	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

1. OBJETO. Determinar los diferentes procesos y responsables que componen los servicios que presta La Personería Distrital de Cartagena de Indias con respecto a Informática y Sistemas, estableciendo procedimientos de instalación, acciones preventivas y correctivas para todo lo relacionado con el software de los equipos nuevos o en uso que presenten fallas y se encuentren formateados.

2. ALCANCE. Este procedimiento aplica a todos los procesos de la Personería Distrital de Cartagena

3. DEFINICIONES.

HARDWARE: Componentes que integran la parte física de un ordenador tales como: CPU, Monitor, mouse, teclado. Ipaq, impresoras y/ periféricos que en algunos casos incluye el software.

SOFTWARE: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar tareas y procedimientos en un ordenador.


SERVIDOR: Una aplicación informática o programa que realiza algunas tareas en beneficio de otras aplicaciones llamadas clientes. Algunos servicios habituales son los servicios de archivos, que permiten a los usuarios almacenar y acceder a los archivos de una computadora y los servicios de aplicaciones, que realizan tareas en beneficio directo del usuario final. Este es el significado original del término. Es posible que un ordenador cumpla simultáneamente las funciones de cliente y de servidor.

INTERFACES DE RED: Las interfaces de red permiten a cualquier servidor que ejecute el servicio Enrutamiento y acceso remoto comunicarse con otros equipos a través de redes privadas o públicas. Las interfaces de red se relacionan con el servicio Enrutamiento y acceso remoto en dos aspectos: el hardware físico, como el adaptador de red, y la configuración de las interfaces de red.

LOGS: es un registro oficial de eventos durante un rango de tiempo en particular. Los profesionales en seguridad informática lo usan para registrar datos o información sobre quién, qué, cuándo, dónde y por qué un evento ocurre para un dispositivo en particular o aplicación.

BACKUP: Una copia de seguridad, copia de respaldo o backup (su nombre en inglés) en tecnologías de la información e informática es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015


BASES SQL: es un lenguaje declarativo de acceso a bases de datos relacionales que permite especificar diversos tipos de operaciones en ellas. Una de sus características es el manejo del álgebra y el cálculo relacional que permiten efectuar consultas con el fin de recuperar, de forma sencilla, información de bases de datos, así como hacer cambios en ellas.

4. RESPONSABLE: Director Administrativo y Financiero


5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

5.1 Centro de Datos y Seguridad Informática


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Monitorear los recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Monitorear desempeño(Velocidad de lectura y escritura y capacidad usada) de todos los servidores. - Monitorear desempeño de la CPU, verificando el porcentaje de consumo del sistema y aplicaciones. - Realizar monitoreo de los tiempos de respuesta de la interfaces del servidor y el ancho de banda consumido por el mismo. -Revisarlos diferentes archivos de logs del servidor para determinar posibles fallas en hardware y/o software. - Revisar enlaces de datos (Internet e Intranet) y los equipos de red (suiches y enrutadores) para detectar posibles fallas o la no disponibilidad operativa de los mismos. -Si los problemas en los discos, la CPU, interfaces de red, equipos de red, y los logs persisten se pasa a la siguiente actividad para su identificación. 	<p>Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas</p>	<p>Formato programa de mantenimiento preventivo</p>

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<p>Identificar el problema:</p> <p>Para los discos: Verificar que la aplicación no esté generando problema sobre la lectura y/o escritura del disco. Se verifica que el disco o partición no esté presentado fallos físicos. Se verifica que el disco no esté ocupado al 100% de su capacidad.</p> <p>Para la CPU: Identificar el proceso o procesos que estén generando los mayores consumos de CPU Nota: el valor de uso de CPU varía de acuerdo con el tipo de aplicación.</p> <p>Para interfaces de red: Verificar el consumo de ancho de banda, dependiendo de este tipo de tráfico se verifica si hay algún problema en los dispositivos de red o si algún equipo está haciendo uso indebido del ancho de banda.</p> <p>Para equipos de red: Localizar el equipo de red afectado Se detecta la falla en el equipo o puerto.</p> <p>Para logs: Identificar el tipo de mensaje reportado, el cual permite establecer sobre qué dispositivo o aplicación se está presentando la anomalía.</p>	<p>Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas</p>	<p>Formato listado general de equipos</p>
3	<p>Solucionar el problema: Realizar las correcciones necesarias para el correcto funcionamiento de los dispositivos: discos, CPU, equipos de red, cables y logs. Nota: En algunas ocasiones los problemas presentados en las interfaces de red se deben a clientes de la intranet; para su solución se notifica al Ingeniero de sistemas para que programe el servicio, revise y corrija el problema presentado por el cliente.</p>	<p>Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas</p>	

