


2014

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

Determinar los procesos, procedimientos y responsables que componen los servicios que presta La Personería Distrital de Cartagena de Indias con respecto a Informática y Sistemas.



 <p>PERSONERÍA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defensor tu derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal



	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014


TABLA DE CONTENIDO

	Pág.	
1. GENERALIDADES	4	
1.1. INTRODUCCION	4	
1.2. POLITICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES	5	
1.3. OBJETIVO DEL MANUAL	6	
1.4. ALCANCE DEL MANUAL	6	
2. PROCEDIMIENTOS DE INFORMATICA Y SISTEMAS	7	
2.1. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACION DE CENTRO DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMATICA	7	
2.1.1. CENTRO DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMATICA	7	
2.1.1.1. DESARROLLO DE ACTIVIDADES	7	
2.1.1.2. FLUJOGRAMA	10	
2.1.2. GESTION DE BACKUPS DE SERVIDORES	11	
2.1.2.1. DESARROLLO DE ACTIVIDADES	11	
2.1.2.2. FLUJOGRAMA	11	
2.2. PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO	12	
2.2.1. RECEPCION Y ASIGNACIÓN DE EQUIPOS	12	
2.2.1.1. DESARROLLO DE ACTIVIDADES	12	
2.2.1.2. FLUJOGRAMA	12	
2.2.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE	13	
2.2.3. PROCEDIMIENTO SERVICIO SOPORTE TECNICO	13	
2.2.3.1. DESARROLLO DE ACTIVIDADES	13	
2.2.3.2. FLUJOGRAMA	14	
2.2.3.3. GENERACION DE BACKUP DE PC	15	
2.3. PROCEDIMIENTO CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE	15	
2.4. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACION DE	15	
ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014


LOS SISTEMAS DE INFORMACION	
2.4.1. SERVICIOS DE SISTEMAS DE INFORMACION GESTION DOCUMENTAL HERMES	15
2.4.1.1. CREACION DE USUARIOS	15
2.4.1.2. MODIFICACION DE CLAVES DE ACCESO	15
2.4.1.3. CORRECCIÓN DE REPARTOS DE CORRESPONDENCIAS	16
2.4.1.4. CORRECCION DE RADICADOS	16
2.4.1.5. GENERACION DE REPORTES ESTADISTICOS	16
2.4.1.6. CORRECCION DE CORRESPONDENCIA ENVIADA	17
2.4.1.7. SOLICITUD DE CAPACITACION	17
2.4.2. SERVICIOS DE SISTEMA DE INFORMACION ESTADISTICO MISIONAL	17
2.4.2.1. CORRECCION DE ATENCIONES PRELIMINARES	17
2.4.2.2. CORRECCION DE ATENCIONES REALIZADAS	18
2.4.2.3. CORRECCION DE ACTIVIDADES Y TAREAS REALIZADAS	18
2.4.2.4. GENERACION DE REPORTES Y ESTADISTICOS	19
2.4.2.5. SOLICITUD DE CAPACITACION	19
2.4.3. AFINAMIENTO Y MONITOREO DE BASE DE DATOS	20
2.4.4. ACTUALIZACION DE OBJETOS EN BASE DE DATOS Y CODIGO FUENTE EN LAS APLICACIONES	20
2.4.4.1. DESARROLLO DE ACTIVIDADES	20
2.4.4.2. FLUJOGRAMA	21
2.5. PROCEDIMIENTO CONECTIVIDAD DE REDES	22
2.5.1. PUNTOS DE CONEXIÓN FISICOS A LA RED	22

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.5.1.1.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	22
2.5.1.2.	FLUJOGRAMA	22
2.6.	PROCEDIMIENTO GESTION DE CUENTAS DE USUARIO	23
2.6.1.	CUENTAS DE USUARIO	23
2.6.1.1.	CREACION DE CUENTAS DE USUARIO	23
2.6.1.2.	FLUJOGRAMA	23
2.6.1.3.	ELIMINACION DE CUENTAS DE USUARIO	24
2.6.1.4.	FLUJOGRAMA	24
2.6.1.5.	CAMBIOS DE CLAVE	25
2.6.2.	FLUJOGRAMA	25
2.7.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DEL SITIO WEB	26
2.7.1.	ADMINISTRACION DEL SERVIDOR WEB	26
2.7.1.1.	POLITICAS, NORMAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD	26
2.7.2.	CORREO INSTITUCIONAL	28
2.7.2.1.	NORMAS Y DEBERES	28
2.7.2.2.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	29
2.7.2.3.	FLUJOGRAMA	30
3.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	31
4.	CONTROL DE CAMBIOS	32

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

1. GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

El propósito fundamental de los procedimientos consiste en lograr que las operaciones de naturaleza repetitiva se desarrollen siempre en la misma forma; dicho en otras palabras, es ejecutar las operaciones de un procedimiento de igual manera cada vez que se lleve a cabo.

Los procedimientos son los principios fundamentales en que está basado el control de la estructura de una dependencia.

No hay duda, por lo tanto, que un procedimiento al tener que cumplir una tarea tan importante, se debe aplicar exactamente en los mismos términos que fue ideado, sin alteraciones ni deformaciones.


El manual de procedimientos constituye un documento básico para el logro de las metas y los objetivos institucionales, toda vez que con este las dependencias de la entidad podrán realizar sus actividades de una manera ordenada y eficiente.

Por otro lado, los procedimientos administrativos permiten dar una visión general de las tareas del área administrativa al personal de nuevo ingreso y, en consecuencia, facilitar sus labores.

De esta manera, se infiere que los procedimientos administrativos son parte importante en la administración pública, toda vez que permiten que cada servidor público efectúe de manera eficiente y eficaz sus actividades y, con ello, lograr que los servicios se proporcionen con calidad.

El documento que a continuación se presenta describe el origen, evolución y logros del proceso Dirección Administrativa en Sistemas e Informática, así como sus objetivos, políticas, estructura organizacional, procesos, estrategias y orientaciones institucionales. La información correspondiente al desarrollo normativo y fundamentación epistemológica, así como la bibliografía se conservan en los documentos de base elaborados por la unidad y que sirvieron de sustento para el presente documento.

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014


1.2 POLITICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES

- a) El Director Administrativo y financiero a través de su asesor de sistemas es el encargado de establecer las políticas y lineamientos en materia de informática de la entidad.
- b) El Director Administrativo Autorizará la solicitud de compra de dispositivos para los equipos de cómputo.
- c) Los privilegios de internet los autoriza el Director Administrativo.
- d) El Director Administrativo y financiero Autorizará la salida de equipos de cómputo de entidad.
- e) El ingeniero de sistemas contratista solo firmara los diagnósticos, requerimientos, dictámenes técnicos, verificaciones e informes en materia de sistemas de información e informática de la entidad.
- f) El jefe de la oficina asesora de prensa es el responsable de la información que se publique en el portal web institucional www.personeriadecartagena.gov.co
- g) El manejo de las redes sociales de la entidad será del jefe de oficina asesora de prensa.
- h) Cualquier cambio en los objetos de las bases de datos o código fuente es coordinada por el Director Administrativo y el fabricante de la aplicación en contrato de actualizaciones.

1.3 OBJETIVOS DEL MANUAL:

- 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.

