


BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD		FEP (FORMATO ESTANDARIZADO DE PROCESOS)							
		Código:	FEP08-T-04-17						
		Resolución	2312301135	Día	2	Mes	4	Año	2017
MODULO: TRANSVERSAL		Vigente a partir de:		Día	3	Mes	4	Año	2017
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		Fecha de revisión:		Día	28	Mes	5	Año	2017
PROCESO: TELEMÁTICA		Versión: 2							
RESPONSABLE: LIDER DEL PROCESO									
ALCANCE									
Inicia con el estudio y programación de las actividades necesarias para garantizar la administración, operación y el mantenimiento de los sistemas de información y termina con la ejecución, seguimientos y satisfacción del cliente interno y externo.									
OBJETIVO DEL PROCESO/SUBPROCESO									
Garantizar la oportunidad, disponibilidad y seguridad de la información y funcionamiento de la red de telecomunicaciones de la Biblioteca Departamental.									
OBJETIVO DE CALIDAD RELACIONADO									
Satisfacer continuamente a los usuarios a través de los programas y servicios prestados. Contar con personal idóneo y capacitado para la efectiva prestación del servicio. Cumplir con los requisitos de la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2013									
PIVA	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	REQUISITOS SALIDAS	SALIDAS	CLIENTES			
P	Dirección General Planeación y mejoramiento continuo	Plan Estratégico	Formulación del Plan Operativo Anual	Formato establecido Participativo Completo Alcanzable y aprobado	Plan Operativo Anual	Planeación Dirección General Entes de Control			
H	Dirección General Entorno externo Procesos Institucionales	Requerimiento de soporte externo e interno. Documentos, solicitudes y necesidades. Documentos, sistemas de información, red de telecomunicaciones e informática actualizados.	Mantenimiento de servidores. Mantenimiento preventivo para todos los equipos. Apoyo a funcionarios en problemas técnicos y en el manejo de aplicaciones.	Oportuno Eficaz Eficiente Periódico	Soporte y Mantenimiento	Todos los procesos institucionales Usuarios			
	Gobierno Nal, Dptal y Mpal. Dirección General Gestión Administrativa Procesos Institucionales	Normas legales vigentes. Documentación, datos externos. Software administrado y actualizado. Requerimientos y necesidades de todos los procesos institucionales.	Administración de políticas de usuarios. Licenciamientos. Servicios operando(creación de usuarios, acceso a aplicaciones y archivos, configuración de información) Administración de aplicaciones Administración de switches. Copias de seguridad.	Oportuno Eficaz Eficiente Periódico	Administración y Operación del Sistema de Información.	Todos los procesos institucionales Usuarios			
	Gobierno Nal, Dptal y Mpal. Dirección General Gestión Administrativa Procesos Institucionales	Normas legales vigentes. Documentación, datos externos. Software administrado y actualizado. Requerimientos y necesidades de todos los procesos institucionales.	Manejo de la estructura RED LAN. Administración de comunicaciones(Telefonía, internet y hosting) Actualización de información en telecomunicaciones. Reportes de Información.	Oportuno Eficaz Eficiente Periódico	Administración y Operación Red de Telecomunicaciones	Todos los procesos institucionales Usuarios			
V	Planeación Dirección General	Estadística Seguimiento Plan de Acción	Seguimiento a la gestión.	Periodico, veraz, con soportes de evidencias.	Informe de Gestión	Procesos Estratégicos Control Interno Entes de Control Usuarios			
A	Planeación	Asesoría Técnica en la elaboración	Evaluación de Riesgos	Aprobado, veraz, cumplible, socializado	Mapa de riesgos de Proceso				
	Control Interno	Informes de Auditorías Plan de mejoramiento Institucional	Mejoramiento Continuo	Aprobado, veraz, cumplible, socializado	Plan de Mejoramiento del Proceso				
FICHA TECNICA		INDICADORES							
		EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD			
NOMBRE	Grado de eficiencia en la prestación del servicio técnico		Seguimiento a otras actividades		Equipos renovados				
DESCRIPCIÓN	Evaluar la eficiencia en la prestación del soporte técnico en la entidad		Medir el cumplimiento en las solicitudes de soporte técnico		Evaluar calidad de los equipos				
FACTOR CRITICO	Disponibilidad de Personal capacitado de acuerdo a las competencias del proceso		Disponibilidad de Personal capacitado de acuerdo a las competencias del proceso		adquisicion de inventario				
RANGO GESTION	Inicio		Inicio		Inicio				
FORMULA	Número de soportes realizados dentro del tiempo promedio establecido / No total de Soportes resueltos		Nro de horas invertidas y servicios prstados a asuntos que no corresponden a este proceso		Nro de equipos adquiridos en el periodo				
FUENTE NUMERADOR	Soportes resueltos en los términos establecidos		Solicitudes de soporte resueltas en el periodo		Calificación del servicio de soporte técnico				
FUENTE DENOMINADO	Soportes resueltos		Solicitudes de soporte recibidas en el periodo		Calificación del servicio de soporte técnico				
META									
PERIODICIDAD	bimensual		Mensual		Anual				
RECURSOS									
Personal con el perfil adecuado para la ejecución de las actividades. Espacio físico adecuado. Servidores, Switches, red estructurada, Equipos de computo de mesa y portátil y demás Equipos que se requieran en la implementación de nuevos servicios tecnológicos, papelería									

