

	<p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA</p>	<p>VERSIÓN 1.0</p>
---	---	-------------------------------

**CATALOGO DE SERVICIOS
GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)**

SECRETARIA DE TECNOLOGIA, INFORMACION Y COMUNICACIONES (TIC)

BARRANCABERMEJA, FEBRERO 2018

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)	 BARRANCABERMEJA SECRETARIA TIC ES POSIBLE	Versión
		Fecha:	

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN-----	3
OBJETIVOS-----	4
METODOLOGIA-----	5
1. SERVICIOS DEL ÁREA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - OPERACIONES TI. -----	6
1.1 Descripción de los servicios -----	10
1.1.1 Internet -----	10
1.1.2 Intranet -----	12
1.1.3 Página web: diseño, publicación, mantenimiento y soporte -----	15
1.1.4 Correo electrónico-----	17
1.1.5 Telefonía VoIP-----	21
1.1.8 Red de Datos y Administración Infraestructura Tecnológica -----	24
1.1.9 Sistemas de Información-----	27
1..1.10 Servidores -----	30
1.1.10 Sistema De Correspondencia -----	34
1.1.12 Laboratorio De Computo -----	40
2. MARCO LEGAL -----	43
3. DOCUMENTOS ASOCIADOS-----	44
4. RESPONSABLES DEL DOCUMENTO-----	45

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

INTRODUCCIÓN

En busca de la satisfacer los requerimientos tecnológicos y el apoyo técnico a los Usuarios de la Administración Municipal, el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), realiza esfuerzos para la optimización de sus procesos y organización para la implementación, entrega y soporte de los servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones que generan valor a la Administración Municipal de Barrancabermeja.

El presente documento tiene como objetivo consolidar, socializar y detallar los servicios de Tecnología de Información y comunicaciones del Municipio de Barrancabermeja, que actualmente ofrece el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), a los funcionarios de la administración Municipal.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

OBJETIVOS

- ✚ Mantener la infraestructura tecnológica de la administración municipal central y Contribuir en el desarrollo de los programas y proyectos establecidos en el plan de desarrollo municipal con lo que referencia a tecnología de información y comunicaciones
- ✚ Orientar los servidores públicos secretarios de despacho en la formulación, coordinación, ejecución y control de políticas planes generales con el fin de garantizar la integridad, disponibilidad, seguridad y confidencialidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- ✚ Administrar la Plataforma Tecnológica e infraestructura de redes de datos, redes de comunicación de voz, cableado estructurado, gestión de los centros de cableados equipos de alta disponibilidad de potencia UPS y reguladores centro de cableado.
- ✚ Brindar apoyo técnico en la administración del sistema de información de la administración central cuando requiera, capacitación y asesorías de técnica.

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>		Versión
			Fecha:

METODOLOGIA

Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Es una metodología que se basa en la calidad de servicio y el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos que cubren las actividades más importantes de las organizaciones en sus Sistemas de Información y Tecnologías de Información.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)	 BARRANCABERMEJA SECRETARIA TIC ES POSIBLE	Versión
			Fecha:

1. SERVICIOS DEL GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TECNOLÓGICO)

Servicio: Es el medio por el cual se entrega valor agregado a los clientes (dueño de proceso de negocio) para facilitar los resultados del negocio, que se quiere obtener.

Características de un servicio.

1. Conjunto de recursos (procesos, gente y tecnología).
2. Cumple necesidades de los clientes.
3. Enfocado a cumplir objetivos de negocio.
4. Es medible en calidad y costo.
5. Se puede obtener una retribución financiera por proveer el servicio.
6. El servicio principal puede contener opciones, las cuales no cumplen con todas las características anteriores.

El Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) de Alcaldía Municipal de Barrancabermeja, Secretaria TIC, realiza actividades encaminadas a la mejora continua de los servicios tecnológicos y apoyar con conceptos, asesoría técnicas e implementación de nuevos servicios con el fin de mejorar los procesos internos y externos que requieren el servicio.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

El presente Catálogo de Servicios del Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), fue realizado con el fin de satisfacer las necesidades de sobre el uso y apropiación de tecnologías en la administración municipal central acordes a los entandar alineados a las mejores prácticas de la industria de Tecnología de Información (ITIL®).

Servicios que soportan el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja:

SERVICIO	DESCRIPCION
INTERNET	El servicio de internet para todas las organizaciones es un recurso necesario para el cumplimiento de la misión, y generación de valor agregados a la empresa, el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC, Brinda un medio de comunicación seguro y confiable para la trasmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.
INTRANET	Establecer y mantener un sistema de gestión y comunicación interna para todas las áreas y usuarios de la Administración Central de Barrancabermeja de una forma ágil y segura (Tirillas de pagos, convocatorias, resoluciones, comunicados etc.)