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

- Realizar procedimientos para equipos de cómputo nuevos o que presenten problemas y se hallan formateado, para lo cual se deben realizar las respectivas instalaciones.
- Establecer los periodos en que se realizaran las copias de seguridad de los diferentes tipos de información de las aplicaciones en la personería de Cartagena.
- Conocer las normas y deberes de uso de los correos institucionales en la entidad.
- Realizar un análisis de los posibles riesgos a los cuales pueden estar expuestos los equipos de cómputo y la información contenida en los diversos medios de almacenamiento de la plataforma tecnológica en la personería de Cartagena.
- Describir los procedimientos y procesos de sistemas e informática de la personería de Cartagena de una forma clara y completa que garantice la comprensión de los servidores públicos y demás partes interesadas.

1.4 ALCANCE DEL MANUAL:

Este manual es el soporte de informática y sistemas en la Personería Distrital de Cartagena de Indias y comprende toda la descripción de los procedimientos y procesos de Sistemas e Informática, en cumplimiento con el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2. PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS


2.1 PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMATICA:

2.1.1 CENTRO DE DATOS Y SEGURIDAD INFORMATICA:

2.1.1.1 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES:


No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	<p>MONITOREO DE RECURSOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se realiza un monitoreo del desempeño de las particiones y discos en cada uno de los servidores, verificando la velocidad de lectura y escritura y capacidad usada. - Se realiza un monitoreo del desempeño de la CPU, verificando el porcentaje de consumo del sistema y las aplicaciones. - Se realiza un monitoreo de los tiempos de respuesta de la interfaces del servidor, también se verifica el ancho de banda consumido por el mismo. - Se realiza una revisión de los diferentes archivos de logs del servidor para determinar si en el hardware o software se presentan anomalías. - Se realiza una revisión de los 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. <p>-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>
2	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	<p>IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:</p> <p>Para los discos: Se verifica que la aplicación no esté generando problema sobre la lectura 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: Se identifica 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: Se verifica 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 o está haciendo uso indebido del ancho de banda.</p> <p>Para equipos de red:</p>

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014


No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
		<p>Se localiza el equipo de red afectado Se detecta la falla en el equipo o puerto.</p> <p>Para logs: Se identifica el tipo de mensaje reportado, el cual permite establecer sobre qué dispositivo o aplicación se está presentando la anomalía.</p>
3	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	<p>SOLUCIÓN DEL PROBLEMA: Se realizan 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 programen el servicio, revise y corrija el problema presentado por el cliente.</p>
4	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	<p>CAMBIO, SOLICITUD Y RECIBO DE DISPOSITIVOS: En caso de falla de 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 solicitud de orden de compra, esto se hace 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>
5	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	<p>REALIZAR MANTENIMIENTO A LOS DISPOSITIVOS: Se hace limpieza y se corren diagnósticos a los dispositivos. (dispositivos y servidores) Se realiza la afinación del servidor, configurando los parámetros óptimos para tener el mejor desempeño del servidor.</p>

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

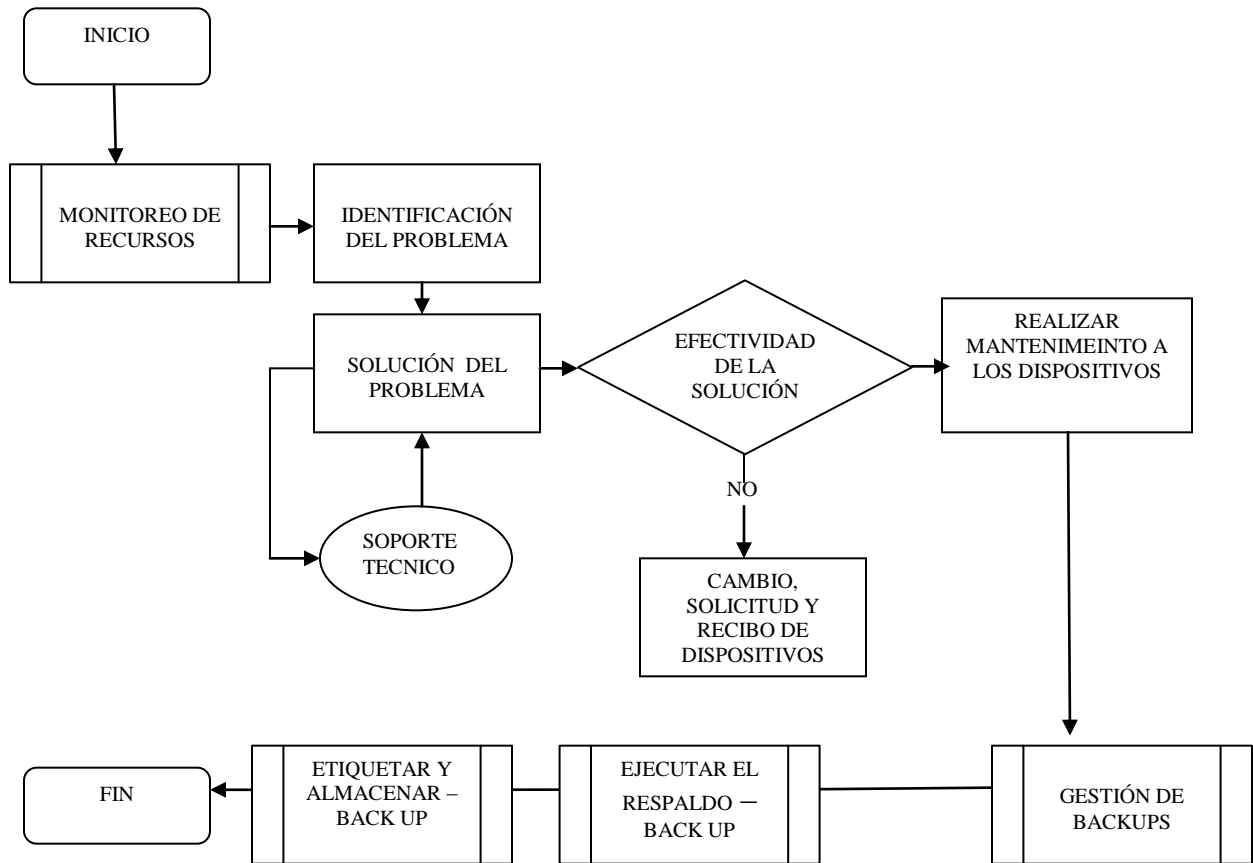
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
6	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	<p>GESTIÓN DE BACK UP – DEFINIR Y CONFIGURAR TAREAS DE RESPALDO</p> <p>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>
7	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	<p>EJECUTAR EL RESPALDO – BACK UP:</p> <p>Se emplea 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>
8	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	<p>ETIQUETAR Y ALMACENAR – BACK UP:</p> <p>Se verifica como fueron ejecutados cada uno de los scripts de respaldo consultado los archivos tipo log.</p> <p>Se procede a copiar los archivos de disco, medios extraíbles, servidores de la nube.</p>


ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.1.1.2 FLUJOGRAMA:



ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014


2.1.2 GESTIÓN DE BACKUPS DE SERVIDORES:

Este procedimiento respalda la información de los aplicativos institucionales que están bajo la responsabilidad del Centro de Datos, conforme a las políticas de seguridad establecidas por éste y garantiza la disponibilidad de los datos en el momento en que se requieran.