LMU



**BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**

FEP (FORMATO ESTANDARIZADO DE PROCESOS)

Código: **FEP08-T-04-17**

MODULO: TRANSVERSAL

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PROCESO: TELEMÁTICA

RESPONSABLE: LIDER DEL PROCESO

Resolución	2312301135	Día	2	Mes	4	Año	2017
Vigente a partir de:		Día	3	Mes	4	Año	2017
Fecha de revisión:		Día	28	Mes	5	Año	2017

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Versión: 2

Los equipos tecnológicos de la Red de Telecomunicaciones de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero son de uso exclusivo para actividades relacionadas con las funciones que desempeña cada área dentro de la entidad.

El proceso de Telemática es responsable de los servicios y sistemas de la Red de Telecomunicaciones de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, cuyo compromiso es:

1. Monitorear el uso y desempeño de la Red de Telecomunicaciones.
2. El uso de software debe acogerse a los derechos de autor, según la legislación colombiana, por lo tanto cada puesto de trabajo debe estar cubierto con sus respectivas licencias.
3. Garantizar la seguridad y funcionamiento de la Red de Telecomunicaciones.
4. Validar previamente a su adquisición todo proyecto que implique hardware y software que requiera interactuar con la Red de Telecomunicaciones.
5. Definir e informar a los usuarios sobre las características del hardware y software compatibles con la Red de Telecomunicaciones.
6. Establecer y llevar a cabo un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo institucionales.
7. Administrar y dar soporte técnico a la telefonía.
8. Brindar servicios informáticos en función de los recursos disponibles y las prioridades establecidas por la Dirección General.
9. Recepcionar y atender solicitudes de soportes informáticos, de acuerdo al procedimiento establecido.

INFORMACIÓN PRIMARIA

INFORMACION QUE LLEGA	FUENTE EXTERNA	OBJETIVO	CANAL
Solicitudes de servicio	Usuario interno	Atender requerimientos técnicos de la Entidad	correo Electrónico/telefónico/carta
Lineamientos Normativos	Gobierno Nacional y Departamental	Dar cumplimiento a normas vigentes, Gobierno en Línea	Físico/electrónico/Internet
Circulars u oficios	Dirección y Directores de División	Informativo o instructivo	Físico/electrónico/Internet
Licencias y documentación de adquisición de equipos tecnológicos	Recursos Físicos y proveedores	Administrar claves de licenciamiento y servicios de garantía e información.	Físico/Internet

