



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

CÓDIGO: P-PAD-03

FECHA: 26/09/2017

VERSIÓN: 7

### 1. PROPÓSITO

Establecer criterios, parámetros y actividades que se deben seguir para gestionar requerimientos de seguridad informática y de información, por parte de los usuarios de la organización, además de realizar copias de seguridad o backups de la información del servidor, con el fin de salvaguardar la información de la entidad.

Identificar las recomendaciones y políticas generales que cada usuario debe seguir, para hacer uso adecuado de las herramientas de tecnología que están al servicio de la organización.

### 2. ALCANCE

El procedimiento se encuentra definido desde la solicitud del requerimiento al administrador del sistema hasta su respectiva solución. De otra parte, este procedimiento incluye la ejecución del backup en el servidor de contingencia hasta las actividades relacionadas con asesoría en términos de tecnología, seguridad e información.

### 3. DEFINICIONES

**Administrador del sistema:** Es el proveedor o la persona encargada de administrar el sistema y el servidor.

**Backup:** Hacer una copia de seguridad o copia de respaldo. También se refiere a la copia de datos de tal forma que estas copias adicionales puedan restaurar un sistema por una posible causa de pérdida de información.

**Megabytes:** Es una unidad de medida de cantidad de datos informáticos que equivale a 1.000.000 bytes. Es la unidad más típica actualmente, usándose para especificar la capacidad de la memoria RAM, de las memorias de tarjetas gráficas, de los CD-ROM, o el tamaño los programas.

**Usuario:** Trabajador de la organización que posee un nombre y clave para ingreso al servidor y al correo electrónico.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- La programación del backup se realiza en horas no hábiles y se define un proceso para su ejecución automática.
- Es responsabilidad de cada funcionario de la organización:
  - Trabajar únicamente en la carpeta asignada desde el servidor. No se realizará backups de información contenida en las estaciones de trabajo.
  - No guardar en el servidor, en DATA imágenes, música, videos y fotos de carácter personal.
- No es posible recuperar información (archivos, documentos) creados y perdidos el mismo día.
- De forma diaria el servidor ejecuta un proceso automático para eliminación de archivos con extensión mp3, mp4 que contengan los archivos en el servidor.
- Toda solicitud que realice los usuarios al administrador del sistema debe hacerse a través de la



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

CÓDIGO: P-PAD-03

FECHA: 26/09/2017

VERSIÓN: 7

herramienta de tickets <https://soporte.asi.co/>. De igual forma, el administrador del sistema debe responder al desarrollo de la solicitud por el mismo medio.

- f) Solamente por autorización del Dirección Administrativa y Financiera o el Representante Legal, son levantadas las restricciones de los accesos a datos o a páginas de internet que actualmente están restringidas por políticas de la organización. En este sentido, se confirma vía ticket la solicitud y su autorización.
- g) Las carpetas compartidas se crean en el servidor y no desde una máquina local. Su utilización permite compartir archivos, hacer seguimiento a procesos y en algunos casos minimizar el uso de correo para envío de información entre áreas organizacionales y grupos de trabajo. No es responsabilidad del administrador del sistema la pérdida de una carpeta compartida desde la máquina local.
- h) El Supervisor debe notificar y/o autorizar a través de un requerimiento, al administrador del sistema las adiciones, modificaciones y eliminaciones de usuarios en correo y las relacionadas con la telefonía local.
- i) El administrador del sistema administra el sistema ANTI-SPAM **minimizando** la entrada de spam.
- j) Las nuevas políticas de seguridad de información definidas en comité de tecnología o aprobadas por el Representante Legal son divulgadas por correo electrónico o a través de reuniones periódicas con todo el personal de la organización y es responsabilidad de los usuarios su cumplimiento.
- k) Los siguientes inconvenientes y problemas tecnológicos deben ser diagnosticados por el administrador del sistema verificando si el inconveniente es solucionable a nivel interno o debe ser contratado con otro proveedor:
- 1) Lentitud de la máquina,
  - 2) Respuesta lenta del servidor,
  - 3) Sin acceso a internet,
  - 4) Instalación de software
  - 5) Correos que rebantan,
  - 6) Correos masivos con inconsistencias en la recepción, distribución y el envío,
  - 7) Mantenimiento de las impresoras, scanner u otro dispositivo,
  - 8) Entre otros inconvenientes de carácter general

