ejecutan en la oficina TIC. |
| La oficina TIC cumple parcialmente con la normatividad para las TI, planteada desde MinTIC. |
| No se realizan copias de seguridad de la información existente en la Alcaldía |
| No existen controles rigurosos de seguridad, para proteger los sistemas de información. |

OPORTUNIDADES (Análisis Externo)

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglamentación y apoyo para la implementación del Marco de transformación digital de MinTIC. |
| Participar en la iniciativa ciudades y territorios inteligentes patrocinada por Gobierno Digital. |
| Implementar los lineamientos brindados desde el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación |
| Aumento en el nivel de confianza y cercanía con las diferentes dependencias de la Administración municipal con la oficina TIC. |
| Proponer al Concejo Municipal el acompañamiento en el nuevo Comité de Tecnología que se pretende crear en el municipio. |
| Aplicar la normatividad vigente de las TIC (Acuerdos, derechos, resoluciones, conpes) |
| Elaborar los planes estratégicos de TI, (Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI, Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y de la información, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información). |
| Recibir apoyo desde la Gobernación de Cundinamarca, con capacitaciones y herramientas digitales. |

FORTALEZAS (Análisis Interno)



| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Buenas relaciones con la Secretaria TIC de la Gobernación de Cundinamarca y con MinTIC |
| La voluntad política desde la alta dirección de la Alcaldía, de crear la dirección de TI. |
| Se han generado alianzas estratégicas con entidades territoriales, nacionales y Ministerios. |
| Las diferentes secretarías tienen un alto grado de satisfacción con las tareas de soporte técnico realizado desde la oficina TIC. |
| Existe un alto compromiso de los funcionarios de la oficina TIC, con las actividades de soporte técnico. |
| Desde la oficina TIC se ha apoyado los procesos misionales de la Alcaldía. |
| Buena atención a los funcionarios y a los ciudadanos, desde la oficina TIC. |
| La Alcaldía tiene una página web implementada y actualizada, según los requerimientos de MinTIC. |

AMENAZAS (Análisis externo)

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cambios acelerados en las nuevas tecnologías |
| Un panorama de riesgos que pueden afectar la prestación del servicio (sobrecargas de energía, vandalismo, robo de información, entre otros) |
| Ataques cibernéticos dirigidos principalmente a entidades territoriales y nacionales. |
| Cambios en la normatividad, estrategias, planes y proyectos desde MinTIC. |
| Alto analfabetismo digital de los ciudadanos del municipio |
| Rotación de funcionarios y personal de apoyo que han tenido acceso a información sensible para la Alcaldía. |



METAS TEMPORALES DE LA OFICINA DE PRENSA Y TICS

La Alcaldía Municipal se ha propuesto la modernización de la infraestructura tecnológica de la administración, para lo cual se planteó una serie de metas y su correspondiente plan de acción.