INFORMACIÓN SECUNDARIA

INFORMACION GENERADA EN EL PROCESO	DESTINATARIO	OBJETIVO	CANAL
Cartas	Dirección y Directores de División	Justificación algún requerimiento o alguna gestión inmediata	Físico
Informes	Dirección y Directores de División	Informar situaciones, tareas realizadas, necesidades y otros	Físico
Correo Electrónico	Alta Dirección y demás funcionarios	Información o respuesta a requerimientos simples solicitados por este medio	Electrónico
Formato Solicitudes de servicio	División Administrativa y Financiera	Requerir elementos o dispositivos informáticos, según procesos o eventos solicitado en otras áreas y sistemas	Físico
Tablas de información Sistemas	Telemática o según solicitud	Información o inventarios del área concerniente a los diferentes elementos administrados en Telemática	Digital/Físico

REQUISITOS APLICABLES LEGALES Y REGLAMENTARIOS- NORMATIVO

Jerarquía de la Norma/Número	Fecha	Aplicación Específica
Decreto 1377	2013	Artículo 10: Por la cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012. Se expidió el Régimen General de protección de datos personales.
Decreto 1360	1989	Derechos de Autor sobre software
Ley 23	1982	Sobre derechos de autor

REQUISITOS APLICABLES DE LA NORMA NTCGP 1000:2009:

4.1 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5.5.3 - 8.1 - 8.2.3 - 8.4 - 8.5

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
2	01/05/2017	Actualización manual de procedimientos ,MECI NTCGP:1000

Elaborado por:	Anthony Castillo	Revisado por:	Fernando Giron Vanderhuk	Aprobado por:	MARIA FERNANDA PENILLA
Cargo:	Lider del proceso Telemática	Cargo:	Director Administrativo y Financiero	Cargo:	Directora General
Fecha:	Día 17 Mes 2 Año 2017	Fecha:	Día 27 Mes 2 Año 2017	Fecha:	Día 3 Mes 4 Año 2017
Firma:	<i>[Firma]</i>	Firma:	<i>[Firma]</i>	Firma:	<i>[Firma]</i>



**BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código: POE01-T-04-17

NOMBRE DEL PROCESO: TELEMÁTICA	Resolución	2312301135	Día	2	Mes	5	Año	2017
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Vigente a partir de:		Día	3	Mes	5	Año	2017
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOPORTE Y MANTENIMIENTO	Fecha de revisión:		Día	28	Mes	4	Año	2017
RESPONSABLE: LÍDER DEL PROCESO	Versión:							

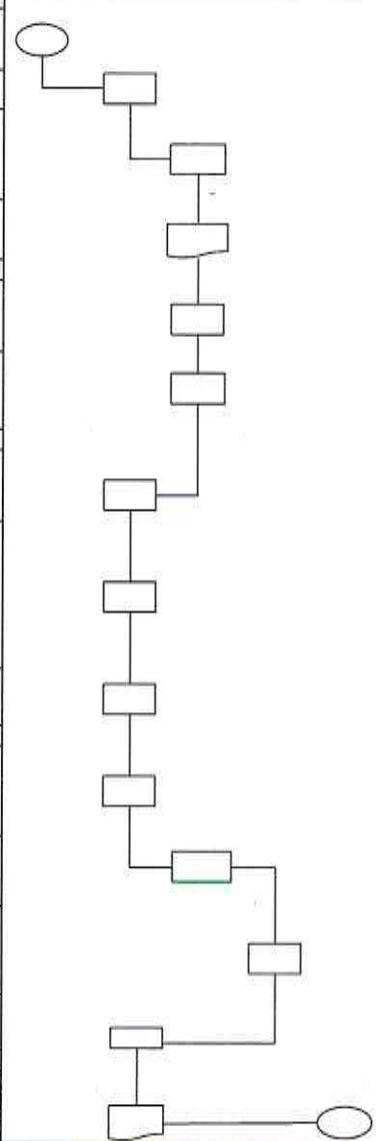
OBJETIVO:	ALCANCE:
Atender oportunamente el mantenimiento preventivo y correctivo, el soporte técnico a servidores y equipos de cómputo, así como el apoyo a los diferentes procesos institucionales en la solución de problemas técnicos de cómputo e informáticos.	Inicia con la solicitud del servicio y el plan anual de mantenimiento y termina con la prestación del mismo, el reestablecimiento del servicio y la satisfacción del usuario.