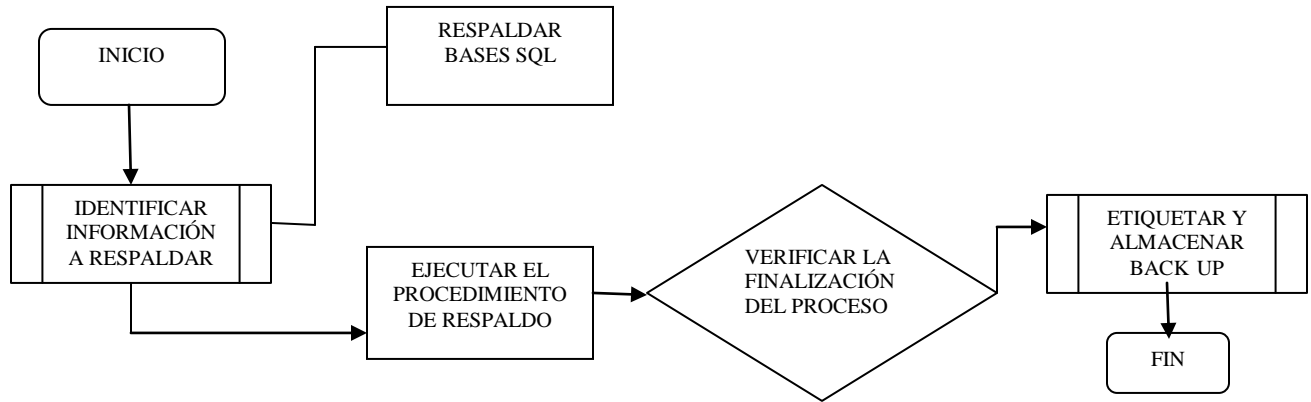
2.1.2.1 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES:

No	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas-Asesor Contratista	IDENTIFICAR INFORMACIÓN PARA 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.
2	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RESPALDAR BASES SQL: Bases Ssql. Se respaldan diariamente mediante la herramienta de backups de sql Administrador. Nota: Este respaldo se realiza en disco duro. Fin de procedimiento.
3	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	EJECUTAR EL PROCEDIMIENTO DE RESPALDO: Se ejecuta el respaldo de la información del directorio Activo y Las particiones de los discos
4	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	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.


ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.1.2.2 FLUJOGRAMA:



ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014


2.2 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO:

2.2.1 RECEPCION Y ASIGNACION DE EQUIPOS:

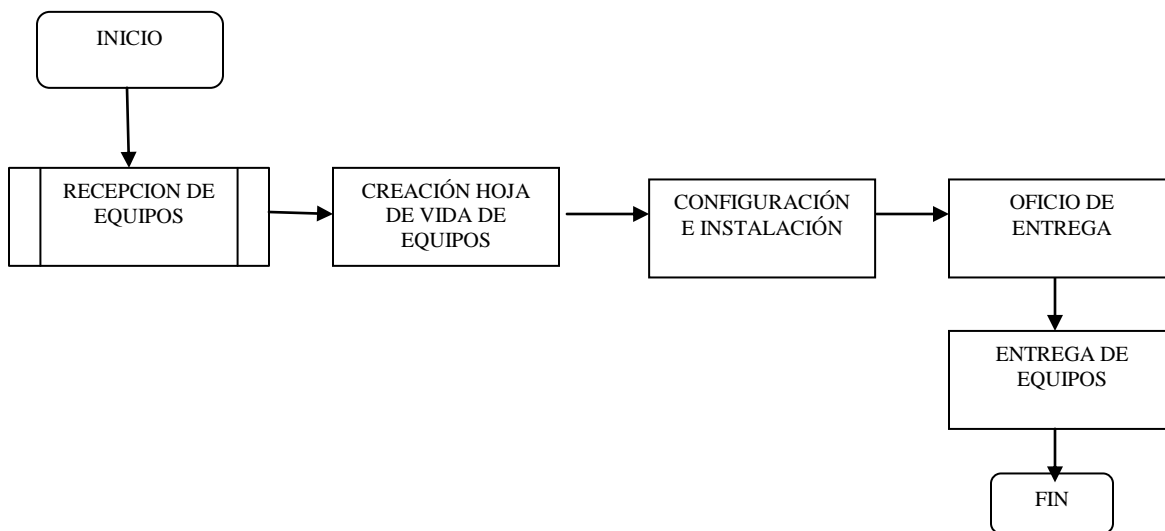
2.2.1.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas- Asesor Contratista	RECEPCION DE EQUIPOS: Recibe los equipos solicitados y se verifica que correspondan al pedido aprobado en el plan de compras o por requerimiento de usuarios.
2	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas- Asesor Contratista	CREACIÓN DE HOJA DE VIDA DEL EQUIPO: se crea la hoja de vida respectiva para el control de inventario tecnológico.
3	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas- Asesor Contratista	CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN: Configuración e instalación de equipos y entrega a usuarios a satisfacción.
4	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas- Asesor Contratista	OFICIO DE ENTREGA El ingeniero realiza oficio y envía a través del software de correspondencia HERMES al usuario.
5	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas- Asesor Contratista	ENTREGA DE EQUIPOS: Se entrega el equipo a usuario final a satisfacción en formato de entrega de equipos


ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.2.1.2 FLUJOGRAMA



ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.2.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE Y SOFTWARE:


Esta actividad se desarrolla de acuerdo con la elaboración previa de un cronograma elaborado por el asesor de sistemas y aprobado por el Director Administrativo, el cual se socializa a través de circulares a todos los usuarios. Las evidencias quedan registradas en los formatos de Mantenimiento de software y Hardware.

