



AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios complementarios.EAF SAS ESP

FORMATO: HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DE DOCUMENTO: MESA DE AYUDA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN

VERSIÓN ACTUAL: 10

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 2015-08-28

CAMBIOS PRESENTADOS

VERSIÓN 09A LA VERSIÓN 10

Teniendo en cuenta las acciones correctivas de las auditorias internas de los años 2014 y 2015, se hace necesario modificar el procedimiento "Mantenimiento de sistemas de información y equipos de computo", en su totalidad. El nombre del documento quedara de la siguiente manebra: "MESA DE AYUDA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN".

La codificación se modificará de PRA1044-0202 a PRA 160-1302 .

Los cambios del presente documentos se encuentran representados en color azul.

APROBO:

NOMBRE DIANA CRISTINA NIETO MALDONADO
JEFE OFICINA SECRETARIA GENERAL
RESPONSABLE DEL PROCESO



EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ,
Acueducto, Alcantarillado, Aseo
y Servicios Complementarios.
EAF SAS ESP

PROCEDIMIENTO

MESA DE AYUDA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN

Código: PRA 160-1302
Versión No: 10
Fecha Implementación:

09 NOV 2015

No. Páginas: 31

AUTORIZACIÓN No: 72 DE 2015

DISTRIBUCIÓN No: 72 DE 2015

1. PROCESO

GESTIÓN DE INFORMACIÓN

CÓDIGO:

PA160-1302

2. DEFINICIÓN

La Mesa de Ayuda y Soporte, es un equipo de trabajo y/o punto de contacto entre los usuarios de la empresa y las tecnologías de información estándares adoptadas por la misma, y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen, en relación a los diversos aspectos de la Tecnología de la Información.

3. OBJETIVO

Contar con un documento técnico-normativo que permita informar al usuario final de tecnología de la información sobre los mecanismos para reportar fallas en los equipos tecnológicos, mostrando de una manera sencilla cómo solicitar servicios al área de sistemas. Pudiendo ofrecer de este modo una solución óptima a las fallas presentadas por el usuario.

Además presentar una explicación sobre el control y seguimiento de atención a usuarios, donde el área de sistemas se encarga de supervisar que la calidad en la entrega de servicios mejore de manera continua.

FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA
ELABORO: SANDRA PATRICIA ÁVILA RODRÍGUEZ PROFESIONAL EN GESTIÓN DE CALIDAD	ACTUALIZO: DIANA CRISTINA NIETO MALDONADO SECRETARIA GENERAL FABIÁN LEONARDO SÁNCHEZ VARGAS INGENIERO DE SISTEMAS	REVISÓ: ANDREA QUECANO HERNANDEZ ASESOR JURÍDICO DIANA NIETO MALDONADO SECRETARIA GENERAL	APROBO NANCY MURILLO CORDOBA REPRESENTANTE DE LA GERENCIA ANTE EL S.G. 09 NOV 2015
Fecha: 28-08-2015	Fecha: 29-07-2015	Fecha: 28-10-2015	Fecha:

4. SOPORTE LEGAL

4.1. Constitución Política de Colombia

Promueve el uso activo de las TIC como herramienta para reducir las brechas económica, social y digital en materia de soluciones informáticas representada en la proclamación de los principios de justicia, equidad, educación, salud, cultura y transparencia.

4.2. Ley 715 de 2001

Brinda la oportunidad de trascender desde un sector "con baja cantidad y calidad de información a un sector con un conjunto completo de información pertinente, oportuna y de calidad en diferentes aspectos relevantes para la gestión de cada nivel en el sector" (Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2008: 35).

4.3. Ley 1341 del 30 de julio de 2009

Esta Ley promueve el acceso y uso de las TIC a través de su masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro, y en especial, fortalece la protección de los derechos de los usuarios.

4.4. Ley 603 de 2000

Por la cual las autoridades tributarias colombianas podrán verificar el estado de cumplimiento de las normas sobre derechos de autor por parte de las sociedades para impedir que, a través de su violación también se evadan tributos.

5. POLÍTICA

La Empresa mantiene confiabilidad, seguridad y administración adecuada en el soporte brindando respuesta oportuna con eficacia y eficiencia frente a usuarios internos y externos.

- Instalación de equipos de hardware y/o software bajo la responsabilidad del área de sistemas para personal de nuevo ingreso.

- Recepción y seguimiento a reportes de fallas en la operación de la tecnología **Mantenimiento Preventivo Y Correctivo**

- Equipos de cómputo incluye (Equipos de Escritorio, Servidores, impresoras)

- Red incluye (Switches, centros de cableado, conectores)

- Terminales toma de Lecturas.