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
4	<p>Recibir, cambiar o solicitar dispositivos: Si falla algún dispositivo se verifica Si el dispositivo tiene garantía, se verifica que el proceso a seguir con el proveedor. Si la garantía está vigente se contacta telefónicamente al proveedor del dispositivo para que diagnostique y sustituya el dispositivo. Cuando el dispositivo (servidor, equipo de red o componente) no tiene garantía vigente se hace un informe técnico que diagnostique el problema y la solución, se envía a Dirección Administrativa para la elaboración de la solicitud de orden de compra, a través del formato de requerimientos de dispositivos Se recibe el dispositivo y la salida de almacén, por parte de la Oficina de Almacén. En el momento en que se realiza la instalación por parte del ingeniero de sistemas, se hace un seguimiento a la instalación y posteriormente se verifica el correcto funcionamiento del mismo. se envía un oficio a Dirección Administrativa verificando la entrega a satisfacción del dispositivo</p>	<p>Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas</p>	
5	<p>Realizar mantenimiento a los dispositivos: Hacer limpieza y se corren diagnósticos a los dispositivos. (dispositivos y servidores) Realizar la afinación del servidor, configurando los parámetros óptimos para tener el mejor desempeño del servidor.</p>	<p>Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas</p>	<p>Formato solicitud de mantenimiento y Formato mantenimiento preventivo y correctivo de equipos</p>

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6	<p>Gestionar back up – definir y configurar tareas de respaldo Los Backups se hacen con respaldos lógicos a través de un script que especifican los datos a respaldar, Fecha de respaldo y la ubicación, para ello no es necesario suspender el servicio.</p> <p>Los respaldos también se hacen con el usuario funcional, se define el día y hora de ejecución de este respaldo. Cuando se hace un respaldo en frio se debe acordar con el usuario funcional que se debe suspender el servicio de la base de datos.</p>	<p>Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas</p>	
7	<p>Ejecutar el respaldo – back up: Emplear la utilidad para programar tareas del sistema operativo, se programa la ejecución del script de respaldo automáticamente.</p> <p>Si el respaldo es en frio, en las fechas pactadas se copian los respaldos del sistema operativo, de la base de datos, los archivos que componen las diferentes aplicaciones o servicios a respaldar.</p>	<p>Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas</p>	
8	<p>Etiquetar y almacenar – back up: Verificar como fueron ejecutados cada uno de los scripts de respaldo consultando los archivos tipo log. Se procede a copiar los archivos de disco, medios extraíbles, servidores de la nube.</p>	<p>Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas</p>	


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

5.2 Gestión Backups de Servidores

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar información a respaldar: El tipo de información se identifica por: - Servidor. En este caso, se identifican los archivos o particiones que se van a respaldar. Se continúa con la actividad 3. - Datos: Los Datos de la aplicación son los que se van a respaldar. - Si el respaldo es de bases SQL, se continúa con la actividad 2.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
2	Respaldar bases sql: Bases Sql. Se respaldan diariamente mediante la herramienta de backups de SQL Administrador. Nota: Este respaldo se realiza en disco duro. Fin de procedimiento.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
3	Ejecutar el procedimiento de respaldo: Se ejecuta el respaldo de la información del directorio Activo y Las particiones de los discos	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
4	Verificar la finalización del proceso: Si el proceso finaliza exitosamente, continuar con la siguiente actividad, de lo contrario y basado en el error reportado: Reiniciar el proceso punto 1.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	

5.3 Gestión de Soporte Técnico


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir y asignar los equipos: Recibir los equipos solicitados y se verifica que correspondan al pedido aprobado en el plan de compras o por requerimiento de usuarios.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
2	Crear la hoja de vida del equipo: se crea la hoja de vida respectiva para el control de inventario tecnológico.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Formato hoja de vida de equipos