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)	 BARRANCABERMEJA ES POSIBLE SECRETARIA TIC	Versión
			Fecha:

PAGINA DISEÑO, PUBLICACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE	WEB: Y	<p>Para el cumplimiento de la estrategia de gobierno en línea y la ley de transparencia es necesario que los entes territoriales cumplan con lo establecido en manual de gobierno en línea. En este portal se puede establecer la comunicación del usuario con la comunidad a través de la información y los contenidos interactivos como encuestas y preguntas frecuentes, noticias entre otras.</p>
CORREO ELECTRONICO		<p>El municipio implemento una política de cero papeles, con el fin de minimizar el uso de papel, en donde el correo electrónico es un medio de comunicación oficial, permite a los funcionarios de la administración el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.</p>
TELEFONIA VoIP		<p>Permite la comunicación entre las dependencias de la administración Municipal, con los usuarios internos y externos, permitiendo un ahorro en los costos de comunicación.</p>
RED DE DATOS Y ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA		<p>La red de datos o red de computadoras, también llamada red de comunicaciones de datos o red informática es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir</p>

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>		<p>Versión</p>
			<p>Fecha:</p>

	información, recursos y ofrecer los diferentes servicios.
SISTEMAS DE INFORMACION	Apoyar en las especificaciones técnicas y de funcionalidad, soporte, asesoría, seguimiento y control de los sistemas de Información que permita la disponibilidad, confidencialidad y disponibilidad de la información para que apoyen la gestión y toma de decisiones de sus proceso en la Administración Municipal de Barrancabermeja.
SERVIDORES	Soporta todas las aplicaciones de red, como Sistemas de información, servicios de DNS, directorio activo, pagina web, hosting de almacenamiento entre otros
SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	Permite gestionar y hacer seguimiento a toda la correspondencia que se recibe y se envía.
SOPORTE USUARIO FINAL	<p>Prestar un servicio eficiente y oportuno de asistencia tecnológica cada vez que sea requerido por los Empleados de la administración Municipal.</p> <p>El servicio de soporte a usuarios y mantenimiento correctivo, pretende garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputos, sistemas de información y de comunicación, tanto a nivel físico como lógico, garantizando el buen desempeño de la Operaciones TI - Secretaria TIC de la administración Municipal.</p>
LABORATORIO DE	Realizar la revisión de los equipos de cómputo que presentan problemas de hardware, Informar sobre el estado de equipos de cómputo con el fin de dar

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

COMPUTO	de baja, recibir equipos de cómputo cuando se realizan compras
----------------	--

1.1 Descripción de los servicios

1.1.1 Internet

Objetivo: Brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la transmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.

Descripción: El servicio de internet para todas las organización es un recurso necesario para el cumplimiento de la misión, y generación de valor agregados a la empresas, el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC, Brinda un medio de comunicación seguro y confiable para la transmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.

Responsable del Servicio: el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), Secretaria TIC.

Documentos que soportan este servicio: Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Política de buen uso de Internet de la entidad

Que Usuarios reciben este Servicio:

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)	BARRANCABERMEJA  SECRETARIA TIC	Versión
			Fecha:

1. Todos Funcionarios públicos del Municipio incluyendo Prestadores de servicios, supernumerario, provisionales, carrera administrativa y comunidad cuando hagan parte de alguna reunión y cumplan con las políticas de seguridad de la información establecida por el municipio.
2. Los dispositivos que requieran conectarse a internet deben tener instalada una herramienta de antivirus.
3. Contactar a través de cualquier medio los ingeniero y técnicos del el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC, con el fin que le suministren un usuario y contraseña para poder acceder a internet.

Para el manejo del servicio, el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), Secretaria TIC, estableció una política de seguridad de la información y política de buen uso de Internet ver algunos puntos de las políticas:

1. Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
2. Los usuarios deben informar al Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias.

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>	 <p>BARRANCABERMEJA ES POSIBLE SECRETARIA TIC</p>	Versión
			Fecha:

3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas en donde se define:
4. El Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), Secretaria TIC, presta el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los Acuerdos de Niveles pactados en procedimientos de soporte a usuario final.
5. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través de teléfono, correo electrónico, llamada el teléfono personal etc.
6. El servicio de Internet es exclusivo para tareas de la función desarrollada en la entidad.
7. Cada usuario es responsable tanto de sitios como de la información a la que accede con su cuenta de usuario.
8. El nivel de acceso a Internet asignado a cada usuario dependerá de las funciones definidas para su cargo y estas serán determinadas por el jefe inmediato.
9. No está permitido el acceso a sitios de chat y paginas no autorizadas por la entidad.

1.1.2 Intranet

Objetivo: Establecer un sistema de gestión y comunicación interna para todas las áreas y usuarios de la administración central Municipal forma ágil y segura.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

Descripción: Establecer y mantener un sistema de gestión y comunicación interna para todas las áreas y usuarios de la Administración Central de Barrancabermeja de una forma ágil y segura (Tirillas de pagos, convocatorias, resoluciones, comunicados etc.)

Para el acceso a la intranet se debe hacer a través de un registro con el correo electrónico corporativo, y solo lo puede hacer los funcionarios públicos de carrera administrativa, provisionales, de libre nombramiento y remoción y supernumerarios.

Trillas de pagos: les permite a los funcionarios públicos poder revisar y descargar sus tirillas de todos los pagos realizados por la entidad, para tener acceso primero se debe realizar unos registros que son validados con el correo electrónico y el área de nómina.

Convocatorias: A través de la intranet se publican todas las convocatorias públicas para capacitaciones, encargos concursos etc.

Resoluciones: La intranet también nos sirve como medio informativos sobre las resoluciones o decretos internos.