- **Mantenimiento Software Aplicativos**

- Software aplicativo de la Empresa

- Software ORFEO
- Software SINFA
- Cambios justificados de tipo de equipo de cómputo o tecnología de la información
- El control de préstamos de equipo portátil de cómputo o periféricos.
- Otorgar soporte tecnológico a eventos especiales: congresos, cursos, jornadas, juntas externas, similares.
- Verificar la instalación de software libre o disponible en la Biblioteca Única de Software
- Dar seguimiento a reporte de fallas en la operación de correos electrónicos, altas y bajas de los mismos
- Otorgar servicio de respaldos justificados de equipos de cómputo
- Llevar control y otorgar servicio de voceo por área o generales
- Verificar el envío de comunicados masivos locales y foráneos via correo electrónico

6. LINEAMIENTOS GENERALES

INSTALACIÓN Y/O CAMBIO DE EQUIPOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

6.1. Propósito

Establecer el procedimiento para levantar solicitudes de servicio o reportes de fallas en servicios ofrecidos por la Mesa de Ayuda, a través del área de sistemas.

Dar a conocer la mecánica que el área de sistemas realiza para control y monitoreo de atención a usuarios. Buscando explicar de manera sencilla el proceso de mejora continua, en la entrega de servicios a los usuarios de tecnología.

6.2. Políticas de operación, normas y lineamientos

6.2.1. La recepción de las solicitudes a la mesa de ayuda se recibirá por vía telefónica a través de la extensión del área de sistemas y correo electrónico de la misma. Este último se revisa cada hora y para solicitudes especiales por medio escrito a través de un oficio dirigido al área de sistemas.

6.2.2. Sólo en el caso de las solicitudes especiales se programarán como un ticket de trabajo especial y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda.

6.2.3. Las solicitudes de respaldos de información de terceros serán recibidas a través de oficio dirigido al ingeniero de sistemas, con copia a la Secretaria general. Estas solicitudes se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda.

6.2.4. El usuario establecerá la hora a la que puede recibir el servicio y podrá resaltar la importancia

para la verificación, reparación, mantenimiento o cambio de equipo; una vez realizada la solicitud a la Mesa de Ayuda. En caso contrario su solicitud será enviada a la cola de solicitudes recibidas durante el día.

6.2.5. El Área de Sistemas en conjunto con la Secretaría General de la Información serán entidades facultadas para emitir los lineamientos y políticas para las modificaciones o cambios a este procedimiento

6.2.6. Los horarios de servicio de Mesa de Ayuda son de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

6.2.7. La solicitud de instalación de equipos para personal de nuevo ingreso será mediante un oficio o correo electrónico emitido por el jefe del Área a la Secretaría General. Dicho oficio estará dirigido al área de sistemas, con la justificación correspondiente.

6.2.8. La Oficina de sistemas es la encargada de determinar las características del equipo a utilizar para el usuario final, dadas las actividades a desempeñar por él mismo.

6.2.9. Los cambios de equipos se decidirán conforme a dictamen emitido por el área de sistemas, el cual contendrá la falla del equipo que requiera enviarse a reparación o garantía; y las actividades laborales que demanden un cambio de tecnología.

6.2.10. El usuario que reciba nuevo equipo ya sea de nueva asignación, asignación adicional o en cambio, firmará el resguardo por el equipo, que será proporcionada por el Ingeniero de Sistemas. Esta actividad debe contar con la participación del Almacén dado que es el encargado de la asignación de recursos.

6.2.11. Los funcionarios que dejen de laborar en la EAF SAS ESP, informarán al área de sistemas para la elaboración de la "Acta de Entrega de Equipos". Entregarán la información, carpetas de red, correo electrónico, así como todas las contraseñas que le hayan sido asignadas en un documento dirigido a esta área, incluyendo ORFEO.

6.2.12. El usuario será responsable de su información teniendo en cuenta que el Ingeniero de Sistemas le proporcionará acceso a una carpeta de red, así como la instrucción para hacer uso de la misma.

6.2.13. Las solicitudes de cambio de equipo de cómputo serán evaluadas por el área de sistemas actualizando oportunamente el sistema de inventario de equipo de cómputo, en concordancia con el inventario de existencias del almacén General.