2.2.3 PROCEDIMIENTO SERVICIO SOPORTE TÉCNICO.

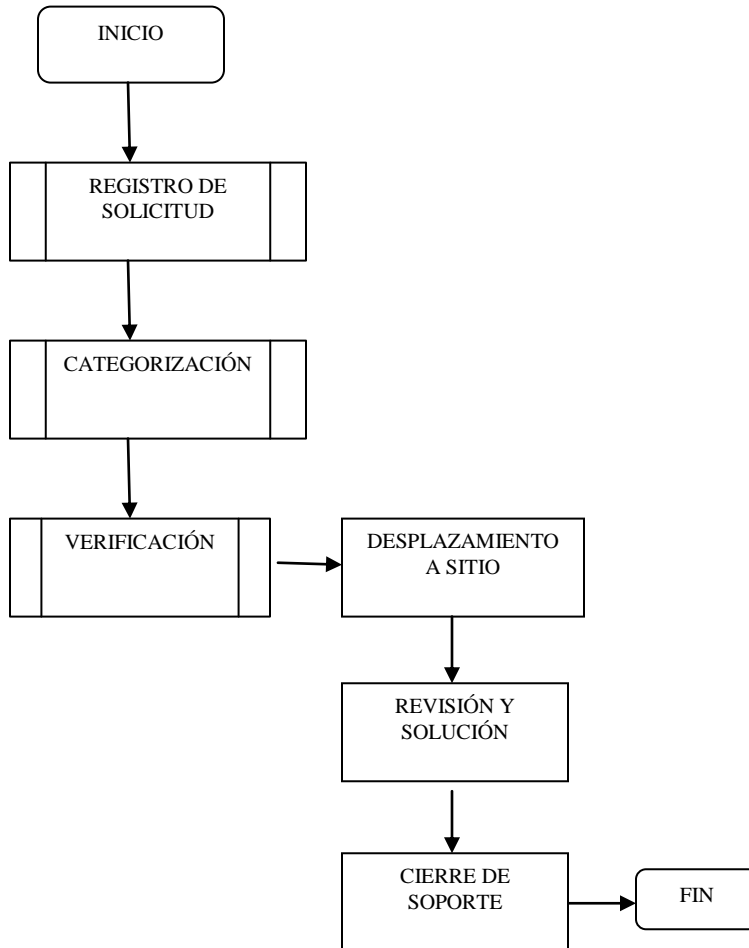
2.2.3.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Usuario	REGISTRO DE LA SOLICITUD DEL SOPORTE: Realiza el reporte del incidente o problema, en el formato de solicitud de soporte técnico, enviado a través del software de gestión documental HERMES, La solicitud también puede hacerse por teléfono y en el lugar de trabajo se entrega la solicitud de requerimiento.
2	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	CATEGORIZACIÓN Se categoriza la incidencia. Los incidentes pueden ser de soporte técnico a los equipos, conectividad o redes y de Administración del portal web.
3	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	VERIFICACIÓN Los incidentes o problemas serán atendidos por orden de llegada.
2	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	DESPLAZAMIENTO A SITIO: Se desplaza a sitio y evalúa el incidente o problema. Los
3	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	REVISIÓN Y SOLUCIÓN: Ejecuta las acciones técnicas pertinentes para dar solución al incidente o problema. (Manteniendo correctivo, traslado de equipos y realización de pruebas de funcionamiento.)
4	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	CIERRE DE SOPORTE: Se valida el cierre del soporte mediante concepto del usuario expresando satisfacción del servicio y firmado el acta de recibido a satisfacción.


ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.2.3.2 FLUJOGRAMA



ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.2.3.3 GENERACION DE BACKUP DE PC:

Cada proceso y/o dependencia de la Personería es responsable de su propia información. La Oficina de sistemas crea una unidad mapeada en un servidor de datos, esta unidad es colocada como acceso directo a cada uno de los equipos de los usuarios con todos los privilegios solo para el usuario propietario, todo lo que se guarda en esa unidad es respaldada por la oficina de sistemas.

2.3 PROCEDIMIENTO CONTROL DE LICENCIAS DE SOFTWARE:

Las licencias de los sistemas operativos se encuentran etiquetadas en cada una de las CPU del usuario final, el resto de licencias se encuentran en la oficina de Sistemas, y son registradas como activos en el software Administrativo de almacén.


2.4 PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION:

2.4.1 SERVICIOS SISTEMA DE INFORMACION GESTION DOCUMENTAL HERMES:

2.4.1.1 CREACIÓN DE USUARIOS PARA LA APLICACIÓN

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCION DE SOLICITUD: 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
2		VERIFICACION DE SOLICITUD: Se verifica firma autorizada en el formato de solicitud
3		CREACIÓN DE LA CUENTA DE USUARIO: Se crea la cuenta de usuario en la administración de la aplicación
4		COMUNICACIÓN A LA SECRETARIA GENERAL: Se envía respuesta a la Secretaria General través del correo institucional y se capacita al usuario en el manejo de la cuenta de usuario.

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.4.1.2 MODIFICACIÓN DE CLAVES DE ACCESO A LA APLICACIÓN

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCION DE SOLICITUD: Recibir la solicitud del usuario en el formato de solicitud de soporte de aplicaciones, donde justifique la razón del cambio de clave.
2		VERIFICACION DE SOLICITUD: Se verifica firma del usuario solicitante
3		CREACIÓN DE LA CUENTA DE USUARIO: Se modifica la clave del usuario
4		COMUNICACIÓN AL USUARIO: Se envía por correo institucional la nueva clave.


2.4.1.3 CORRECCIÓN DE REPARTOS DE CORRESPONDENCIAS REALIZADOS

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCION DE SOLICITUD: Recibir la solicitud de la Secretaria general a través del formato solicitud de soporte para aplicación.
2		VERIFICACION DE SOLICITUD: Se verifica firma se verifica el reparto en la aplicación. .
3		MODIFICACION DEL REPARTO: Se realiza la modificación en la base de datos en caso de ser pertinente
4		COMUNICACIÓN A LA SECRETARIA GENERAL: Se envía respuesta a la Secretaria General través del correo institucional.

2.4.1.4 CORRECCIÓN DE RADICADOS DE CORRESPONDENCIAS

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCION DE SOLICITUD: Recibir la solicitud de los usuarios a través de solicitud de soporte para aplicación.
2		VERIFICACION DE SOLICITUD: Se verifica la firma de autorización por parte de la Secretaria General Se verifica el radicado en la aplicación. .
3		MODIFICACION DEL RADICADO:

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

		Se realiza la modificación en la base de datos en caso de ser pertinente
4		COMUNICACIÓN AL USUARIO: Se envía respuesta al usuario través de correo institucional.


2.4.1.5 GENERACION DE REPORTES Y ESTADISTICOS:

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	Recibir la solicitud de los usuarios a través de un oficio.
2		Analizar el reporte solicitado
3		Generar la respectiva consulta o bloques de código u objetos de base de datos (SQL)
4		verificar la coherencia de los datos generados
5		Generar archivo en Excel
6		Enviar reporte al usuario a través del correo institucional

2.4.1.6 CORRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA ENVIADA

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCION DE SOLICITUD: Recibir la solicitud de la Secretaria general a través del formato solicitud de soporte para aplicación.
2		VERIFICACION DE SOLICITUD: Se verifica firma se verifica la correspondencia enviada en la aplicación. .
3		MODIFICACION DE LA CORRESPONDENCIA: Se realiza la modificación en la base de datos en caso de ser pertinente
4		COMUNICACIÓN AL USUARIO: Se envía respuesta al usuario través de correo institucional.

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.4.1.7 SOLICITUD DE CAPACITACIÓN

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCION DE SOLICITUD: Se recibe la solicitud de capacitación a través de un oficio firmado por el funcionario que hace la petición.
2		VERIFICACION DE SOLICITUD: Se verifica firma y la justificación
3		CAPACITACIÓN Se realiza la capacitación al usuario directamente en su computador, se realizan prácticas y se entrega manual de usuario de la aplicación
4		ACOMPañAMIENTO : Se realiza acompañamiento con el usuario hasta estabilizarlo en la aplicación.

2.4.2 SERVICIOS SISTEMA DE INFORMACION ESTADISTICO MISIONAL:


2.4.2.1 CORRECIÓN DE ATENCIONES PRELIMINARES

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCION DE SOLICITUD: Recibir la solicitud de los usuarios a través de solicitud de soporte para aplicación..
2		VERIFICACION DE SOLICITUD: Se verifica la firma de autorización por parte de la Secretaría General Se verifica el número de la atención preliminar en la aplicación.
3		MODIFICACION DE LA ATENCION PRELIMINAR: Se realiza la modificación en la base de datos en caso de ser pertinente
4		COMUNICACIÓN A LA SECRETARIA GENERAL: Se envía respuesta al usuario través de correo institucional.