## 5. PROCEDIMIENTO GENERAL

### 5.1 GESTIÓN A SOLICITUDES DE REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS

1. El procedimiento inicia con la solicitud de un requerimiento, por parte del usuario, a través de la herramienta de tickets <https://soporte.asi.co/>.
2. Cada solicitud es verificada por el administrador del sistema, revisando su viabilidad. Si es viable, se tramita el requerimiento y se da respuesta vía el mismo ticket, de lo contrario debe ser remitida al Dirección Administrativa y Financiera o Supervisor para brindar otro trámite que permita generar una solución al inconveniente presentado.



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

CÓDIGO: P-PAD-03

FECHA: 26/09/2017

VERSIÓN: 7

3. Si la solución es la compra o adquisición de un dispositivo, licencia o equipo tecnológico, el Dirección Administrativa y Financiera verifica la disponibilidad del presupuesto, confirma con el Administrador del Sistema la viabilidad de la compra y solicita, en caso de ser necesario, la aprobación del Representante Legal para proceder a dar el trámite pertinente. La aprobación se realiza vía correo electrónico.

### 5.2 BACKUP DE INFORMACIÓN

1. La protección y respaldo de la información se realiza diariamente y se da cumplimiento al esquema de backup programado y ejecutado de forma automática por el administrador del sistema. Este proceso contempla la sincronización o copia de la información al servidor de contingencia, reportando vía correo electrónico al Supervisor el procedimiento automático de Sincronización grupos y Sincronización usuarios.
2. El backup del correo electrónico es realizado directamente por el proveedor de correo Outlook de acuerdo con la licencia de compra adquirida por la organización.

### 5.3 RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

1. En caso de que un usuario requiera de la recuperación de información, se procede a:
- Solicitar a través de la herramienta de tickets <https://soporte.asi.co/> la recuperación de los datos, indicando el nombre, la ruta de ubicación orginal y fecha del archivo (en caso de conocerlo).
  - El administrador del sistema verifica en los backups de la fecha indicada por el usuario y procede a recuperar los archivos solicitados.
  - En caso de ser necesario, el administrador del sistema y el usuario se reúnen para revisar la información a recuperar, indicando el tiempo de demora en la recuperación.
  - A través de la herramienta de tickets <https://soporte.asi.co/> se confirma que la restauración fue realizada o, que la información no se encuentra disponible.

### 5.4 ELIMINACIÓN DE USUARIOS

1. La eliminación de un usuario se puede derivar de acuerdo con las siguientes consideraciones:
- El cargo se elimina del organigrama.
  - El nuevo cargo que lo reemplaza no va a asumir la información del cargo anterior.
  - Cargos temporales por funciones específicas.
2. La solicitud de eliminación de usuarios es realizada únicamente por la Coordinación de Talento Humano o el Supervisor, previa solicitud del director de área implicado.
3. La solicitud del requerimiento se realiza a través de la herramienta de tickets <https://soporte.asi.co/> y debe especificar el usuario donde se traslada la información.



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

CÓDIGO: P-PAD-03

FECHA: 26/09/2017

VERSIÓN: 7

### 5.5 GESTIÓN DE LOS PORTÁTILES COMPARTIDOS

1. El funcionario que genere la necesidad de hacer uso de un portátil compartido debe:
  - a. Solicitarlo a la secretaría de presidencia o al auxiliar administrativo.
  - b. Si requiere convertidor HDMI se solicita (por préstamo) al auxiliar administrativo.
  - c. No debe dejar archivos e información en el escritorio o en "Mis Documentos" del portátil.
  - d. Devolverlo en estado Apagado. No se debe entregar en hibernación o bloqueado.
  - e. Devolverlo de inmediato, una vez haya sido utilizado.
  - f. Informar al administrador del sistema cualquier anomalía presentada mediante ticket.