Comunicados: A través de la intranet los funcionarios públicos que cuenten con acceso a la intranet se pueden enterar de todos los comunicados internos.

Responsable del servicio: El responsable del soporte y apoyo a los requerimientos sobre este servicio es el Grupo Funcional Servicios digitales de la Secretaria TIC.

Documentos que soportan este servicio: Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Política de buen uso de Internet de la entidad

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)	 BARRANCABERMEJA SECRETARIA TIC	Versión
			Fecha:

1. Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
2. Los usuarios deben informar al Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias.
3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas en donde se define:
4. El Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), Secretaria TIC, presta el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los Acuerdos de Niveles pactados en procedimientos de soporte a usuario final.
5. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través de teléfono, correo electrónico, llamada al teléfono personal etc.
6. El servicio de Intranet es exclusivo para tareas de la función desarrollada en la entidad.
7. Cada usuario es responsable tanto de sitios como de la información a la que accede con su cuenta de usuario.
8. Está permitido el acceso a sitios de chat y paginas autorizadas por la entidad.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

1.1.3 Página web: diseño, publicación, mantenimiento y soporte

Objetivo: Establecer Mantener actualizada y en funcionamiento el portal web del Municipio de acuerdo con la estrategia de gobierno en línea.

Descripción: Para el cumplimiento de la estrategia de gobierno en línea y la ley de transparencia es necesario que los entes territoriales cumplan con lo establecido en manual de gobierno en línea. En este portal se puede establecer la comunicación del usuario con la comunidad a través de la información y los contenidos interactivos como encuestas y preguntas frecuentes, noticias entre otras.

Necesidades que satisface:

- Divulgación de información de interés.
- Interacción con la ciudadanía.
- Mejora la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas.
- Fortalece la transparencia del Estado y la participación ciudadana.
- Mejora la eficiencia del Estado.

Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. La información para publicar en el portal web se recibe por correo electrónico con las siguientes especificaciones: (Decreto de creación, Secretaría, Proyecto o estrategia, Definición previa de contenidos a publicar).
2. El jefe de la Secretaria, Oficina o Área solicitante del servicio debe autorizar a un funcionario para la entrega de información, solicitudes de cambios y revisiones.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

3. El Grupo Funcional de Servicios Digitales de la Secretaria TIC, presta el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los acuerdos de niveles de servicio pactados con los usuarios.
4. El Grupo Funcional de Servicios Digitales de la Secretaria TIC, pública la información recibida por el jefe de área solicitante o por el funcionario delegado sin realizar cambios en la misma. Es completa responsabilidad del funcionario autorizado realizar las revisiones respectivas luego de la notificación de publicación realizada por el grupo funcional de Servicios Digitales de la Secretaria TIC.
5. Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
6. La publicación de páginas WEB se realiza en conformidad con la normatividad vigente y aplicable a la entidad.
7. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través de cualquier medio.
8. La información para publicar debe cumplir con el programa de Gobierno Digital (antes Gobierno en Línea).
9. El servicio del portal web está dirigido a la comunidad, entes de control, contribuyentes y todo aquel que requiera información.
10. Cada usuario es responsable del uso que le pueda dar a los tramites y servicios a través del portal web.
11. Se permite el acceso a sitios de chat, comentarios, participar en encuestas, seguimiento en redes sociales entre otros.

Responsable del servicio: El responsable del soporte y apoyo a los requerimientos sobre este servicio es el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>		<p>Versión</p>
			<p>Fecha:</p>

Tecnológico), y el Grupo de Funcional de servicios digitales de la Secretaria TIC.

Documentos que soportan este servicio: Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Política de buen uso de Internet de la entidad

1.1.4 Correo electrónico

Objetivo: Permitir a los usuarios de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.

Descripción: El municipio implemento una política de cero papeles, con el fin de minimizar el uso de papel, en donde el correo electrónico es un medio de comunicación oficial, permite a los funcionarios de la administración el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones. a través de una cuenta identificada con el primernombre.primerapellido@barrancabermeja.gov.co que lo identifica como funcionario o empleado público de Administración Municipal; el correo debe cumplir con las siguientes funciones:

- Mensajería unificada.
- Office 365
- OneDrive
- Yammer
- Skype

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>	 <p>BARRANCABERMEJA SECRETARIA TIC ES POSIBLE</p>	<p>Versión</p>
			<p>Fecha:</p>

- SharePoint
- Gestión de contactos.
- Programación de agendas personales.
- Gestión de tareas.

Lineamientos de uso de correo electrónico.

Opciones del servicio: Existen 3 opciones de acceso al servicio de correo electrónico:

1. Los usuarios pueden acceder al correo electrónico a través del portal web del Municipio
2. Los usuarios pueden configurar Microsoft Outlook para acceder a su correo electrónico desde su computador personal o dispositivo electrónico
3. Los usuarios pueden configurar su cuenta de correo a través de los dispositivos móviles como tables, smartphone entre otros, Se debe tener en cuenta que dependiendo de la marca o la naturaleza del dispositivo este deberá contar con configuraciones específicas y software definido para cada dispositivo, dicho Software tendrá que ser compatible con la plataforma.

