


FORMATO PROCEDIMIENTOS					
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	Proceso:	GESTION DE TECNOLOGIA, INFORMACION Y COMUNICACIONES	Código:	GTI-PD-01	
			Versión:	1.0	
	Procedimiento:	ADMINISTRACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha Aprobación:	17/04/2015	
			Acto Administrativo:	Resolución 421 del 2009	
			Página:	1 de 5	
Firma de Autorizaciones					
ELABORO		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre(s):	Edwin Armando Guerrero Burbano	Nombre(s):	Edgar Raul Quintero Rojas	Nombre(s):	Edgar Raul Quintero Rojas
Firma(s)		Firma(s)		Firma(s)	
Cargo(s)	Contratista	Cargo(s)	Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones	Cargo(s)	Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones
Control de Cambios					
Fecha	Versión	Descripción			
17/04/2015	1.0	Creación del Documento			
1. Objetivo					
Administrar la red de datos, en sus componentes de infraestructura de datos (Equipos de networking, firewall, y demás equipos de conectividad local)					
2. Alcance					
Red Local de Datos Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá, así como gestión para soporte de red WAN (Red de área mundial, por sus siglas en inglés)					
4. Normatividad					
Ver Módulo Documentos/Nomograma del aplicativo SIG Automatizado de la entidad, en el siguiente vínculo: http://fvs-sig.fvs.gov.co/index.php?op=2&sop=2.6					
5. Documentos de Referencia					
Documentos Externos			Documentos Internos		
			Acta de Reunión PC-FT-004 Documentos Relacionados (Formatos)		

6. Definiciones

Red LAN: Equipos de conexión de red de datos, para distribución de señal a nivel de equipos activos y pasivos de la red de una empresa.

Red WAN: Equipos de conexión de redes de datos LAN (Redes Locales), que llevan servicios y conexiones a nivel mundial

Soporte: Servicio y asistencia al usuario en la administración y uso de la tecnología como herramienta de trabajo.

7. Políticas de Operación

General del Procedimiento

Administración de correo electrónico.

El correo electrónico se administra internamente a través de acceso a google apps. Posee una capacidad para 400 cuentas y 5Gb por cada uno, además e acceso a google drive con capacidad 2Gb, y documentos compartidos.

Administración de equipos activos, antivirus, firewall y proxy

La administración se ejecuta a través de plataformas web, y el acceso remoto a las mismas. Poseemos una plataforma de equipos activos de CISCO, de firewall Fortinet quien a su vez posee la administración del UTM.

Administración de Planta Telefónica

La planta telefónica se administra via web, posee 270 líneas telefónicas y 400 extensiones. El número de impulso es el 2973220 y cada usuario posee un numero de extensión basado en la ubicación de la línea.

Monitoreo de conectividad de Red WAN y Red LAN

El monitoreo de la red WAN la ejecuta el proveedor a través de su software, par el FVS ello es transparente y en cuanto a la LAN se monitorea a través del acceso web dado por el equipo de seguridad perimetral Firewall

Administración de herramientas de colaboración Institucional (Impresoras, servidor de archivo (WSUS)

Las herramientas de colaboración tipo impresoras y demás son administradas localmente, sin embargo a nivel de red poseen un segmento directo el cual permite la comunicación hacia la red.


Administración de la Intranet y Portal Web

La página web y la intranet, es administrada localmente en un servidor exclusivo para tal fin. A la fecha la página se encuentra en rediseño-