DEFINICIONES

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Mantenimiento anticipado de los equipos con el fin de evitar fallas futuras sobre el hardware o software.
MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Consiste en la inspección periódica y coordinada de los elementos y componentes de la computadora propensos a fallas y la corrección antes de que esto ocurra.
SOPORTE TÉCNICO: La noción de soporte se utiliza para nombrar a algo que brinda un respaldo, que puede ser físico o simbólico. Lo técnico, por otra parte, se asocia a aquello que se aplica en la ciencia o una disciplina artística.
SOFTWARE: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:							
Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Conexión a internet		Recurso Humano Competente		Equipos de Cómputo		Herramientas de mantenimiento y reparación.	

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES					REGISTRO	TIEMPO HORAS
			Funcionarios	Lider Telemática	Técnico de Soporte	Proveedor Externo	Dirección Adm. y Financiera		
Soporte a Funcionarios									
1	SOLICITUD DE SERVICIO: La oficina de Telemática, recepciona las solicitudes de servicio de soporte técnico de los funcionarios de los diferentes procesos.	NA						NA	5'
2	ASIGNACIÓN DE TÉCNICO DE SOPORTE: El líder de Telemática asigna el técnico de soporte apto para atender la solicitud.	NA						NA	15'
3	DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA: El técnico de soporte diagnóstica el problema, también informará al funcionario responsable del equipo de cómputo las acciones a tomar para solucionar el problema u orientarlo para que no se vuelva a generar una falla. Si es necesario se lleva el equipo de cómputo a la oficina de Telemática.	NA						NA	30'
5	SOLUCIÓN DEL PROBLEMA: Se ejecuta el trabajo dando solución al problema. Posteriormente entregar el equipo de cómputo al usuario y se verifica su funcionamiento.	NA						NA	Depende del tipo de solicitud
Apoyo Técnico en Software Interno y Externo									
6	INTERNO: Realizar las pruebas de funcionamiento de instalaciones o las actualizaciones de software. Dar apoyo en ejecución de software y posibles problemas que se presenten en la ejecución de los mismos.	NA						NA	30'
7	EXTERNO: Actualizar las aplicaciones y software de informes a Entidades Públicas Externas. Realizar las pruebas de funcionamiento de las actualizaciones. Dar apoyo en procesos de conversión de archivos y posibles problemas que se presenten en la ejecución de los informes.	NA						NA	8h
Servicio de Mantenimiento Preventivo									
8	PLANEACIÓN: Programar mantenimiento preventivo de acuerdo a las hojas de vida de los equipos de cómputo. Comunicar al responsable del equipo fecha de mantenimiento de acuerdo a programación.	NA						Programa de mantenimiento preventivo anual de cómputo F01-01-T-04-17	40h
9	EJECUCIÓN: Si los equipos requieren de servicio técnico de proveedor externo, se realiza el contacto con el proveedor que tenga contrato con la Biblioteca y se programa la visita para realizar el mantenimiento preventivo de esos equipos. Si se trata de un computador el técnico de soporte realiza limpieza física al equipo de cómputo. Posteriormente se realizan las actualizaciones del sistema operativo y se aplican herramientas del sistema para mejorar el funcionamiento de la máquina. Nota: Se calculó tiempo con un técnico de soporte y 250 equipos de cómputo.	NA						NA	800h
10	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN: Actualizar hoja de vida de cada equipo de cómputo de acuerdo a modificaciones y ajustes de software.	Verificar la efectividad del funcionamiento						NA	80h
Servicio de Mantenimiento Correctivo									
11	NOTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO: Recibir notificación de problema por parte del funcionario encargado del equipo de cómputo. Se asigna técnico de soporte para solucionar el problema. Se diagnostica el tipo de problema que ocasiona la falla en el equipo. Se explica al funcionario el procedimiento a seguir para solucionar el problema. Si es necesario se lleva el equipo de cómputo a la oficina de Telemática.	NA						NA	30'
12	EJECUCIÓN: Aplicar herramientas del sistema para corrección de falla o cambiar piezas del equipo si es necesario. Si el problema queda solucionado pasar al punto 14. NOTA: Si persiste el problema solicitar apoyo técnico del proveedor externo.	NA						NA	8h
13	APOYO TÉCNICO DE PROVEEDOR EXTERNO: Contactar el servicio técnico del proveedor externo. Programar visita del técnico proveedor para hacer diagnóstico. Si es necesario retirar algún elemento de las instalaciones, continuar según procedimiento de administración de bienes (Ver PROC02-DAF- GAD-00-08). El proveedor repara el equipo o hace reposición del mismo.	NA						PROC02-DAF- GAD-00-08	40h
14	SOLUCIÓN: Describir la solución en el formato impreso de solicitud de reporte. Entregar el equipo al usuario y verificar su funcionamiento.	Firma de recibido del funcionario						NA	2h
Presentación de Informe de Soporte y Mantenimiento									
15	Presentar trimestralmente un informe a la Jefatura de la División Administrativa y Financiera, sobre las novedades de Telemática. Archivar informe.	Firma de recibido de Jefe División Administrativa y Financiera						Informe, Copia informe	16h