### 5.6. GESTIÓN DEL COMITÉ DE TECNOLOGÍA

**Objetivo:** El Comité tiene como propósito analizar y verificar toda la operación realizada en la organización referente a los sistemas y tecnología, con el fin de para encaminar las decisiones al eficaz desempeño de los sistemas de información de Camacol.

Adicionalmente, brinda la asesoría que se requiera para la planeación de proyectos de tecnología y sistemas de información a implementar en la organización o por las diferentes áreas y realiza seguimiento a las incidencias y situaciones que causan fallas informáticas.

**Conformación:** El comité está integrado por el Director Administrativo y Financiero, Coordinador de Calidad (actualmente Supervisor del Contrato) y Consultores de la empresa proveedor de Sistemas.

**Periodicidad:** El comité se debe reunir de forma trimestral, pero se podrá convocar extraordinariamente cuando así se requiera.

### 5.7. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Una vez al año, el Supervisor solicita a todos los usuarios de la organización la evaluación del servicio prestado por el proveedor de tecnología. Los resultados son presentados ante el comité de tecnología para evaluar y generar las acciones de mejoramiento.

Las actividades que requieren trazabilidad y evaluación por parte del Supervisor y de la Dirección Administrativa y Financiera se encuentran identificadas en Anexo Técnico No1., en el presupuesto de tecnología y en las solicitudes frecuentes de los usuarios.

Los compromisos generados en el comité son revisados vía correo electrónico, confirmando el estado de dichas actividades.

Cada usuario de la organización puede generar calificación de cada servicio prestado a través de la herramienta de tickets <https://soporte.asi.co/> dando la respuesta le fue útil? [si](#) / [no](#)

### 6. ANEXO

Anexo No.1 Actividades Servicio de Soporte de Tecnología



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

CÓDIGO: P-PAD-03

FECHA: 26/09/2017

VERSIÓN: 7

### 7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha Emisión
7	<p>Se realizan las siguientes modificaciones:</p> <p>1) Se incluye en el ítem 5.2 el manejo del backup del correo electrónico el cual es realizado directamente por el proveedor de correo Outlook de acuerdo con la licencia de compra adquirida por la organización y se elimina el formato Control de Registro de Backups (P-F01-PAD-03),</p> <p>2) Se incluye el ítem 5.5 Gestión de portátiles compartidos,</p> <p>3) Se cambia comité de sistemas por comité de tecnología,</p> <p>4) Se incluye la medición del proveedor de tecnología y las acciones encaminadas a su mejoramiento,</p> <p>5) Se incluye el anexo de Recomendaciones y políticas generales en el manejo de los sistemas y tecnología.</p>	26/09/2017
6	<p>Se incluyen las especificaciones del comité de sistemas: objetivo, conformación, periodicidad, seguimiento. Se reorganiza el documento. Se incluye el anexo técnico con las actividades desarrolladas por el proveedor de sistemas.</p>	03/09/2012
5	<p>La forma de solicitud de requerimientos <a href="mailto:soporte@camacol.org.co">soporte@camacol.org.co</a> es reemplazada por la herramienta contenida en la página <a href="https://soporte.asi.co/">https://soporte.asi.co/</a></p> <p>Se incluye el formato Control de Registro de Backups (P-F01-PAD-01) y se relaciona en el ítem "Backup de información"</p>	08/02/2012
4	<p>Se incluye la Política de eliminación de usuarios.</p>	06/10/2011
3	<p>Se ajusta el procedimiento incluyendo el correo <a href="mailto:soporte@camacol.org.co">soporte@camacol.org.co</a>. Se incluye la periodicidad de la limpieza física de las estaciones de trabajo y la política de uso de la nueva unidad en el servidor.</p>	05/08/2010
2	<p>Se modifica todo el procedimiento por el cambio de servidor y por las nuevas funcionalidades relacionadas con requerimientos de sistemas.</p>	01/09/2009
1	<p>Actualización del procedimiento dadas las nuevas especificaciones del proveedor de sistemas. Traslado de este documento como instructivo a procedimiento desde el proceso Gestión de Calidad al proceso Administración.</p>	24/07/2008
0	<p>Creación del documento.</p>	26/02/2007