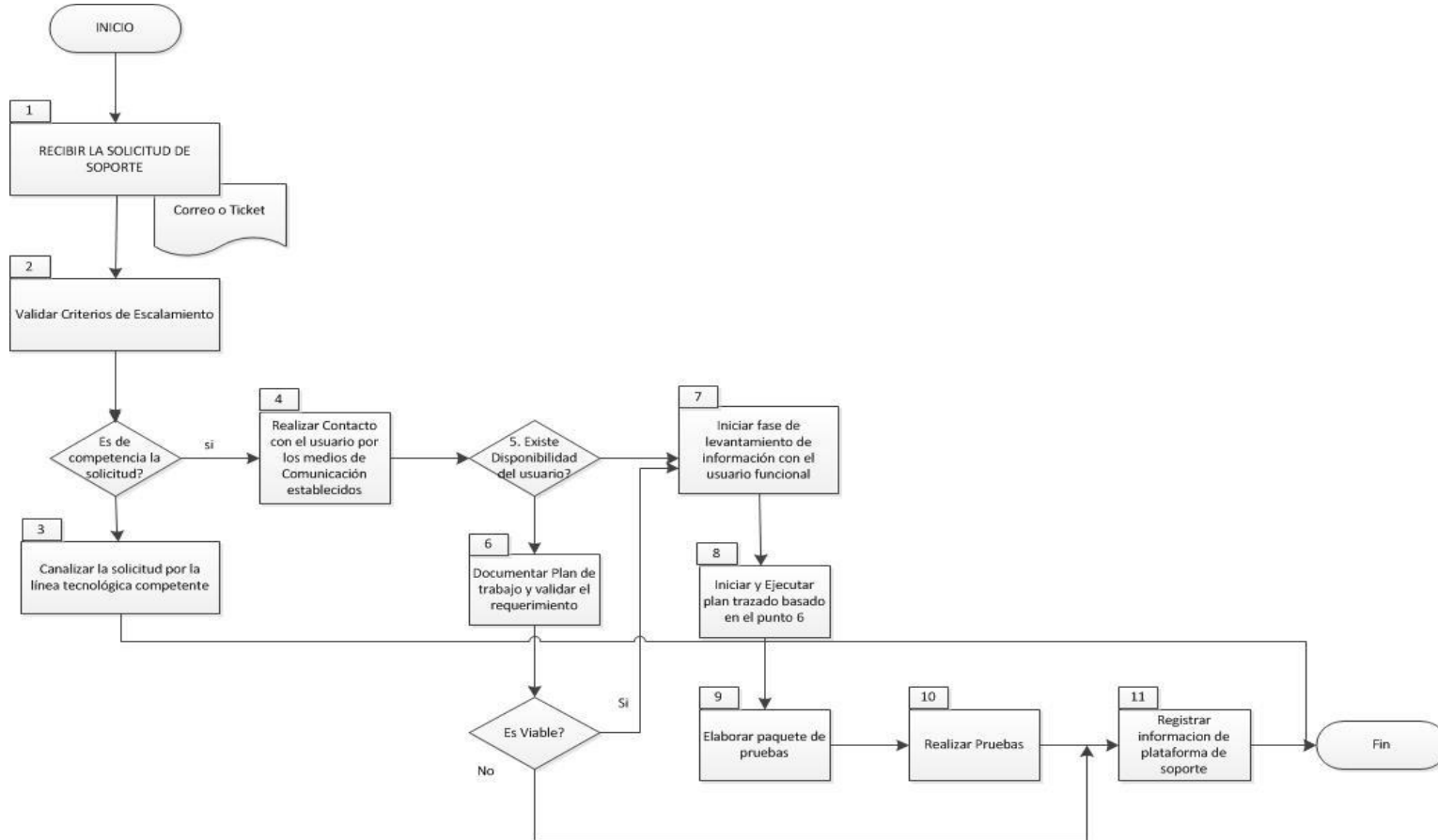
8. Tiempo del Procedimiento

Variable de acuerdo a la solicitud


FORMATO PROCEDIMIENTOS

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	Proceso:	GESTION DE TECNOLOGIA, INFORMACION Y COMUNICACIONES	Código:	GTI-PD-01
	Procedimiento:	ADMINISTRACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Versión:	1.0
Fecha Aprobación:			17/04/2015	
Acto Administrativo:			Resolución 421 del 2009	
			Página:	1 de 5

9. Diagrama de Flujo



FORMATO PROCEDIMIENTOS

	Proceso:	GESTION DE TECNOLOGIA, INFORMACION Y COMUNICACIONES	Código:	GTI-PD-01
			Versión:	1.0
			Fecha Aprobación:	17/04/2015
	Procedimiento:	ADMINISTRACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Acto Administrativo:	Resolución 421 del 2009
			Página:	1 de 5