| ID | META 2024 | Plan de Acción / Medición |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Mejorar puntaje (Índice de transparencia y acceso a la Información ITA) PGN | Adoptar estrategias para que el portal web https://www.sibate-cundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx cumpla con todos los lineamientos establecidos en el Índice de transparencia y acceso a la Información (ITA) de la Procuraduría General de la Nación. |
| 2 | Cumplimiento de políticas de Institucionalidad TIC | La Alcaldía Municipal tiene como objetivo a través de la Oficina de TICS, adoptar y desarrollar estrategias que permitan implementar las políticas relacionadas que se encuentran dispuestas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, (Gobierno Digital, Seguridad Digital y Transparencia y Acceso a la Información), esto a través de la colaboración entre todas las dependencias de la Administración Municipal y en constante comunicación con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). |
| 3 | Renovación Tecnológica en las Instalaciones de la Alcaldía Municipal | Actualmente la Alcaldía Municipal está diseñando un proceso con el fin de renovar y organizar dentro de sus instalaciones, una red interna de comunicaciones, dentro de dicho proceso se pretende actualizar todo lo relacionado con el cableado estructurado, puntos de red, telefonía IP, y redes en general. Ya se han adelantado acciones y se espera que para el año 2024 se pueda contar con dicha renovación con el fin de mejorar y adoptar las políticas y procedimientos que se imparten desde el gobierno Nacional. |
| 4 | Implementación y/o Adopción Protocolo IPV6 | Adoptando los lineamientos y normatividad relacionada en la RESOLUCIÓN NÚMERO 01126 DE 2021 "Por la cual se modifica la Resolución 2710 de 2017" La Oficina de TICS realizara todos los procesos necesarios para cumplir con dicho requerimiento y transformar a Sibaté en un Municipio Inteligente y generar un valor agregado en la prestación del servicio a los ciudadanos. |
| 5 | Atención al 100% de los requerimientos de los usuarios internos | La oficina de TICS tiene como meta atender el 100% de los requerimientos que solicitan los clientes internos de la Administración Municipal, por tal motivo se esta construyendo y actualizando los protocolos de atención de incidentes, mejora en los canales de atención y capacitación constante para mitigar muchos de los requerimientos e incidentes que se presentan en la jornada laboral. |
| 6 | Ejecución de mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo de la Administración Municipal. | Ejecutar un mantenimiento preventivo a todos los equipos de cómputo y periféricos de la Administración Municipal, labor que será ejecutada de manera paulatina por el Técnico Operativo (Contratista), agendando los equipos y los usuarios de acuerdo al volumen de trabajo. Se hace necesario este procedimiento con el fin de optimizar y mantener en buen estado el parque tecnológico, añadiendo un diagnóstico sobre los equipos que por operación y tecnología deban ser reemplazados y generar un reporte detallando características. |
| 7 | Administración y mantenimiento de la página oficial y redes sociales | Se pretende configurar la página con el fin de cumplir con todos los requerimientos que exigen las autoridades nacionales para los sitios web de las entidades de nivel territorial; También se debe tener en cuenta la opción para que la Administración Municipal sea la entidad que administre la página oficial de forma autónoma y se tenga el control sobre la configuración y funcionamiento de la misma. |



| | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | Adopción e implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información. | Adoptar desde la Oficina de TICS el liderazgo necesario para adelantar las acciones encaminadas en fortalecer el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, entendiendo que dichos procesos ayudaran a la administración Municipal a crear un ambiente más seguro para la información y dar una mayor importancia a todos los procesos que puede desarrollar la Oficina de TICS en procesos transversales. |
| 9 | Adopción e implementación del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información | |



Cronograma de actividades

| Proyección ejecución metas oficina de Prensa y TICS Año 2024 | Ene. | Feb. | Mar. | Abril | Mayo | Junio | Julio | Ago. | Sept. | Oct. | Nov. | Dic. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|
| Mejorar puntaje (Índice de transparencia y acceso a la Información ITA) PGN | | | | | | | | | | | | |
| Cumplimiento de políticas de Institucionalidad TIC | | | | | | | | | | | | |
| Renovación Tecnológica en las Instalaciones de la Alcaldía Municipal | | | | | | | | | | | | |
| Implementación y/o Adopción Protocolo IPV6 | | | | | | | | | | | | |
| Atención al 100% de los requerimientos de los usuarios internos | | | | | | | | | | | | |
| Ejecución de mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo de la Administración Municipal. | | | | | | | | | | | | |
| Administración y mantenimiento de la página web oficial y redes sociales | | | | | | | | | | | | |
| Adopción e implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información. | | | | | | | | | | | | |
| Adopción e implementación del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información | | | | | | | | | | | | |



PLAN DE SEGUIMIENTO AL PETI

Con la proyección de las metas acordadas, se hace necesario realizar un seguimiento periódico con el fin de evaluar el avance de cada meta, de esta manera se obtiene un conjunto de datos que permitirá a la Administración Municipal adoptar estrategias rotativas para cumplir con cada parámetro e ir aumentando la capacidad operativa y de toma de decisiones de alto nivel, es por esto que se propone realizar una evaluación para cada meta de forma mensual, y así consolidar la información de manera técnica y de fácil lectura.

Dicho seguimiento será ejecutado por la Oficina de Prensa y TICS, junto a la Secretaría General y el Alcalde Municipal.