Necesidades que satisface:

1. Comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad
2. Oportunidad en el acceso a la información
3. Implementación de nuevos medios de acceso
4. Minimizar el uso de papel en la entidad

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>		<p>Versión</p>
			<p>Fecha:</p>

5. Comunicación directa con la comunidad
6. Almacenar información en la nube
7. Modificar información en la nube
8. Entre otras

Responsable del servicio: El responsable del soporte y apoyo a los requerimientos sobre este servicio es el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), y el Grupo Funcional de servicios digitales de la Secretaría TIC.

Documentos que soportan este servicio: Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Política de buen uso de Internet de la entidad

Para recibir el servicio, el Usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Contar con correo electrónico asignado como funcionario público de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.
2. Acceso a un equipo de cómputo de escritorio o portátil
3. Conexión a Internet (plan de datos para equipos móviles).
4. Configuración de software requerido en el equipo de escritorio o equipo móvil (Portátil, teléfono celular o agenda digital).

Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>		<p>Versión</p>
			<p>Fecha:</p>

2. Los usuarios deben informar al Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias.

3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas en donde se define:

- No usar palabras comunes que se puedan encontrar en diccionarios.
- La clave no debe contener caracteres idénticos consecutivos.
- La clave de acceso a la red debe tener como mínimo ocho (8) caracteres.
- No revelar las contraseñas a nadie.
- Las contraseñas asignadas al usuario son de uso personal e intransferible.

4. El usuario es responsable por el correcto uso del correo electrónico y sus funcionalidades, en caso de requerir capacitación deberá solicitarlo al el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), y el Grupo Funcional de servicios digitales de la Secretaria TIC.

5. Las cuentas de correo electrónico son de propiedad de la Alcaldía de Barrancabermeja, cuando algún funcionario deja la entidad la licencia de correo es asignada a otro funcionario.

6. Cada usuario es responsable tanto del contenido del mensaje como de cualquier otra información adjunta.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)	BARRANCABERMEJA 	Versión
		Fecha:	

7. El tamaño del buzón asignado a cada usuario dependerá de las funciones definidas para su cargo y estas serán determinadas por el Jefe inmediato.

8. Todo usuario es responsable de la destrucción de todo mensaje de origen desconocido.

9. Todo correo enviado a correos externos desde una cuenta de correo de la Alcaldía de Barrancabermeja debe contener en el cuerpo del mensaje un texto que indica la propiedad, confidencialidad y criticidad de la información contenida.

1.1.5 Telefonía VoIP

Objetivo: Permite la comunicación entre las dependencias de la administración Municipal, con los usuarios internos y externos, permitiendo un ahorro en los costos de comunicación.

Descripción: El municipio implemento la comunicación a través de telefonía IP, esta tecnología está basada en la tecnología VoIP (Voice over Internet Protocol), también llamada voz sobre IP que es la encargada de transformar la voz en paquetes de datos para que se puedan enviar a través de protocolos de red.

La telefonía IP tiene muchas ventajas y estas 4 son las principales

- Ahorro
- Movilidad
- Disponibilidad
- Confidencialidad

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>		<p>Versión</p>
			<p>Fecha:</p>

Lineamientos de uso de Telefonía IP.

1. Los funcionarios tienen llamadas ilimitadas entre teléfonos ip
2. Los usuarios pueden hacer hasta 30 llamadas externa al mismo tiempo
3. Llamadas ilimitadas local y local extendida
4. Los usuarios pueden comunicar directo a través de una extensión a la dependencia que requiera
5. Solo se requiere un punto de red para conectar el teléfono
6. Los teléfonos deben ser IP, de la misma tecnología que la planta central

Necesidades que satisface:

1. Comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad
2. Disponibilidad
3. Implementación de nuevos medios de acceso
4. Comunicación directa con la comunidad
5. Entre otras

Responsable del servicio: El responsable del soporte y apoyo a los requerimientos sobre este servicio es el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC.

Para recibir el servicio, el Usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

1. Contar con teléfono VoIP, asignado como funcionario público de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.
2. Contar con un punto de conexión de red, si no lo tiene Solicitarlo al el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC.
3. Si no se cuenta con teléfono VoIP solicitar a la división de almacén que le Asigne uno.

Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

- 1 Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
- 2 Los usuarios deben informar al Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias.
- 3 Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente sobre el uso de los bienes del Municipio
- 4 El usuario es responsable por el correcto uso del correo uso del teléfono VoIP, en caso de requerir capacitación deberá solicitarlo al Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC.

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>		<p>Versión</p>
			<p>Fecha:</p>

1.1.8 Red de Datos y Administración Infraestructura Tecnológica

Objetivo: Permitir la comunicación entre los dispositivos electrónicos con el fin garantizar la prestación de los servicios como (Intranet, Pagina web, Correo electrónico, Telefonía VoIP, Red de datos, Sistemas de información, Servidores, Sistema de Correspondencia, Sistema de viáticos, Soporte usuario final, Laboratorio de computo, Rendición de informes entes de control, Administración de la infraestructura tecnológica, Diseño y publicación de páginas web).

Descripción: La red de datos o red de computadoras, también llamada red de comunicaciones de datos o red informática es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer los diferentes servicios.