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Configurar e instalar: Configuración e instalación de equipos y entrega a usuarios a satisfacción.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
4	Entregar los equipos: Se entrega el equipo a usuario final a satisfacción en formato de entrega de equipos, a su vez el ingeniero realiza oficio y envía a través del software de correspondencia al usuario.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio


5.4 Creación de usuarios para el software de gestión documental

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la solicitud de la Secretaria general a través del formato solicitud de soporte para aplicación, donde autoriza al nuevo usuario para que utilice la aplicación	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio
2	Verificar la solicitud, constatando firma autorizada en el formato de solicitud	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
3	Crear la cuenta de usuario en la administración de la aplicación	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
4	Enviar respuesta a la Secretaria General a través del correo institucional y se capacita al usuario en el manejo de la cuenta de usuario.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Notificación por correo electrónico
5.4.1 MODIFICACION CLAVES DE ACCESO			
1	Recibir la solicitud del usuario en el formato de solicitud de soporte de aplicaciones, donde justifique la razón del cambio de clave.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Verificar firma del usuario solicitante	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
3	Modificar la clave del usuario	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
4	Enviar por correo institucional la nueva clave.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Notificación por correo electrónico
	5.4.2 CORRECCION REPARTO DE CORRESPONDENCIA		
1	Recibir la solicitud de la Secretaria general a través del formato solicitud de soporte para aplicación.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio
2	Verificar la Solicitud: Se verifica firma se verifica el reparto en la aplicación. .	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
3	Modificar el Reparto: Se realiza la modificación en la base de datos en caso de ser pertinente	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
4	Comunicar a la Secretaria General: Se envía respuesta a la Secretaria General través del correo institucional.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Notificación por correo electrónico
	5.4.3 CORRECCION RADICADO DE CORRESPONDENCIA		
1	Recibir la Solicitud: Recibir la solicitud de los usuarios a través de solicitud de soporte para aplicación.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio
2	Verificación de Solicitud: Se verifica la firma de autorización por parte de la Secretaria General Se verifica el radicado en la aplicación. .	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Modificación del Radicado: Se realiza la modificación en la base de datos en caso de ser pertinente	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
4	Comunicación al Usuario: Se envía respuesta al usuario través de correo institucional.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Notificación por correo electrónico
5.4.4 GENERACION DE REPORTE ESTADISTICOS			
1	Recibir la solicitud de los usuarios a través de un oficio.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio
2	Analizar el reporte solicitado	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
3	Generar la respectiva consulta o bloques de código u objetos de base de datos (SQL)	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
4	verificar la coherencia de los datos generados	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
5	Generar archivo en Excel	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
6	Enviar reporte al usuario a través del correo institucional	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Notificación por correo electrónico
5.4.5 CORRECCION CORRESPONDENCIA ENVIADA			
1	Recibir la solicitud de la Secretaria general a través del formato solicitud de soporte para aplicación.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Verificar de Solicitud: Se verifica firma se verifica la correspondencia enviada en la aplicación. .	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
3	Modificar la Correspondencia: Se realiza la modificación en la base de datos en caso de ser pertinente	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
4	Comunicar al Usuario: Se envía respuesta al usuario través de correo institucional.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Notificación por correo electrónico
5.4.6 SOLICITUD DE CAPACITACION			
1	Recibir la Solicitud: Se recibe la solicitud de capacitación a través de un oficio firmado por el funcionario que hace la petición.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio
2	Verificar la Solicitud: Se verifica firma y la justificación	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
3	Capacitar al usuario: Se realiza la capacitación al usuario directamente en su computador, se realizan prácticas y se entrega manual de usuario de la aplicación	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
4	Realizar acompañamiento : Se realiza acompañamiento con el usuario hasta estabilizarlo en la aplicación.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	