2.4.2.2 CORRECIÓN DE ATENCIONES REALIZADAS

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCION DE SOLICITUD: Recibir la solicitud de los usuarios a través de solicitud de soporte para aplicación.
2		VERIFICACION DE SOLICITUD:

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

		Se verifica la firma de autorización por parte de la Secretaria General Se verifica el número de la atención en la aplicación. .
3		MODIFICACION DEL RADICADO: Se realiza la modificación en la base de datos en caso de ser pertinente
4		COMUNICACIÓN AL USUARIO: Se envía respuesta al usuario través de correo institucional.


2.4.2.3 CORRECIÓN DE ACTIVIDADES Y TAREAS REALIZADAS

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCION DE SOLICITUD: Recibir la solicitud de los usuarios a través solicitud de soporte para software.
2		VERIFICACION 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. .
3		MODIFICACION DEL RADICADO: Se realiza la modificación en la base de datos en caso de ser pertinente
4		COMUNICACIÓN AL USUARIO: Se envía respuesta al usuario través de correo institucional.

2.4.2.4 GENERACION DE REPORTES Y ESTADISTICOS:

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	Recibir la solicitud de los usuarios a través de un oficio.
2		Analizar el reporte solicitado
3		Generar la respectiva consulta o bloques de código u objetos de base de datos (SQL)
4		verificar la coherencia de los datos generados
5		Generar archivo en Excel
6		Enviar reporte al usuario a través del correo institucional

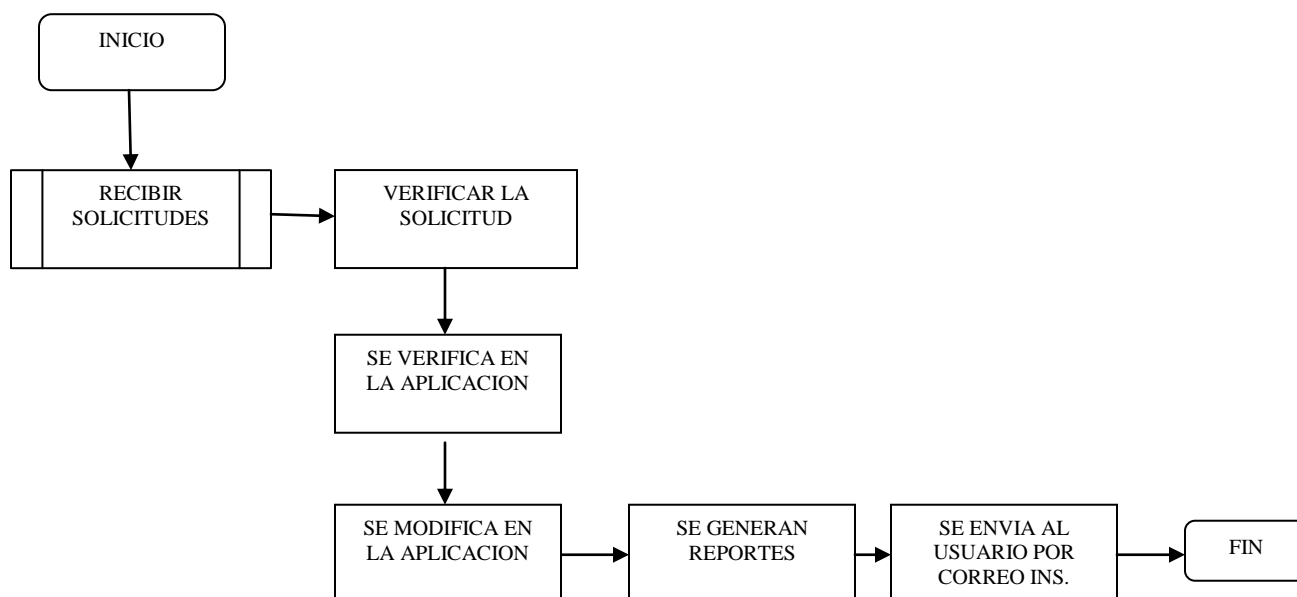
ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014


2.4.2.5 SOLICITUD DE CAPACITACIÓN

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCION DE SOLICITUD: Se recibe la solicitud de capacitación a través de un oficio firmado por el funcionario que hace la petición.
2		VERIFICACION DE SOLICITUD: Se verifica firma y la justificación
3		CAPACITACIÓN Se realiza la capacitación al usuario directamente en su computador, se realizan prácticas y se entrega manual de usuario de la aplicación
4		ACOMPañAMIENTO : Se realiza acompañamiento con el usuario hasta estabilizarlo en la aplicación.

2.4.2 FLUJOGRAMA



ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.4.3 AFINAMIENTO Y MONITOREO BASE DE DATOS:

Responsabilidades del Afinamiento y Monitoreo de la Base de Datos:


- Monitorear las bases de datos
- Verificar el espacio libre de almacenamiento
- Revisar los archivos de registro (log's) de errores generados por el Sistema de Gestión de Bases de Datos
- Aplicar los ajustes necesarios para garantizar el funcionamiento de las bases de datos
- Monitorear las sentencias que se están ejecutando en base de datos
- Optimizar el desempeño de respuesta de las consultas bases de datos
- Mejorar la parametrización de la base de datos
- Generar copias de seguridad de las mismas (Ver Instructivo para las copias de seguridad de las bases de datos.)

2.4.4 ACTUALIZACIÓN DE OBJETOS EN BASE DE DATOS Y CODIGO FUENTE EN LAS APLICACIONES

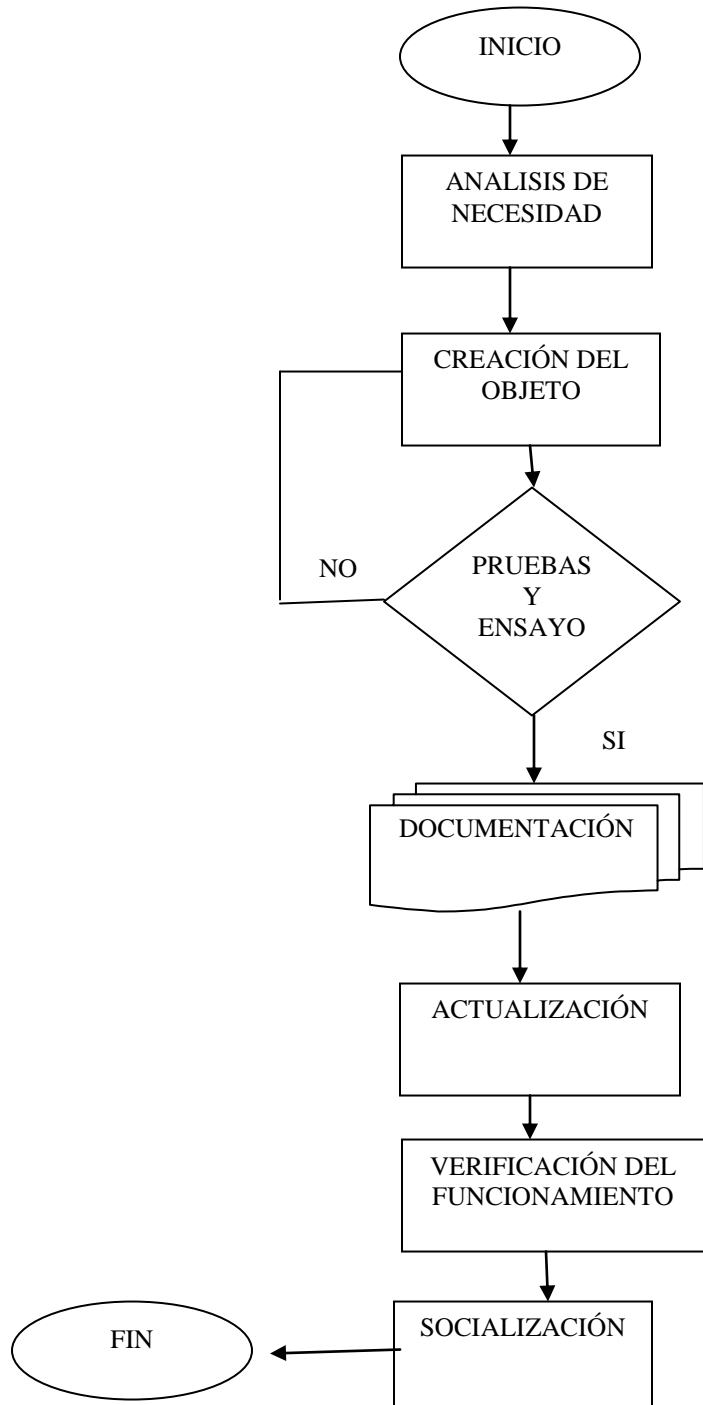
2.4.4.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo en coordinación con el fabricante de la aplicación	ANÁLISIS DE NECESIDAD Se analiza la necesidad de los usuarios o del sistemas
2		CREACIÓN DE OBJETO: Crear el objeto que soluciona el inconveniente
3		PRUEBA Y ENSAYOS: Realizar las diferentes pruebas que cumplan con el objetivo
4		DOCUMENTACIÓN: Documentar el código del objeto.
		ACTUALIZACIÓN Se actualizan los archivos correspondientes. En caso de ser archivos nuevos se vinculan a la aplicación. Se compila y se verifican errores.
		SOCIALIZACIÓN Se comunica a las partes interesadas y afectadas a través del correo institucional.


ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.4.4.2 FLUJOGRAMA



ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

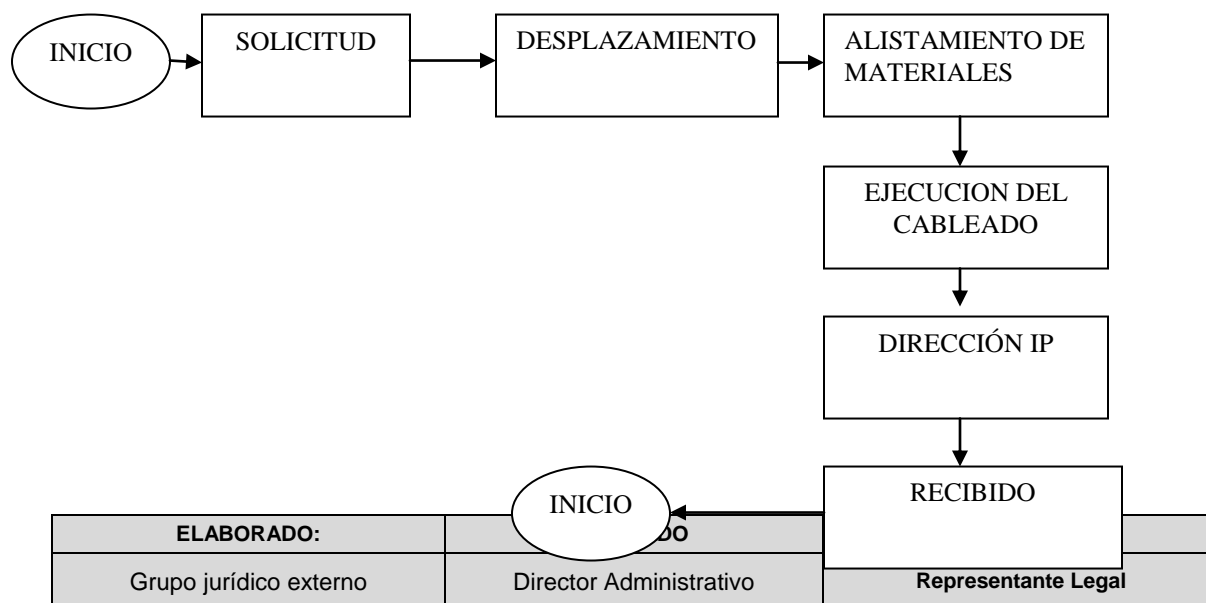
2.5 PROCEDIMIENTO CONECTIVIDAD Y REDES


2.5.1 PUNTOS DE CONEXIÓN FÍSICOS A LA RED (CABLEADO ESTRUCTURADO) Y SU CONFIGURACIÓN

2.5.1.1 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	USUARIO	SOLICITUD DE CONEXIÓN PUNTO DE RED Y CONFIGURACIÓN Se envía la solicitud a través de un oficio por parte del jefe del proceso al cual se va incorporar el nuevo punto
2	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	DESPLAZAMIENTO A SITIO: Se desplaza al sitio para verificar, identificar y clasificar el tipo de incidente.
3		ALISTAMIENTO DE MATERIALES LOS INSUMOS Y EQUIPOS NECESARIOS Se alistan las herramientas, el material los insumos y equipos necesarios.
4		EJECUCIÓN DEL CABLEADO Y PUNTO DE RED Se crea el punto de red de acuerdo a los estándares de cableado estructurado.
		DIRECCIÓN IP La dirección ip la asigna el servidor DHCP de manera automática y se verifica la conectividad
		RECIBIDO Se empieza a utilizar el punto de red por parte del usuario.

2.5.1.2 DESARROLLO DE ACTIVIDADES



	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

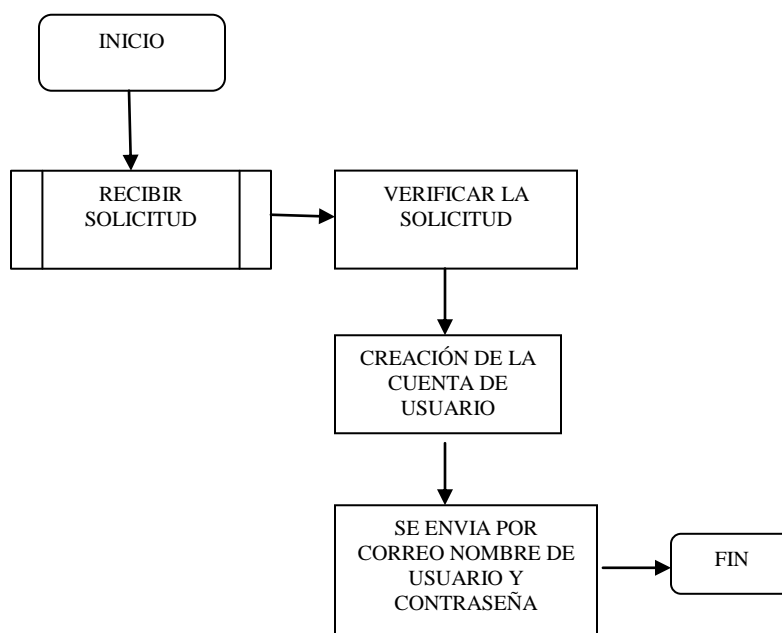
2.6 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS:

2.6.1 CUENTAS DE USUARIOS


2.6.1.1 CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCIÓN DE SOLICITUD: Recibir la solicitud por parte del jefe de proceso a través del formato creación de usuarios.
2		VERIFICACIÓN DE SOLICITUD: Se verifica firma del jefe de proceso y la justificación
3		CREACIÓN DE LA CUENTA DE USUARIO: Se crea al usuario en el Active Directory del servidor Controlador de dominio
4		COMUNICACIÓN AL USUARIO: Se envía nombre de usuario y contraseña por correo institucional al jefe de proceso..