CUIDADOS ESPECIALES
El manejo adecuado del software y servidores al igual que los informes y registro de soportes en cuanto a apoyo técnico y equipos

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
2	may-17	Actualización manual de procedimientos ,MECI NTCCp:1000

Elaborado por: Anthony Castillo	Revisado por: Dora Milepa Rivera	Aprobado por: MARÍA FERNANDA PENILLA
Cargo: Líder del proceso Telemática	Cargo: Profesional Universitario Planeación	Cargo: Directora General
Fecha: Día 19 Mes 2 Año 2017	Fecha: Día 27 Mes 2 Año 2017	Fecha: Día 3 Mes 4 Año 2017
Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>



BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código: POE2-T-04-17

NOMBRE DEL PROCESO: TELEMÁTICA	Resolución	221201135	Día	2	Mes	5	Año	2017
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Vigente a partir de		Día	3	Mes	5	Año	2017
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: administración y operación de los sistemas de información	Fecha de revisión:		Día	26	Mes	4	Año	2017
RESPONSABLE: LIDER DEL PROCESO	Versión: 2							

OBJETIVO:	ALCANCE
Establecer el Procedimiento que se sigue en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero. Para salvaguardar información relevante almacenada en los servidores, proveer mecanismos de identificación de usuarios que garanticen el acceso seguro a servicios de información, mantener buen funcionamiento libre de errores y archivos insertibles en las diferentes aplicaciones que trabajan con bases de datos, y administrar el servicio de correo electrónico para los usuarios. Este procedimiento de cumplimiento al requisito 4.2.4 (Control de Registros) de NTCGP 1000:2004 y del 2.2 información del subsistema de control de gestión de MECI.	nicia con la programación de las actividades necesarias para garantizar la administración y operación de los sistemas de información, y termina con la ejecución y seguimiento de las mismas.

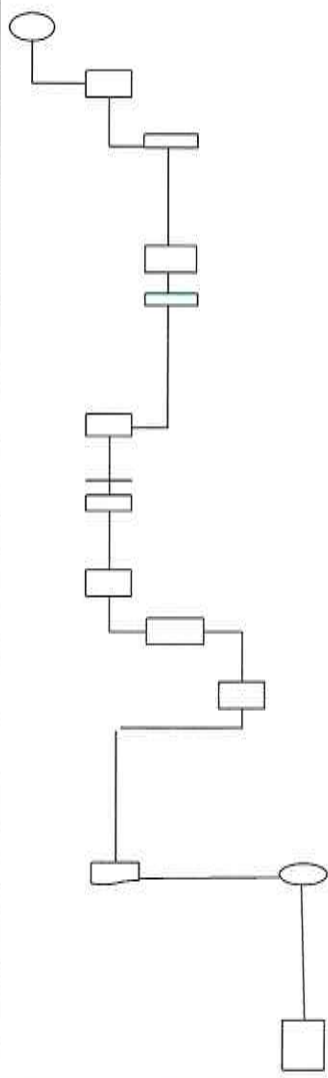
DEFINICIONES

backup: copia de seguridad que se realiza periódicamente a la información crítica