Que Usuarios reciben este Servicio:

1. Todos Funcionarios públicos del Municipio incluyendo Prestadores de servicios, supernumerario, provisionales, carrera administrativa y comunidad cuando hagan parte de alguna reunión y cumplan con las políticas de seguridad de la información establecida por el municipio.
2. Los dispositivos que requieran conectarse a internet deben tener instalada una herramienta de antivirus.
3. Contactar a través de cualquier medio los ingeniero y técnicos del Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>	 <p>BARRANCABERMEJA ES POSIBLE SECRETARIA TIC</p>	Versión
			Fecha:

de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC, con el fin que le suministren un usuario y contraseña para poder acceder a la red

Para el manejo del servicio, Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), secretaria TIC, estableció una política de seguridad de la información:

1. Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
2. Los usuarios deben informar al Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias.
3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas.
4. El Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), Secretaria TIC, presta el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los Acuerdos de Niveles pactados en procedimientos de soporte a usuario final.
5. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través de teléfono, correo electrónico, llamada al teléfono personal etc.
6. El servicio la red de datos es servicio exclusivo para tareas de la función desarrollada en la entidad.
7. Cada usuario es responsable tanto de sitios como de la información a la que accede cuando se conecta a la red de datos.

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>		Versión
			Fecha:

8. El nivel de acceso a la red de datos es asignado a cada usuario dependerá de las funciones definidas para su cargo y estas serán determinadas por el Jefe inmediato.

9. No está permitido el acceso a sitios de chat y paginas no autorizadas por la entidad.

10. Quien se conecta a la red de datos se somete al cumplimiento de las políticas de seguridad de la información establecida por el Municipio de Barrancabermeja.

Necesidades que satisface:

1. Comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad
2. Seguridad, disponibilidad y centralización de la información
3. Acceso Oportuno a la información
4. Implementación de nuevos medios de acceso
5. Comunicación directa con la comunidad
6. Almacenar información en la nube
7. Copias de respaldo
8. Entre otras

Para recibir el servicio, el Usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Debe ser funcionario público o invitado autorizado por el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC.
2. Contar con una herramienta de antivirus instalada en el ordenador.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)	 BARRANCABERMEJA SECRETARIA TIC ES POSIBLE	Versión
			Fecha:

3. No utilizar la red de datos para realizar actividades relacionadas con fraudes o delitos informáticos.
4. Contar con autorización para el acceso a la red de datos como funcionario público de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.
5. Contar con un equipo de cómputo para el Acceso a la red de datos
6. Configuración de software requerido en el equipo de escritorio o equipo móvil (Portátil, teléfono celular o agenda digital).
7. Y los demás requisitos establecidos en las políticas de seguridad de la información del municipio de Barrancabermeja

Responsable del servicio: El responsable del soporte y apoyo a los requerimientos sobre este servicio es el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) y el Grupo Funcional de servicios digitales de la Secretaria TIC.

Documentos que soportan este servicio: Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Política de buen uso de Internet de la entidad

1.1.9 Sistemas de Información

Objetivo: Ofrecer al usuario sistemas de información que apoyen la gestión y toma de decisiones de sus procesos.

Descripción: Apoyar en las especificaciones técnicas y de funcionalidad, soporte, asesoría, seguimiento y control de los sistemas de Información que permita la disponibilidad, confidencialidad y disponibilidad de la información para que apoyen la gestión y toma de decisiones de sus procesos en la Administración Municipal de Barrancabermeja.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

Necesidades que satisface:

1. Estandarización, oportunidad, calidad, disponibilidad, seguridad de la información.
2. Apoyo en la toma de decisiones.
3. Efectividad en los procesos.
4. Mejora continua de los sistemas de información.

Que Usuarios reciben este Servicio:

4. Todos funcionarios públicos del Municipio incluyendo Prestadores de servicios, supernumerario, provisionales, carrera administrativa y comunidad cuando hagan parte de alguna reunión y cumplan con las políticas de seguridad de la información establecida por el municipio.
5. Los dispositivos que requieran conectarse a internet deben tener instalada una herramienta de antivirus.
6. Contactar a través de cualquier medio los ingeniero y técnicos del Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) de la Secretaria TIC, con el fin que le suministren un usuario y contraseña para poder acceder a la red

Para recibir el servicio, el Usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Realizar el requerimiento a través de cualquier medio comunicación como correo electrónico llamada telefónica
2. La solicitud debe ser realizada por el Dueño del proceso.
3. Debe detallar el problema con imagen de la falla o el error
4. Si es una solicitud nueva debe ser avalada por el jefe del área.
5. Ser un funcionario público que labore para la dependencia

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

6. Los sistemas de información solo se pueden instalar en los equipos de cómputo de la Alcaldía
7. Entre otras

Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. El Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) de la Secretaria TIC, presta el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los acuerdos de niveles de servicio pactados con los usuarios en el procedimiento de soporte a usuario final.
2. El Jefe de Área solicitante del servicio debe autorizar a un funcionario para los procesos de levantamiento de requerimientos funcionales y retroalimentación.
3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas en donde se define:
 - No usar palabras comunes que se puedan encontrar en diccionarios.
 - La clave no debe contener caracteres idénticos consecutivos.
 - La clave de acceso a la red debe tener como mínimo ocho (8) caracteres.
 - No revelar las contraseñas a nadie.
 - Las contraseñas asignadas al usuario son de uso personal e intransferible.
4. Los sistemas de información desarrollados, contratados o adquiridos deben ser compatibles con la plataforma tecnológica que cuenta el Municipio.
5. En conjunto con el usuario, se debe elaborar un cronograma de las actividades del proyecto.