10. Descripción del Procedimiento

No.	Entrada (Insumo)	Actividad	Descripción de la actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Correo Electronico_ Telefonía	Recibir la solicitud de Soporte	Se atiende la solicitud requerida por parte de los usuarios del FVS y se registra en la Herramienta GLPI	Dirección de TIC	Mesa de Apoyo I y II Nivel	Creación de ir	Ticket consecutivo
2	Ticket consecutivo	Validar los criterios de escalamiento de acuerdo al requerimiento del servicio	Se determina la prioridad de la solicitud, se asigna y notifica al Técnico y/o Profesional del Nivel correspondiente vía correo electrónico emitida por el aplicativo GLPI	Dirección de TIC	Coordinador Mesa de ayuda		Correo Electronico
		¿Se acepta solicitud?	No: Ir al Paso 3 Si: Ir al Paso 4				
3		Direccionar la solicitud al área de competencia	Por medio de Correo electrónico, se le transfiere la solicitud del servicio al área competente para su posterior solución.	Dirección de TIC	Coordinador Mesa de ayuda		Correo Electronico de traslado
4	Correo Electrónico	Realizar contacto con el usuario por los medios de comunicación establecido	El Técnico y/o Profesional establece comunicación con el usuario funcional que solicita la modificación y/o ajuste del aplicativo.	Dirección de TIC	Técnico y/o Profesional		
		¿Existe Disponibilidad del Usuario?	No: Ir al Paso 6 Si: Ir al Paso 7				
5		Documentar Observación en la Herramienta GLPI	El Técnico o Profesional documenta la observación con el propósito de registrar el no avance oportuno de la solicitud, aún así se siguen realizando intentos de contacto con el usuario hasta coordinar la actividad a realizar	Dirección de TIC	Técnico y/o Profesional		Observación en la Herramienta GLPI
6		Desarrollar plan de trabajo y validar el requerimiento	El Técnico Desarrolla un plan de trabajo para la ejecución de las etapas de la solicitud. Identifica los requerimientos, determina la viabilidad y registra en el Formato Acta de Reunión PC-FT-004 y Observación en la Herramienta GLPI la decisión tomada.	Dirección de TIC	Técnico y/o Profesional		Acta de Reunión PC-FT-004 y Observación en la Herramienta GLPI

		¿Es Viable?	No: Ir al paso 11 Si: Ir al paso 7				
7		Iniciar fase de levantamiento de información con el usuario funcional.	El Técnico o Profesional elaboran el levantamiento de información con el usuario funcional según especificaciones, requerimientos y plataforma involucrada.	Dirección de TIC	Técnico y/o Profesional		Observación en la Herramienta GLPI
8		Iniciar y ejecutar plan trazado basado en el punto 6	El Técnico o Profesional desarrolla las actividades en las plataformas según lo requerido				
9		Elaborar de paquete de pruebas	El Técnico o Profesional implementa el desarrollo y paquete de pruebas a las modificaciones realizadas				
10		Realizar pruebas	El Técnico o Profesional realiza pruebas en Area de sistemas antes de salir a producción, si no se resuelve el incidente 10	Dirección TIC			
11		Registrar información en plataformas soporte	El Técnico o Profesional se coloca el caso en la plataforma de soporte de Red Hat, Fortinet, Oracle o Microsoft.				
12		Recibir información plataformas soporte	El técnico y/o profesional espera la respuesta por parte del proveedor en su sistema de support, aplicando las medidas recomendadas por este.				
13		Elaborar de paquete de pruebas	El Técnico o Profesional implementa el desarrollo y paquete de pruebas en las plataformas involucradas				
14		Entregar producto formal	El Técnico o Profesional hace entrega formal del requerimiento, se registra en el aplicativo de la mesa de ayuda la entrega a satisfacción, si no es viable	Dirección TIC			
15		Registrar acta	Se describe la solución en la herramienta GLPI.				
16		Realizar Cierre del Caso					