base de datos siabuc9: Es la aplicación en postgresSQL donde se almacena el acervo bibliográfico, donde se procesa la información de libros y publicaciones de la biblioteca.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES					REGISTRO	TIEMPO HORAS
			Funcionarios	Lider Telemática	Técnico de Soporte	Proveedor Externo	Dirección Adm. y Financiera		
 copia de seguridad de servidores									
1	PROGRAMACION: Se ingresa a los servidores a la aplicación herremetas de copias de seguridad y se realiza la programación de la copia de seguridad según los lineamientos establecidos. Se redirecciona la copia a un equipo externo designado para el almacenamiento de las copias de seguridad de la información institucional. 5 e tendrá en	Las copias se almacenaran por un lapso de tiempo mínimo de un mes						N/A	
2	VERIFICACION: Diariamente se verifican las copias de seguridad del día anterior y realizan los ajustes pertinentes							N/A	
3	RESTAURACION: Cuando hay pérdida parcial o total de la información se debe restaurar a través de la herramienta de copia de seguridad del sistema operativo	N/A						N/A	
 Copia de seguridad del deposito legal									
BASE DE DATOS DEL DEPOSITO LEGAL									
1	Teniendo en cuenta que la aplicación de la administración del deposito legal usa otra plataforma en ambiente web de uso libre	N/A						N/A	
EXPORTACION DE BASE DE DATOS:									
2	Diariamente se exporta la información y se redirecciona la copia a un equipo externo designado para el almacenamiento de las copias de seguridad de la información institucional.	N/A						N/A	
3	VERIFICACION: Diariamente se verifican las copias de seguridad del día anterior y realizan los ajustes pertinentes	N/A						N/A	
4	RESTAURACION: Cuando hay pérdida parcial o total de la información se debe restaurar a través de la herramienta de copia de seguridad del sistema operativo	N/A						N/A	
COPIA DE SEGURIDADGESTION LIBRE DE PARQUE INFORMATICO GLPI									
COPIA DE SEGURIDAD									
1	Mediante la misma aplicación en el modulo de administración se realiza la copia diaria de manera manual y se descarga							N/A	
2	VERIFICACION: Diariamente se verifican las copias de seguridad del día anterior y realizan los ajustes pertinentes	correo						N/A	
3	RESTAURACION: Cuando hay pérdida parcial o total de la información se debe restaurar a través de la herramienta de copia de	N/A						N/A	
COPIA DE SEGURIDAD CONTROL DE ASISTENCIA									
COPIA DE SEGURIDAD									
1	Diariamente realiza copia de manera manual de la aplicación del control y los almacena en un equipo externo designado para el almacenamiento de las copias de seguridad de la información institucional	N/A						N/A	
CREACION DE USUARIOS EN EL DIRECTORIO ACTIVO									
CREACION DE USUARIO:									
1	Me diante comunicado virtual o escrito se realiza la creación en el directorio activo	Oficio remitido del proceso de Talento Humano o Dirección Administrativa y Financiera						N/A	
ASIGNACION DE PASSWORD Y NOMBRE									
2	Se establece la contraseña con un nombre con mayuscula al principio y finalizando con 2 digitos a su vez el nombre se establece usando la mitad del nombre del usuario y la mitad de su apellido.							N/A	
CREACION DE BUZON DE CORREO									
1	Creacion de buzón de correo en la consola del servidor se definen los límites de almacenamiento	N/A						N/A	
EIMINACION DE USUARIO Y DE BUZON									
EIMINACION:									
1	Mediante un correo o comunicado se realiza la petición para eliminar el usuario y posteriormente el buzón. Se tendrá en cuenta la jerarquía el usuario para proceder a hacer una copia del buzón	N/A						N/A	
CREACION DE USUARIOS SIABUC9									
CREACION USUARIO:									
1	La directora técnica solicita la creación del usuario identificando los permisos a asignar y los modulos a lo que tendrá acceso	comunicado direccion tecnica						N/A	
MODIFICACION:									
2	Se realizaran las modificaciones pertinentes pedidas en el correo o comunicado	comunicado direccion tecnica						N/A	