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

CÓDIGO: P-PAD-03

FECHA: 26/09/2017

VERSIÓN: 7

### ANEXO No.1 ACTIVIDADES SERVICIO DE SOPORTE DE TECNOLOGÍA

DE HARDWARE Y SOFTWARE	SOPORTE
1) Propender porque EL CONTRATANTE de cumplimiento de la Ley 603 de 2000, según la normatividad colombiana, en cuanto a las normas que protegen el software.	1) Mantener habilitado y en funcionamiento el sistema de tickets para todos los usuarios de CAMACOL.
2) Mantener actualizado el software de antivirus, firewall y demás herramientas de seguridad de la información ante posibles ataques informáticos, así como la actualización de las aplicaciones o programas su última versión disponible.	2) Garantizar que el Supervisor designado por el CONTRATANTE, pueda hacer seguimiento (Cuando se requiera) de todos los tickets solicitados por los usuarios de CAMACOL.
3) Garantizar que los proveedores principal y secundario de internet se encuentren configurados para evitar interrupciones en el servicio.	3) Programar y generar el backup diario de las aplicaciones e información generada y actualizada por la organización.
4) Actualización (cuando se requiera) del Diagrama de servidores y red con todos los dispositivos activos y disponibles.	4) Programar y hacer replicación diaria de las aplicaciones, archivos y bases de datos del servidor local, en el servidor de replicación asignado y provisto por el CONTRATANTE.
5) Realizar las cotizaciones de dispositivos, equipos y software necesario y requerido por la organización para garantizar el normal funcionamiento de los sistemas de información, así como asesorar en las ofertas que favorezcan a la organización.	5) Programar de manera periódica (trimestral) la actualización de las contraseñas o credenciales de inicio de sesión de manera continua para garantizar la seguridad de su información y la seguridad de los usuarios.
6) Realizar la instalación y adecuación de nueva infraestructura tecnológica que se adquiera en la organización, derivado de daños de dispositivos y equipos tecnológicos; previa cotización del software y actividades para su implantación.	6) Generar acciones de mejoramiento necesarias por parte del CONTRATISTA ante los resultados reportados en el clima laboral y satisfacción de cliente interno, donde se presenten incidentes repetitivos.
7) Garantizar que el servidor local se encuentra adaptable al normal funcionamiento de la organización.	7) Inventario de los dispositivos y equipos activos e inactivos. (Cuando se requiera)



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

CÓDIGO: P-PAD-03

FECHA: 26/09/2017

VERSIÓN: 7

ASESORIAS Y CONSULTORIAS	SOPORTE A SERVIDORES DE HOSTEO, DE APLICACIONES, DE REPLICACIÓN
<ol style="list-style-type: none"><li>1) Brindar la asesoría para definir el plan anual de presupuesto en tecnología y sistemas de información.</li><li>2) Generar las alarmas y alertas que generen riesgo para el normal funcionamiento de los sistemas informáticos dentro de la organización.</li><li>3) Participar en las reuniones de tecnología, comités de sistemas y comités de revisión de propuestas con proveedores de tecnología que la organización convoque.</li><li>4) Realizar el acompañamiento y prestar asesoría a las áreas de CAMACOL que contraten productos de software o servicios tecnológicos dentro de la organización.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Configurar el servidor local para que se realice una copia de respaldo automática (backup) de forma diaria, semanal y mensual. (Aplica una vez)</li><li>2) Administrar y prestar el soporte requerido para que el servidor opere en condiciones normales.</li><li>3) Revisar de forma sistemática las cargas del servidor con el fin de evitar incrementos desproporcionados.</li><li>4) Realizar la configuración adecuada de los servidores contratados en arriendo por el CONTRATANTE para el hosteo de las aplicaciones de la organización.</li><li>5) Instalar y configurar el Sistema Operativo y demás componentes de manera que el servidor quede habilitado para la instalación de sistemas informáticos que el CONTRATANTE adquiera. (Coordenada Urbana, SIIGO – Contable, etc.), previa validación de la competencia de EL CONTRATISTA para la ejecución de la actividad.</li><li>6) Generar estadísticas de tiempo al aire del canal, de forma trimestral, de las páginas alojadas en los servidores y entregarlas al Supervisor del Contrato.</li></ol>