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>		<p>Versión</p>
			<p>Fecha:</p>

6. El Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) de la Secretaria TIC, brinda las recomendaciones de acuerdo con las mejores prácticas, estándares y normatividad aplicables a cada proyecto.
7. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través de cualquier canal de comunicación.
8. Todo proyecto está sujeto a un estudio de viabilidad técnica y financiera.

Responsable del servicio: El responsable del soporte y apoyo a los requerimientos sobre este servicio es el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) y el Grupo Funcional de servicios digitales de la Secretaria TIC.

Documentos que soportan este servicio: Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Política de buen uso de Internet de la entidad.

1..1.10 Servidores

Objetivo: Soporta todas las aplicaciones de red, como Sistemas de información, servicios de DNS, directorio activo, pagina web, hosting de almacenamiento entre otros

Descripción: La red de datos o red de computadoras, también llamada red de comunicaciones de datos o red informática es un conjunto de equipos informáticos y software conectados entre sí por medio de dispositivos físicos que envían y reciben impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas o

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)	 BARRANCABERMEJA SECRETARIA TIC	Versión
			Fecha:

cualquier otro medio para el transporte de datos, con la finalidad de compartir información, recursos y ofrecer los diferentes servicios el cual requiere de un servidor que es el encargado de controlar y almacenar las aplicaciones de red, como sistemas de información, telefonía VoIP, correo electrónico entre otros.

Que Usuarios reciben este Servicio:

1. Todos Funcionarios públicos del Municipio incluyendo Prestadores de servicios, supernumerario, provisionales, carrera administrativa y comunidad cuando hagan parte de algún proceso dentro de la Administración Municipal y cumplan con las políticas de seguridad de la información establecida por el municipio.
2. Todos los usuarios que requieran conectarse algún servicio interno o externo.
3. Contactar a través de cualquier medio los ingeniero y técnicos del Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) de la Secretaria TIC, cuando se requiera realizar algún proceso que involucre un servidor dentro de la red.

Para el manejo del servicio, el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), Secretaria TIC, estableció una política de seguridad de la información:

1. Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)	 BARRANCABERMEJA SECRETARIA TIC ES POSIBLE	Versión
			Fecha:

2. Los usuarios deben informar al Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias.
3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas.
4. El Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), Secretaria TIC, presta el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los Acuerdos de Niveles pactados en procedimientos de soporte a usuario final.
5. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través de teléfono, correo electrónico, llamada el teléfono personal etc.
6. El servicio la red de datos es servicio exclusivo para tareas de la función desarrollada en la entidad.
7. Cada usuario es responsable tanto de sitios como de la información a la que accede cuando se conecta a la red de datos.
8. El nivel de acceso a la red de datos es asignado a cada usuario dependerá de las funciones definidas para su cargo y estas serán determinadas por el Jefe inmediato.
9. No está permitido el acceso a sitios de chat y paginas no autorizadas por la entidad.
10. Quien se conecta a la red de datos se somete al cumplimiento de las políticas de seguridad de la información establecida por el Municipio de Barrancabermeja.

Necesidades que satisface:

1. Comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

2. Seguridad, disponibilidad y centralización de la información
3. Acceso Oportuno a la información
4. Implementación de nuevos medios de acceso
5. Comunicación directa con la comunidad
6. Almacenar información en la nube
7. Copias de respaldo
8. Entre otras

Para recibir el servicio, el Usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Debe ser funcionario público o invitado autorizado por el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC.
2. Contar con una herramienta de antivirus instalada en el ordenador.
3. No utilizar la red de datos para realizar actividades relacionadas con fraudes o delitos informáticos.
4. Contar con autorización para el acceso a la red de datos como funcionario público de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.
5. Contar con un equipo de cómputo para el Acceso a la red de datos
6. Configuración de software requerido en el equipo de escritorio o equipo móvil (Portátil, teléfono celular o agenda digital).
7. Y los demás requisitos establecidos en las políticas de seguridad de la información del municipio de Barrancabermeja

Responsable del servicio: El responsable del soporte y apoyo a los requerimientos sobre este servicio es el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) y el Grupo Funcional de servicios digitales de la Secretaria TIC.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

Documentos que soportan este servicio: Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Política de buen uso de Internet de la entidad

1.1.10 Sistema De Correspondencia

Objetivo: Permite gestionar y hacer seguimiento a toda la correspondencia que se recibe y se envía.

Descripción: Permite gestionar y hacer seguimiento a toda la correspondencia que se recibe y se envía, donde se puede tener un control detallado de las respuestas a derechos de petición y las fechas de vencimiento de toda la correspondencia recibida y enviada.

Necesidades que satisface:

1. Estandarización, oportunidad, calidad, disponibilidad, seguridad de la información de la correspondencia.
2. Apoyo en la toma de decisiones.
3. Efectividad en los procesos.
4. Mejora continua de los sistemas de información.