DISTRIBUCIÓN DE TAREAS

Con el fin de cumplir las metas propuestas, se hace necesario identificar los responsables en cada procedimiento y/o acción a realizar, es por esto que se realiza la siguiente proyección de distribución de tareas; actualmente la oficina de TICS cuenta con dos funcionarios que se relacionan a continuación:

- Jefe de Oficina de TICS
- Técnico Administrativo



Modelo de Matriz RACI

| Dominio | Actividades | Alcaldía | Secretaria General | Jefe TICS | Técnico Administrativo | Técnico Operativo |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------|----------|--------------------|-----------|------------------------|-------------------|
| ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA | Administración de la red | | I | A | C/I | R |
| | Administración Antivirus | | C/I | A | R | C/I |
| | Página web | I | C/I | A | I | I |
| | Correo electrónico | I | I | A | C/I | R |
| IMPLEMENTACION DE SOLUCIONES DE SOFTWARE | Administración Bases de datos | | C/I | A | R | C/I |
| | Sistemas de información | I | I | A | C/I | I |
| PROYECTOS DE INNOVACION TIC | Gobierno de TI | | I | A | R | |
| | Procesos y Procedimientos TIC | I | C/I | A | R | C/I |
| | Adquisiciones | A | C/I | R | C/I | C/I |
| SERVICIOS A FUNCIONARIOS | Mesa de ayuda | | I | A | C/I | R |
| | Mantenimiento TIC | | I | A | C/I | R |
| | Capacitaciones TIC | I | A | R | C/I | C/I |
| | Adquisición (repuestos, insumos) | I | R | A | C/I | C/I |
| | Instalaciones (Hardware - Software) | | | A | C/I | R |
| SEGURIDAD DE LA INFORMACION | Copias de seguridad | I | I | R | C/I | C/I |
| | Administración de la Información | I | I | R | C/I | C/I |
| | Auditoria Seguridad de la Información | | I | C/I | R | R |
| | Campañas Sensibilización | I | I | R | C/I | C/I |

R=responsable A=Aprobador C=Consultado I=Informado



SOPORTE TECNICO

La Oficina de Prensa y TICS, planteó una estrategia en la cual los funcionarios de la Administración Municipal reportan las novedades y/o requerimientos, a través del correo electrónico soportetics@sibate-cundinamarca.gov.co, donde cada reporte recibido en el correo electrónico genera un numero de ticket interno, por medio del cual se identifica cada procedimiento y se asigna al contratista o funcionario de la Oficina TIC que se encarga del soporte de equipo de cómputo e impresoras.

El modelo de soporte técnico que maneja la Administración Municipal fue socializado a través de la Circular 007 de fecha 3 de marzo del año 2021, en dicha circular se relaciona la siguiente información:

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD Y ATENCIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO

1.- Objetivo

Este manual de procedimiento tiene por objeto establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles con lo respecto a soporte técnico de hardware y software de la Alcaldía Municipal de Sibaté.

La asistencia técnica o soporte técnico es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un dispositivo o servicio, ya sea este de hardware o software de una computadora, servicio de Internet, periféricos (mouse, teclado), Escáner, impresora, siempre y cuando no esté cubierto por otro tipo de soporte (productos contratados a terceros) ni a los equipos que no sean propios de la Alcaldía (computadores externos, teléfonos celulares, etc).

2.- Alcance

El alcance de este manual de procedimiento está orientado a todos los funcionarios que trabajan en la Alcaldía Municipal, funcionarios de planta, contratistas y demás.

3.- Responsables

Jefe de oficina Prensa y TIC's y funcionarios asignados a dichas labores pertenecientes a la dependencia.

4.- Descripción y paso a paso del procedimiento para tramite solicitud soporte técnico y atención

4.1.- Requerimiento por parte del funcionario solicitante

Este proceso debe hacerse únicamente por medio del correo electrónico: soportetics@sibate-cundinamarca.gov.co, en el caso que en el computador del funcionario solicitante no encienda o no tenga red este mensaje puede ser enviado por otro funcionario mencionando lo sucedido.