5.5 Gestión de Información Estadística Misional

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	CORRECCION ATENCIONES PRELIMINARES Recepción de Solicitud: Recibir la solicitud de los usuarios a través de solicitud de soporte para aplicación.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Verificación de Solicitud: Verificar No de la atención preliminar y la firma de autorización por parte de la Secretaria General	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
3	Modificación de la Atención Preliminar: Realizar la modificación en la base de datos en caso de ser pertinente	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
4	Comunicación a la Secretaria General: Se envía respuesta al usuario través de correo institucional.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Notificación por correo electrónico
5	CORRECCION ATENCIONES REALIZADAS Recepción de Solicitud: Recibir la solicitud de los usuarios a través de solicitud de soporte para aplicación.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio
6	Verificación de Solicitud: Se verifica la firma de autorización por parte de la Secretaria General Se verifica el número de la atención en la aplicación. .	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
7	Modificación del Radicado: Se realiza la modificación en la base de datos en caso de ser pertinente	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
8	Comunicación al Usuario: Se envía respuesta al usuario través de correo institucional.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Notificación por correo electrónico
9	CORRECCION ACTIVIDADES Y TAREAS REALIZADAS Recepción de Solicitud: Recibir la solicitud de los usuarios a través solicitud de soporte para software.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio
10	Verificación de Solicitud: Se verifica firma la firma de autorización por parte de la Secretaria General Se verifica el número de las actividades y las tareas en la aplicación. .	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
11	Modificación de Radicado: Se realiza la modificación en la base de datos en caso de ser pertinente	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
12	Comunicación al Usuario: Se envía respuesta al usuario través de correo institucional.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Notificación por correo electrónico
13	GENERACION DE REPORTE ESTADISTICOS Recibir la solicitud de los usuarios a través de un oficio.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
14	Analizar el reporte solicitado	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
15	Generar la respectiva consulta o bloques de código u objetos de base de datos (SQL)	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
16	verificar la coherencia de los datos generados	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
17	Generar archivo en Excel	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
18	Enviar reporte al usuario a través del correo institucional	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
19	SOLICITUD DE CAPACITACION Recepción de Solicitud: Se recibe la solicitud de capacitación a través de un oficio firmado por el funcionario que hace la petición.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio
20	Verificación de Solicitud: Se verifica firma y la justificación	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
21	Capacitación Se realiza la capacitación al usuario directamente en su computador, se realizan prácticas y se entrega manual de usuario de la aplicación	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
22	Acompañamiento : Se realiza acompañamiento con el usuario hasta estabilizarlo en la aplicación.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	

5.6 Configuración de Cableado Estructurado


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	SOLICITUD DE CONEXIÓN PUNTO DE RED Y CONFIGURACIÓN Enviar la solicitud a través de un oficio por parte del jefe del proceso al cual se va incorporar el nuevo punto	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio
2	DESPLAZAMIENTO A SITIO: Llegar al sitio para verificar, identificar y clasificar el tipo de incidente.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
3	ALISTAMIENTO DE MATERIALES LOS INSUMOS Y EQUIPOS NECESARIOS Se alistan las herramientas, el material los insumos y equipos necesarios.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
4	EJECUCIÓN DEL CABLEADO Y PUNTO DE RED Crear el punto de red de acuerdo a los estándares de cableado estructurado.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
5	DIRECCIÓN IP La dirección IP la asigna el servidor DHCP de manera automática y se verifica la conectividad	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
6	RECIBIDO Punto de red en funcionamiento y recibido por el usuario..	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

5.7 Cuentas de Usuarios

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	CREACIÓN CUENTA DE USUARIOS Recepción de Solicitud: Recibir la solicitud por parte del jefe de proceso a través del formato creación de usuarios.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio
2	Verificación de Solicitud: Se verifica firma del jefe de proceso y la justificación	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
3	Creación de la Cuenta de Usuario: Se crea al usuario en el Active Director y del servidor Controlador de dominio	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
4	Comunicación al Usuario: Se envía nombre de usuario y contraseña por correo institucional al jefe de proceso.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Notificación por correo electrónico
5	ELIMINACIÓN CUENTA DE USUARIOS Recepción de Solicitud: Recibir la solicitud por parte del jefe de proceso a través del formato Cuentas de usuarios.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio
6	Verificación de Solicitud: Se verifica firma del jefe de proceso y la justificación	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
7	Eliminación de la Cuenta de Usuario: Se elimina la cuenta de usuario en el Active Director y del servidor Controlador de dominio	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
8	Comunicación al Usuario: Se envía por correo institucional del jefe de proceso la confirmación de la eliminación.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Notificación por correo electrónico