CUIDADOS ESPECIALES

N/A

CONTROL DE CAMBIOS

Actualización manual de procedimientos MECI NTCGp:1000

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
2	may-17	Actualización manual de procedimientos MECI NTCGp:1000

Elaborado por: Anthony Castillo	Revisado por: DORA MILENA RIVERA	Aprobado por: MARIA FERNANDA PENILLA
Cargo: Lider del proceso Telematicos	Cargo: Profesional Universitario Planeacion	Cargo: Directora General
Fecha: Dia 10 Mes 2 Año 2017	Fecha: Dia 27 Mes 2 Año 2017	Fecha: Dia 27 mes 4 Año 2017
Firma: <i>[Signature]</i>	Firma: <i>[Signature]</i>	Firma: <i>[Signature]</i>



**BIBLIOTECA
DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD**

POE (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR)

Código:

POE3-T-04-17

NOMBRE DEL PROCESO: TELEMÁTICA

Resolución	2312301138	Día	2	Mes	5	Año	2017
------------	------------	-----	---	-----	---	-----	------

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Vigente a partir de:	Día	3	Mes	5	Año	2017
----------------------	-----	---	-----	---	-----	------

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: administración y operación de redes de comunicación

Fecha de revisión:	Día	28	Mes	4	Año	2017
--------------------	-----	----	-----	---	-----	------

RESPONSABLE: LÍDER DEL PROCESO

Versión: 2

OBJETIVO:

Establecer el procedimiento que se sigue en la Biblioteca Departamental JORGE GARCÉS BORRERO para mantener en buen funcionamiento la interconexión de los ordenadores, periféricos servidores e información, mantener y distribuir los servicios de telefonía, solucionar problemas técnicos del servicio de internet y hosting. Apoyotécnico en la administración de la página web institucional y chequear disponibilidad permanente de los servicios de conexión a internet. Este procedimiento de cumplimiento al requisito 4.2.4 (Control de Requisitos) de NTCGP 1000:2004 y del 2.2 información del subsistema de control de gestión de MECI

ALCANCE

Inicia con la solicitud de servicio por parte de los usuarios y termina con la solución del problema y el restablecimiento del servicio

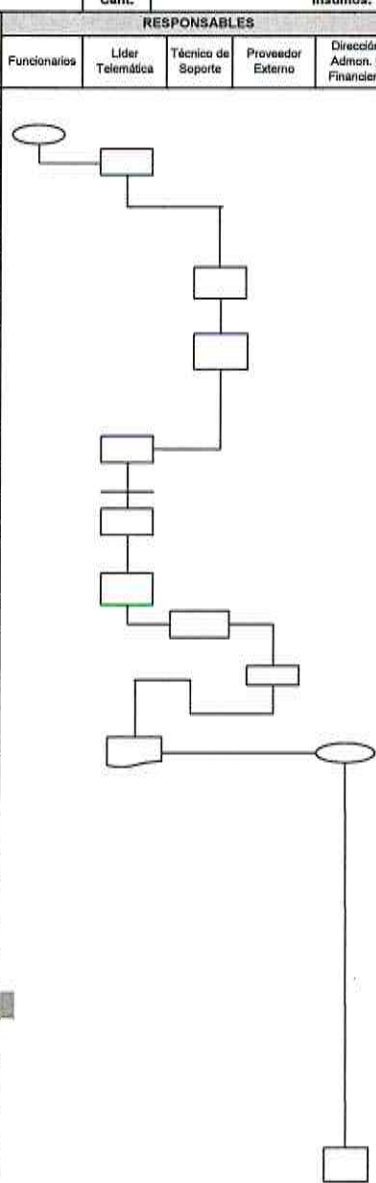
DEFINICIONES

Red Lan: Conjunto de equipos de computo interconectados que comparten recursos
Hosting: Servidor donde se encuentra la base de datos de la pagina web la estructura de las conexiones de red
Rack de redes: Armario que contiene