El requerimiento debe llevar los siguientes datos:

Nombre del funcionario que requiere el servicio.
Dependencia y oficina en la cual labora.
Número telefónico de contacto.
Dispositivo y/o tipo de falla.
Detalle y/o descripción de la falla.

4.2.- Revisión y asignación al funcionario encargado de atender el requerimiento.

La oficina TIC revisará el mensaje y dependiendo la cantidad de casos por atender, este se pondrá en una lista de espera atendiendo por orden de llegada, en el caso de no haber solicitudes anteriores se procederá a dar solución al requerimiento de inmediato.

4.3.- Atención del caso

El funcionario asignado a atender el caso procederá con la solución del mismo, puede ser de manera remota, por teléfono o presencialmente.

4.4.- Confirmación de la solución del requerimiento al funcionario solicitante

Una vez atendido el caso, se contestará el mensaje de correo electrónico, notificando que ya se atendió, que se solucionó o que no se pudo solucionar, para las distintas respuestas se anotarán las observaciones necesarias como una breve descripción de la solución, porque no se pudo solucionar, faltan repuestos, etc., finalizando con los datos del funcionario que atendió el requerimiento.

4.5- Respuesta a satisfacción del funcionario solicitante

El funcionario solicitante responderá al mismo mensaje de correo, calificando el servicio, sugerencias, observaciones y todo lo que crea conveniente para ayudar a mejorar la calidad del servicio.

NOTAS:

Para todos los casos de solicitud y atención de soporte técnico, se evidenciará la fecha y hora, tanto para el requerimiento, así como para la atención y solución del mismo con el fin de medir la eficiencia en la atención.

El correo soportetics@sibate-cundinamarca.gov.co se usará única y exclusivamente para el servicio de soporte técnico dentro de la entidad.

Para otros temas de la oficina de TICS como notificaciones, cargue de documentos en la web, información relacionada al área TICS, gobierno digital, etc. Se seguirá usando el correo tics@sibate-cundinamarca.gov.co.

Para cambio de partes dañadas y repuestos, se estará sujeto al inventario disponible en almacén o a su respectiva compra por parte de la dependencia correspondiente.



Glosario

Antivirus: es un programa cuya función es detectar y eliminar virus informáticos y otros programas maliciosos.

Archivos Temporales: En general esos archivos se almacenan un período limitado de tiempo, además suelen tener un máximo de espacio en disco que pueden ocupar (determinado por la configuración del navegador), y suelen ser archivos que borran los programas que optimizan el espacio en disco duro.

Computador: Ordenador. En Hispanoamérica se utiliza la palabra computadora, derivada del inglés computer, para designar a los ordenadores.

Cookies: Cuando se visita una página Web, es posible recibir una Cookie. Este es el nombre que se da a un pequeño archivo de texto, que queda almacenado en el disco duro del ordenador. Este archivo sirve para identificar al usuario cuando se conecta de nuevo a dicha página Web, registrando sus búsquedas para determinar gustos selectivos.

Disco duro: Dispositivo de almacenamiento de datos mediante tecnología magnética que consta de un disco en el que se graba la información, para recuperarla posteriormente gracias a una o varias cabezas lectoras-grabadoras, también están los discos duros de estado sólido los cuales cumplen la misma función, pero el mecanismo físico pasa de ser mecánico a totalmente digital.

Formatear: Acción de dar formato a un disco u otro dispositivo como cintas, etc., con el fin de prepararlo para que puedan grabarse datos en él. Al formatear un disco se borran todos los datos existentes en ese momento, si los hubiera. Normalmente, los discos que no han sido utilizados nunca necesitan ser formateados, en función de su capacidad, antes de poder grabar información en ellos.

Fuente de Poder: (fuente de alimentación). Conjunto de transistores, capacitadores y transformadores que convierten la corriente directa DC de 230V ó 110V a 5V y 9V para suministrar energía a la tarjeta madre u otros dispositivos que forman parte del CPU. Los diferentes tipos de fuente de poder son ATX que son utilizados por las PC de escritorios, las computadoras portátiles utilizan fuente de poder externa que se incorpora al cable de corriente.

Hardware: Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos.

Herramienta: Aplicación empleada para la construcción (de ahí su nombre) de otros programas o aplicaciones.