2.6.1.2 FLUJOGRAMA



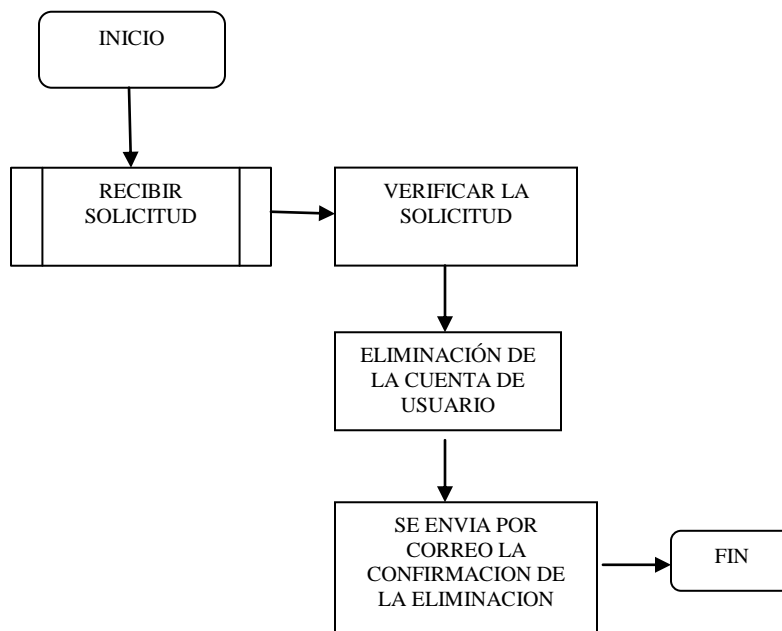
ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014


2.6.1.3 ELIMINACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCION DE SOLICITUD: Recibir la solicitud por parte del jefe de proceso a través del formato Cuentas de usuarios.
2		VERIFICACION DE SOLICITUD: Se verifica firma del jefe de proceso y la justificación
3		ELIMINACIÓN DE LA CUENTA DE USUARIO: Se elimina la cuenta de usuario en el Active Directory del servidor Controlador de dominio
4		COMUNICACIÓN AL USUARIO: Se envía por correo institucional del jefe de proceso la confirmación de la eliminación.

2.6.1.4 FLUJOGRAMA



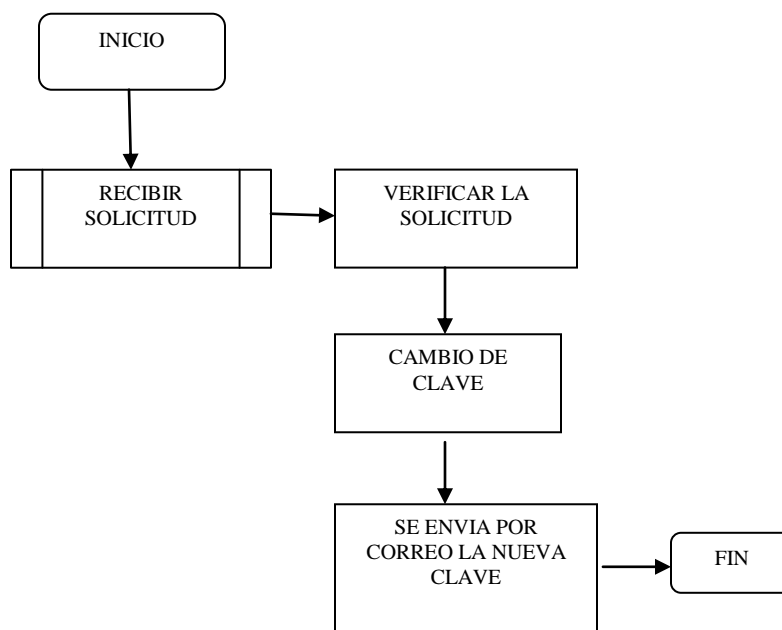
ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014


2.6.1.5 CAMBIOS DE CLAVES DE CUENTAS DE USUARIOS

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	RECEPCION DE SOLICITUD: Recibir la solicitud por parte del jefe de proceso a través del formato Cuentas de usuarios.
2		VERIFICACION DE SOLICITUD: Se verifica firma del jefe de proceso y la justificación
3		CAMBIO DE CLAVE: Se cambia la clave a criterio del Administrador del sistema
4		COMUNICACIÓN AL USUARIO: Se envía por correo institucional del jefe de proceso la nueva clave asignada al usuario.

2.6.2 FLUJOGRAMA



ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.7 PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL SITIO WEB DE LA PERSONERIA www.personeriacartagena.gov.co Y LA INTRANET www.personeriacartagena.gov.co/intranet:

2.7.1 ADMINISTRACIÓN DEL SERVIDOR Y DE LA PLATAFORMA DEL SITIO WEB Y DE LA INTRANET

2.7.1.1 POLITICAS, NORMAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD TIPOS DE INFORMACIÓN

- Lenguajes de programación para subir páginas web al servidor, esto es: HTML, HTML5, XHTML, CSS, CSS3, PHP y JAVA
- Información Corporativa de la Personería Distrital de Cartagena de Indias
- Información sobre eventos, publicaciones, boletines, Noticias, Videos, Fotogalerías, Capacitaciones etc., que hagan referencia a la Gestión y trabajo Misional de la Personería Distrital de Cartagena de Indias.
- Información de gestión y control Fiscal para efectos de Transparencia
- No se permitirán archivos ejecutables .EXE
- Cualquier contenido, vinculo, imagen u otro que afecte la imagen o los interés de la Personería distrital de Cartagena serán retirados del servidor web sin aviso a la dependencia.
- Los documentos que se suban al servidor web deberán ser norma de gestión de calidad en formato PDF.


PLANTILLA PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS

- Todas las publicaciones de información general que se realicen en el portal web institucional o intranet deberán tener la plantilla institucional vigente. Sin embargo se puede utilizar una diferente siempre y cuando sea para la promoción de un evento, presentaciones en flash, o consulta de bases de datos.
- El ingeniero de sistemas podrá brindar asesoría respecto a la publicación de contenido o la creación de nuevo material para publicar en el sitio web.

LOGOTIPOS, MARCAS, IMÁGENES Y ANIMACIONES

- Los logotipos y marcas serán aprobados por el Jefe Asesor de la Oficina de Prensa quien regula la imagen corporativa en el Portal Web o Intranet.
- Las imágenes que se publiquen deben ser de autoría de la Personería, Cuando se publique una imagen que no pertenezca a la Personería se deben escribir los respectivos derechos de autor o del sitio web de donde se obtuvo la imagen.
- El formato para imágenes podrá ser: JPG, GIF o PNG

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

- El formato para animaciones será: SWF
- El formato para video podrá ser FLV o se pueden utilizar videos embebidos de YouTube de la cuenta institucional

TAMAÑO DE LOS ARCHIVOS

Los archivos que se publiquen en el servidor web no podrán superar los 10 MB; en caso de que se requiera subir un archivo de mayor tamaño se debe consultar con Asesor de sistemas.