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
9	CAMBIO DE CLAVE A CUENTA DE USUARIOS Recepción de Solicitud: Recibir la solicitud por parte del jefe de proceso a través del formato Cuentas de usuarios.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	Oficio
10	Verificación de Solicitud: Se verifica firma del jefe de proceso y la justificación	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
11	Cambio de Clave: Se cambia la clave a criterio del Administrador del sistema	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
12	Comunicación al Usuario: Se envía por correo institucional del jefe de proceso la nueva clave asignada al usuario.	Director Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	

5.8 Creación de cuentas de correo institucional

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la solicitud de creación de correo, cambio de contraseña o soporte	Ingeniero de Sistemas	Oficio
2	Revisar los datos enviados para verificar que correspondan a la persona que solicita crear el correo o algún soporte. Si la información no corresponde o no está completa se le comunica al jefe de proceso que realice los respectivos ajustes.	Ingeniero de Sistemas	
3	Realizar soporte. Se accede al servidor de correos del CPANEL, se realiza la creación del correo, el soporte, de acuerdo con los datos que se indican cuando un usuario solicita crear correo o solicita algún soporte, se configura Outlook en el computador donde se va a utilizar el correo electrónico y se capacita al usuario.	Ingeniero de Sistemas	
4	Verificar que los datos creados o modificados funcionen adecuadamente	Ingeniero de Sistemas	
5		Director	Oficio

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

	Dar respuesta al usuario sobre la creación de la cuenta o los cambios realizados de acuerdo con la solicitud recibida. Se le envían las instrucciones necesarias para acceder y las consideraciones que debe tener en cuenta en el uso del correo	Administrativo/ Ingeniero de Sistemas	
--	---	---	--

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


Manual de Procesos y Procedimientos de Informática y Sistemas
 Instructivo copias de seguridad de la información del servidor.
 Instructivo copias de seguridad de las bases de datos
 Instructivo copias de seguridad de los digitales de la correspondencia
 Instructivo copia de seguridad de los correos electrónicos.
 Instructivo Restaurar copias de seguridad de las bases de datos
 Instructivo para la configuración e instalación de los equipos
 Instructivo Plan de contingencia
 Manual de usuario de Hermes
 Manual de usuario SIEP

7. ANEXOS

Solicitud de Dispositivos Tecnológicos
 Hoja de vida de los equipos
 Recepción de equipos tecnológicos
 Cronograma de Mantenimiento de computadores
 Solicitud de Soporte Técnico
 Recibido a satisfacción de soporte de Hardware y/o Software
 Solicitud de Soporte de Aplicaciones

8. CONTROL DE REGISTROS


La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

Identificación	Clasificación	Almacenamiento	Tiempo de Retención	Acceso	Disposición
Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos	Cronológicamente	Responsable: Director administrativo y Financiero Lugar: Archivar, carpeta de mantenimiento Medio: Físico	1 año	Toda la organización	Archivar
Programa de mantenimiento preventivo	Cronológicamente	Responsable: Director administrativo y Financiero Lugar: Archivar, carpeta certificados de mantenimiento Medio: Físico	1 año	Toda la organización	Archivar
Listado general de equipos	Cronológicamente	Responsable: Director administrativo y Financiero Lugar: Archivar, carpeta de los equipos Medio: Físico	1 año	Toda la organización	Archivar
Hoja de vida de equipos	Cronológicamente	Responsable: Director administrativo y Financiero Lugar: Archivar, carpeta de los equipos Medio: Físico	1 año	Toda la organización	Archivar
Solicitud de mantenimiento	Cronológicamente	Responsable: Director administrativo y Financiero Lugar: Carpeta de mantenimiento Medio: Físico	1 año	Toda la organización	Archivar

9. CONTROL DE CAMBIOS

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-P-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INFORMATICA	FECHA DE APROBACIÓN(d-m-a): 28/08/2015

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Director administrativo y financiero	Personero auxiliar	Personero distrital

La impresión de este documento o su reproducción será considerada como copia no controlada, el original es administrado desde el Sistema de Gestión de la Calidad "SIGPER"