Que Usuarios reciben este Servicio:

1. Todos funcionarios públicos del Municipio incluyendo Prestadores de servicios, supernumerario, provisionales, carrera administrativa, entes de control, contribuyentes, secretarías o áreas y comunidad en general.
7. Contactar a través de cualquier medio los ingeniero y técnicos del Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>	 <p>BARRANCABERMEJA SECRETARIA TIC ES POSIBLE</p>	<p>Versión</p>
			<p>Fecha:</p>

Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC, con el fin que le suministren un usuario y contraseña para poder acceder a la red

Para recibir el servicio, el Usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Realizar el requerimiento a través de cualquier medio comunicación como correo electrónico llamada telefónica
2. La solicitud debe ser realizada por el Dueño del proceso.
3. Debe detallar el problema con imagen de la falla o el error
4. Si es una solicitud nueva debe ser avalada por el jefe del área.
5. Ser un funcionario público que labore para la dependencia
6. El sistema de correspondencia solo se debe instalar en los equipos de cómputo de la Alcaldía
7. Entre otras

Para el manejo del servicio, se establecen las siguientes políticas:

1. El Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC, presta el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los acuerdos de niveles de servicio pactados con los usuarios en el procedimiento de soporte a usuario final.
2. El Jefe de Área solicitante del servicio debe autorizar a un funcionario para los procesos de levantamiento de requerimientos funcionales y retroalimentación.
3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas en donde se define:
 - No usar palabras comunes que se puedan encontrar en diccionarios.
 - La clave no debe contener caracteres idénticos consecutivos.

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>		<p>Versión</p> <hr/> <p>Fecha:</p>
---	---	---	------------------------------------

- La clave de acceso a la red debe tener como mínimo ocho (8) caracteres.
 - No revelar las contraseñas a nadie.
 - Las contraseñas asignadas al usuario son de uso personal e intransferible.
4. Los sistemas de información desarrollados, contratados o adquiridos deben ser compatibles con la plataforma tecnológica que cuenta el Municipio.
 5. En conjunto con el usuario, se debe elaborar un cronograma de las actividades del proyecto.
 6. El Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) de la Secretaría TIC, brinda las recomendaciones de acuerdo con las mejores prácticas, estándares y normatividad aplicables a cada proyecto.
 7. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través de cualquier canal de comunicación.
 8. Todo proyecto está sujeto a un estudio de viabilidad técnica y financiera.

Responsable del servicio: El responsable del soporte y apoyo a los requerimientos sobre este servicio es el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) y el Grupo Funcional de servicios digitales de la Secretaría TIC.

Documentos que soportan este servicio: Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Política de buen uso de Internet de la entidad.

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>		<p>Versión</p>
			<p>Fecha:</p>

1.1.11 Soporte Usuario Final

Objetivo: Realizar el servicio de soporte a usuarios y mantenimiento correctivo pretende garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputos, sistemas de información y de comunicación

Descripción: Prestar un servicio eficiente y oportuno de asistencia tecnológica cada vez que sea requerido por los Empleados de la administración Municipal. El servicio de soporte a usuarios y mantenimiento correctivo pretende garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputos, sistemas de información y de comunicación, tanto a nivel físico como lógico, garantizando el buen desempeño de la Operaciones TI - Secretaria TIC de la administración Municipal.

Que Usuarios reciben este Servicio:

4. Todos Funcionarios públicos del Municipio incluyendo Prestadores de servicios, supernumerario, provisionales, carrera administrativa y comunidad cuando hagan parte de algún proceso dentro de la Administración Municipal y cumplan con las políticas de seguridad de la información establecida por el municipio.
5. Todos los usuarios que requieran conectarse algún servicio interno o externo.
6. Contactar a través de cualquier medio los ingeniero y técnicos del Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) de la Secretaria TIC, cuando se requiera realizar algún proceso que involucre un servidor dentro de la red.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)	 BARRANCABERMEJA ES POSIBLE SECRETARIA TIC	Versión
			Fecha:

Para el manejo del servicio, el Grupo Funcional Operaciones TI, Secretaria TIC, estableció una política de seguridad de la información:

1. Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
2. Los usuarios deben informar al Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias.
3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas.
4. El Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), Secretaria TIC, presta el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los Acuerdos de Niveles pactados en procedimientos de soporte a usuario final.
5. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través de teléfono, correo electrónico, llamada al teléfono personal etc.
6. El servicio la red de datos es servicio exclusivo para tareas de la función desarrollada en la entidad.
7. Cada usuario es responsable tanto de sitios como de la información a la que accede cuando se conecta a la red de datos.
8. El nivel de acceso a la red de datos es asignado a cada usuario dependerá de las funciones definidas para su cargo y estas serán determinadas por el Jefe inmediato.
9. No está permitido el acceso a sitios de chat y paginas no autorizadas por la entidad.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

10. Quien se conecta a la red de datos se somete al cumplimiento de las políticas de seguridad de la información establecida por el Municipio de Barrancabermeja.

Necesidades que satisface:

1. Comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad
2. Seguridad, disponibilidad y centralización de la información
3. Acceso Oportuno a la información
4. Implementación de nuevos medios de acceso
5. Comunicación directa con la comunidad
6. Almacenar información en la nube
7. Copias de respaldo
8. Entre otras

Para recibir el servicio, el Usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Debe ser funcionario público o invitado autorizado por el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) de la Secretaria TIC.
2. Contar con una herramienta de antivirus instalada en el ordenador.
3. No utilizar la red de datos para realizar actividades relacionadas con fraudes o delitos informáticos.
4. Contar con autorización para el acceso a la red de datos como funcionario público de la Alcaldía Municipal de Barrancabermeja.
5. Contar con un equipo de cómputo para el Acceso a la red de datos
6. Configuración de software requerido en el equipo de escritorio o equipo móvil (Portátil, teléfono celular o agenda digital).