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
----------	-------	----------	-------	----------	-------	----------	-------

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	CONTROLES	RESPONSABLES					REGISTRO	TIEMPO HORAS
			Funcionarios	Líder Telemática	Técnico de Soporte	Proveedor Externo	Dirección Admon. y Financiera		
Recolección de información Red Lan									
1	Imprimir formato de información de la red Lan en blanco para actualizar	N/A						N/A	
2	Recorre los espacios de la biblioteca verificando la ubicación contenida en el formato	N/A						N/A	
3	Actualizar y modificar en el borrador, los cambios físicos que se presenten	N/A						N/A	
4	verificar que la información este completa	N/A						Formato tabla de información Red Lan	
Organización Rack de Redes									
1	Desconecta el cableado contenido en el rack de redes	N/A						N/A	
2	Clasificar los patch cord por tamaños para reorganizar las conexiones	N/A						N/A	
3	Conectar cada punto de acuerdo a la información recolectada y completar los números de puerto y swiche en el borrador de la tablad información NOTA: los puntos de datos van en la numeración impar y los de voz en la numeración par	N/A						N/A	
Actualización información de la Red Lan									
1	Verificar el contenido del borrador y hacer ajustes si es necesario	N/A						N/A	
2	Digitarla nueva información en el formato para actualizarlo	N/A						N/A	
3	Imprimir el formato y agregarlo como datos actualizados							Formato diligenciado	
Operación Red Lan									
1	Cuando se requiera el traslado de un puesto de trabajo o un punto de red, se debe solicitar a Telemática el Vo Bo y el desarrollo del proceso	correo						correo o comunicación escrita	
2	Re telemática programa la actividad dependiendo de las actividades a desarrollar	N/A						listados de servicios técnicos en sistemas	
3	Realizar pruebas de comunicación desde el servidor y de conectividad hasta solucionar el inconveniente si es que lo hay	N/A						N/A	
Telefonía									
1	Verificar y controlar la disponibilidad y asignación de las líneas telefónicas analógicas disponibles en la entidad	N/A						N/A	
2	Programar en el conmutador los niveles y servicios asignados para la extensión	N/A						N/A	
3	Verificar configuración asignando pruebas	N/A						N/A	
Servicio de mantenimiento lógico									
1	Recibir solicitud de modificación o revisión o revisión de extensión telefónica	N/A						correo electrónico	
2	Modificar o revisar tipo de solicitud	N/A						N/A	
3	Aplicar comandos de programación en el computador según el caso	N/A						N/A	
Problemas técnicos de acceso a Internet									
1	Recibir la solicitud del servicio o soporte	N/A						N/A	
2	Evaluación del daño	N/A						N/A	
3	Acción de comunicación interno o transferir al proveedor de servicio externo	N/A						N/A	
4	Verificación de conexión	Verificación de daños						N/A	



CUIDADOS ESPECIALES

Manejo adecuado y soporte de la red de la institución a nivel general

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
2	may	Actualización manual de procedimientos MECI NTCGP:1000

Elaborado por: Anthony Castillo	Revisado por: Dora milena rivera	Aprobado por: María Fernanda Penilla
Cargo: Líder del proceso Telemática	Cargo: Profesional Universitario Planeación	Cargo: Directora General
Fecha: Día 19 / Mes 2 / Año 2017	Fecha: Día 28 / Mes 4 / Año 2017	Fecha: Día 3 / Mes 4 / Año 2017
Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>	Firma: <i>[Firma]</i>