Impresora: Periférico del ordenador diseñado para copiar en un soporte «duro» (papel, acetato, etc.) texto e imágenes en color o blanco y negro.

Mantenimiento de equipos: Es aquel que se hace de manera programada con el fin de evitar desperfectos, en dar limpieza general al equipo de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento.

Mantenimiento preventivo: Rutina de servicio específico, realizado al equipo de cómputo con la finalidad de reducir posibles daños, para lograr un número menor de ejecuciones de rutinas de



mantenimiento correctivo.

Memoria: (Memory). Espacio de trabajo del computador (físicamente es una colección de chips RAM). La memoria es un recurso importante, ya que determina el tamaño y el número de programas que pueden ejecutarse al mismo tiempo, así como también la cantidad de datos que pueden procesarse instantáneamente.

Memoria RAM: La RAM es una memoria de acceso directo y de carácter efímero, puesto que su contenido se borra cuando se apaga el ordenador.

Procesador: Es el microchip encargado de ejecutar las instrucciones y procesar los datos que son necesarios para todas las funciones del computador. Se puede decir que es el cerebro del computador.

PC's: Dispositivos electrónicos compuestos básicamente de procesador, memoria y dispositivos de entrada/salida. Poseen parte física (hardware) y parte lógica (software), que se combinan entre sí para ser capaces de interpretar y ejecutar instrucciones para las que fueron programadas.

Programador: Persona que diseña, escribe y/o depura programas de ordenador o computadora, es decir, quien diseña la estrategia a seguir, propone las secuencias de instrucciones y/o escribe el código correspondiente en un determinado lenguaje de programación.

BACKUP (Respaldo): Copias de archivos importantes. Usualmente los discos duros externos o USB se emplean como discos de respaldo.

Software: El término inglés original define el concepto por oposición a hardware: blando-duro, en referencia a la intangibilidad de los programas y corporeidad de la máquina. Software es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador.

Correo Electrónico: En inglés e-mail, es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos.

Red De Computadores: Es un conjunto de computadoras y/o dispositivos conectados por enlaces de un medio físico (medios guiados) ó inalámbricos (medios no guiados) y que comparten información (archivos), recursos (CD-ROM, impresoras, etc.) y servicios (internet, e-mail, chat, juegos), etc.



Niveles de atención

En el plan de mesa de ayuda que se está construyendo actualmente, se definieron unos niveles de atención para su respectiva depuración. Es válido aclarar que estos niveles vienen en una construcción y mejoramiento continuo, esto con el fin de mejorar día a día la atención de la Oficina de Prensa y TICS a los clientes Internos y Externos.

| Nivel de Atención | Actividad |
|-------------------|--------------------------------------------------------|
| I | • Configuración carpetas de red |
| | • Configuración Impresoras |
| | • Instalación Aplicaciones |
| | • Mantenimiento Ofimática |
| II | • Recuperación Información dispositivos almacenamiento |
| | • Mantenimientos preventivos equipos de computo |
| | • Formateo y configuración equipos de computo |
| III | • Cambio repuestos Hardware |
| | • Instalación y configuración redes LAN |

Niveles de Priorización

Con el fin de mejorar los procesos de atención de requerimientos de la mesa de ayuda de la Oficina de Prensa y TICS, se realizó una tabla de priorización de atención, dicha tabla se creó teniendo en cuenta la importancia que maneja cada dependencia en las actividades diarias de la Administración Municipal.

| Nivel de Priorización | Dependencia |
|-----------------------|-------------------------|
| 1 | Despacho del Alcalde |
| 2 | Oficina de Contratación |
| 3 | Secretaria de Hacienda |
| 4 | Secretarias de Despacho |
| 5 | Equipos Funcionarios |

| SERVIDOR PÚBLICO | ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Nombres | JUAN DAVID ROJAS | JUAN DAVID ROJAS | ERNESTO FORERO CLAVIJO |
| Cargo | Jefe Oficina De Prensa Y Tics | Jefe Oficina De Prensa Y Tics | Secretario General |
| Fecha | Enero de 2024 | | |