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

7. Y los demás requisitos establecidos en las políticas de seguridad de la información del municipio de Barrancabermeja

Responsable del servicio: El responsable del soporte y apoyo a los requerimientos sobre este Servicio es el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) de la Secretaria TIC.

Documentos que soportan este servicio: Manual de Políticas de Seguridad de la Información, Política de buen uso de Internet de la entidad y procedimiento de soporte usuario final.

1.1.12 Laboratorio De Computo

Objetivo: Realizar la revisión de los equipos de cómputo que presentan problemas de hardware, Informar sobre el estado de equipos de cómputo con el fin de dar de baja, recibir equipos de cómputo cuando se realizan compras

Descripción: El laboratorio de computo es un espacio adecuado para realizar la revisión de los equipos de cómputo que presentan problemas de hardware, Informar sobre el estado de equipos de cómputo con el fin de dar de baja, recibir equipos de cómputo cuando se realizan compras

Que Usuarios reciben este Servicio:

1. Todos Funcionarios públicos de la administración Central Municipal supernumerarios, provisionales, carrera administrativa y libre nombramiento y remoción.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)	 BARRANCABERMEJA SECRETARIA TIC	Versión
			Fecha:

Para el manejo del servicio, el Grupo Funcional - Operaciones TI, Secretaria TIC, estableció una política de seguridad de la información:

1. Los usuarios son los únicos responsables del buen uso y supervisión de la información de la Entidad que adquieren en el ejercicio de sus actividades.
2. Los usuarios deben informar al Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), sobre la sensibilidad de su información con el fin de tomar las medidas de seguridad necesarias.
3. Es responsabilidad del usuario aplicar la normatividad vigente en el manejo de contraseñas.
4. El Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), Secretaria TIC, presta el servicio y su respectivo soporte según lo establecido en los Acuerdos de Niveles pactados en procedimientos de soporte a usuario final.
5. La solicitud y soporte del servicio se realiza a través de teléfono, correo electrónico, llamada el teléfono personal etc.
6. El servicio la red de datos es servicio exclusivo para tareas de la función desarrollada en la entidad.

Necesidades que satisface:

1. Comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad
2. Seguridad, disponibilidad y centralización de la información
3. Acceso Oportuno a la información
4. Implementación de nuevos medios de acceso
5. Comunicación directa con la comunidad

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

6. Copias de respaldo
7. Instalación de aplicaciones autorizadas
8. Mantenimiento preventivo y correctivo
9. Entre otras

Para recibir el servicio, el Usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Debe ser funcionario público o invitado autorizado por el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico) de la Secretaria TIC.
2. Contar con respaldo de la información almacenada en los equipos de cómputo.
3. No utilizar los equipos de cómputo para realizar actividades relacionadas con fraudes o delitos informáticos.
4. Configuración de software requerido en el equipo de escritorio o equipo móvil (Portátil, teléfono celular o agenda digital).
5. Y los demás requisitos establecidos en las políticas de seguridad de la información del municipio de Barrancabermeja

Responsable del servicio: El responsable del soporte y apoyo a los requerimientos sobre este servicio es el Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico), de la Secretaria TIC.

Documentos que soportan este servicio: Manual de Políticas de Seguridad de la Información, Política de buen uso de Internet de la entidad Procedimiento soporte usuario final.

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

2. MARCO LEGAL

- Decreto 728 de 5 de mayo de 2017, Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del estado.
- Políticas de seguridad de la información Municipio de Barrancabermeja
- Procedimiento de soporte Usuario final Municipio de Barrancabermeja
- Políticas de Buen uso de Internet en la Alcaldía de Barrancabermeja
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

 <p>Alcaldía de Barrancabermeja</p>	<p>CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)</p>		<p>Versión</p> <hr/> <p>Fecha:</p>
---	---	---	------------------------------------

3. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- ✚ Políticas de seguridad de la información Municipio de Barrancabermeja
- ✚ Procedimiento de soporte Usuario final Municipio de Barrancabermeja
- ✚ Políticas de Buen uso de Internet en la Alcaldía de Barrancabermeja

 Alcaldía de Barrancabermeja	CATALOGO DE SERVICIOS - SECRETARIA TIC - GRUPO FUNCIONAL OPERACIONES TI (INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACION Y SOPORTE TECNOLÓGICO)		Versión
			Fecha:

4. RESPONSABLES DEL DOCUMENTO

Elaboró:	Ingeniero: Marino Rodríguez Palacios
Cargo:	Profesional Universitario – Coordinador del Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico)

Responsable:	Ingeniero: Marino Rodríguez Palacios
Cargo:	Profesional Universitario – Coordinador del Grupo Funcional Operaciones TI (Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Soporte Tecnológico)

Aprobó:	Ingeniero. Alberto Eloy Carrillo Vargas
Cargo:	Secretario TIC