LINKS O VÍNCULOS A OTRAS PÁGINAS

Se permite realizar vínculos a otros sitios web de la Personería o ajenos a ella. Sin embargo, estos vínculos deben ser de páginas que contengan información importante para la Personería y que no desvíen los intereses Misionales de la misma.

REDES SOCIALES (Facebook, YouTube, Twitter, etc)

- Las redes sociales oficiales de la Personería serán administradas por el Jefe de la Oficina Asesora de Prensa.
- Los grupos o cuentas de las redes sociales para la Personería deben ser creadas por la Oficina Asesora de Prensa, el manejo de las mismas se delega a cada unidad, dependencia, que solicite el manejo de la cuenta.

SEGURIDAD Y PERMISOS SOBRE EL SERVIDOR WEB

- El responsable de la administración del Sitio web de la Personería será el Asesor de Sistemas Contratista.
- el Asesor de Sistemas Contratista es el único autorizado para cambiar contraseñas, nombres de usuario, dar de alta o de baja a un usuario en el sitio web.


RESPALDO Y BACKUPS DE INFORMACIÓN

- El Asesor de Sistemas Contratista, tiene una política de backups propia para el servidor web de la Personería a través de su servicio web Hosting contratado.

PROGRAMACIÓN Y BASES DE DATOS

- Todos los sitios web deberán ser programados en los lenguajes PHP o JAVA; a través del Gestor de Contenido Llamado Joomla en su versión 2.5
- Las bases de datos son administradas por el Asesor de Sistemas Contratista
- Las bases de datos permitidas en el servidor web serán en MySQL

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

PUBLICACIONES EN LA PÁGINA PRINCIPAL DEL SITIO WEB E INTRANET


- El jefe asesor de la Oficina de prensa es el único que podrá autorizar publicar información en este espacio del sitio web de la Personería y panel de noticias.
- Si alguna unidad o departamento necesita publicar información en este espacio deberá enviar la solicitud al correo sistemas@personeriacartagena.gov.co adjuntando el respectivo archivo o información a publicar.

2.7.2 CORREO INSTITUCIONAL

2.7.2.1 NORMAS Y DEBERES

- El correo Institucional es para actividades netamente institucionales y deberá ser empleada únicamente por la persona a quien le fue asignada. El correo es de uso personal e intransferible.
- Es deber de cada usuario asegurarse de cerrar la sesión de trabajo una vez finalice la utilización de todos los servicios a fin de que nadie más pueda utilizar su identificación. El olvidar esta tarea puede acarrear graves consecuencias para el usuario, que van desde la posibilidad de pérdida de información y el envío de correos a su nombre, hasta el uso inadecuado, por parte de otras personas.
- Si un usuario encuentra abierta la identificación de otra persona es su deber cerrarla y por ningún motivo deberá hacer uso de ella.
- Toda comunicación oficial Funcionarios de la Personería Distrital de Cartagena de Indias se deberá realizar a través del correo institucional con dominio personeriacartagena.gov.co
- El usuario será el único responsable del perjuicio que pueda llegar a ocasionarle el no poder enviar ni recibir mensajes y archivos de correos electrónicos en caso de que el espacio que se le haya asignado este agotado.
- La Personería Distrital de Cartagena de Indias, en caso de uso no permitido del correo electrónico, suministrará la información del usuario a la entidad que lo requiera para algún tipo de investigación por uso no apropiado del servicio, esto sin que ella sea parte de la investigación, ya que simplemente es la entidad que ofrece el servicio.
- El usuario de correo de la Personería Distrital de Cartagena de Indias debe revisar con frecuencia el buzón de su cuenta de correo.


ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

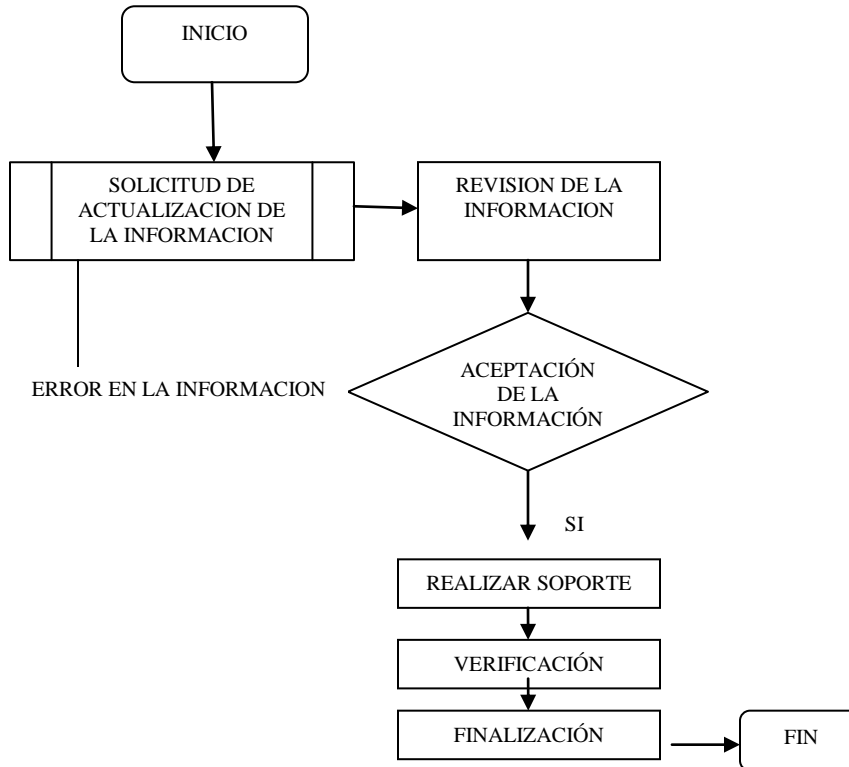
2.7.2.2 DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE CORREO INSTITUCIONAL

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Director Administrativo y Financiero a través de Ingeniero de sistemas Asesor Contratista	SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN: Se recibe la solicitud de creación de correo, cambio de contraseña o soporte, a través del formato solicitud de soporte de Aplicativos, por parte del jefe de proceso.
2		REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN: Se revisa que los datos enviados correspondan a la persona que solicita el soporte, de acuerdo con los datos que se indican cuando un usuario solicita crear correo o solicita algún soporte.
3		ERROR EN INFORMACION: Si la información no corresponde o no está completa se le comunica al jefe de proceso que realice los respectivos ajustes.
4		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
5		VERIFICACIÓN: Se verifica que los datos creados o modificados funcionen adecuadamente
6		FINALIZACIÓN: Se da 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


ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

2.7.2.3 FLUJOGRAMA



ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: GA-MP-004
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VERSIÓN: 1
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a):01/10/2014

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Se encuentran localizados en

<http://www.personeriact Cartagena.gov.co/intranet/index.php/fp/gaf>

- 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
- 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
- Manual de usuario de Hermes
- Manual de usuario SIEP.

4. CONTROL DE CAMBIOS

Nro REV	Fecha	Descripción
	2014/1/10	Emisión Inicial

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
Grupo jurídico externo	Director Administrativo	Representante Legal