6.2.14. En caso de que se requiera enviar a garantía algún equipo de hardware asignado a un usuario, esta oficina realizará las gestiones necesarias para realizar el cambio de equipo, previo aviso del usuario.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: MESA DE AYUDA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

CODIGO: PRA 160-1302

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
INSTALACIÓN Y/O CAMBIO DE EQUIPOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA			
1.	Funcionario o Jefe inmediato	Generar solicitud de instalación de equipo o solicitud cambio de equipo a usuario, mediante correo electrónico u oficio.	DR. Oficio o correo electrónico.
2.	Ingeniero de Sistemas	Recibir la solicitud, revisar los datos y seleccionar el tipo de equipo a ser asignado, conforme a estándares.	PC. Verificación.
3.	Ingeniero de sistemas	Dar de alta en el sistema de mesa de ayuda como "ticket de trabajo" y asignar al Auxiliar de Sistemas.	PC. Verificación.
4.	Ingeniero de sistemas - Auxiliar de Sistemas - Almacenista General	Tomar ticket de trabajo y busca en inventario equipo disponible en el almacén. Existencia de equipo: No: Reporte de no existencia en ticket de mesa de ayuda y avisar al Auxiliar de Sistemas. Informar al Ingeniero de Sistemas. Éste último genera oficio reportando inexistencia al solicitante Si: Se selecciona equipo, se da alta al nuevo usuario en el inventario del	PC. Sistema de Mesa de Ayuda/Inventario

	Auxiliar de Sistemas	almacén, se asigna el equipo en inventario al usuario y entrega el equipo al Auxiliar de Sistemas (Operador de mesa de ayuda). En caso de ser un cambio se da de baja el equipo anterior en el inventario	
5.	Ingeniero de sistemas - Auxiliar de Sistemas	Recibir equipo y se reasigna el ticket a auxiliar para que proceda a la configuración e instalación del mismo.	PC. Sistema de Mesa de Ayuda
6.	Auxiliar de Sistemas	Tomar ticket de trabajo, prepara, instala y entregar equipo a usuario. Dar aviso al auxiliar de Sistemas	
7.	Funcionario o jefe inmediato	Recibir y revisar físicamente el equipo,	
8.		Firmar responsable y una breve explicación del software instalado Sistema Mesa de Ayuda	
9.	Auxiliar de Sistemas	Verificar con el usuario la calidad de la atención y que todo se encuentre en orden con la instalación. Correcto funcionamiento de equipo: No: Se da aviso al Ingeniero de Sistemas y se procede a levantar nuevo ticket de evento en conjunto con el usuario (conexión con fallas en la infraestructura tecnológica) Si: Se cierra el ticket de trabajo para la instalación o cambio de equipo	PC. Sistema de Mesa de Ayuda
		FIN	

8. RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES DE FALLAS EN LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

8.1. Propósito

- Establecer el procedimiento para levantar solicitudes de servicio o reportes de fallas en servicios ofrecidos por la Mesa de Ayuda, a través del área de sistemas
- Dar a conocer la mecánica que el área de sistemas realiza para control y monitoreo de atención a usuarios. Buscando explicar de manera sencilla el proceso de mejora continua, en la entrega de servicios a los usuarios de tecnología

8.2. Políticas de operación, normas y lineamientos

- La recepción de las solicitudes a la mesa de ayuda se recibirá por vía telefónica a través de la extensión del área de sistemas y correo electrónico de la misma. Este último se revisa cada hora y para solicitudes especiales por medio escrito a través de un oficio dirigido al área de sistemas.
- Sólo en el caso de las solicitudes especiales se programarán como un ticket de trabajo especial y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda.
- Las solicitudes de respaldos de información de terceros serán recibidas a través de oficio dirigido al ingeniero de sistemas, con copia a la Secretaria general. Estas solicitudes se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda.
- El usuario establecerá la hora a la que puede recibir el servicio y podrá resaltar la importancia para la verificación, reparación, mantenimiento o cambio de equipo; una vez realizada la solicitud a la Mesa de Ayuda. En caso contrario su solicitud será enviada a la cola de solicitudes recibidas durante el día.
- El Área de Sistemas en conjunto con la Secretaria General de la Información serán entidades facultadas para emitir los lineamientos y políticas para las modificaciones o cambios a este procedimiento
- Los horarios de servicio de Mesa de Ayuda son de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
- Los reportes se atenderán conforme se registren en el sistema de Mesa de Ayuda, al tipo de falla y de acuerdo a la prioridad que el usuario reporta.
- El usuario podrá dar seguimiento a su petición con el número de ticket generado en el sistema de

mesa de Ayuda y será enviado por correo electrónico o podrá solicitarlo al Auxiliar de Sistemas (operador de la Mesa de Ayuda).

- Cualquier queja o sugerencia con respecto a la atención recibida una vez hecho el reporte a la Mesa de Ayuda podrá resolverse o comentarse con la Secretaría General y el área de sistemas, por correo electrónico.
- Si la falla que desea reportar está fuera de los horarios de servicio de la Mesa de Ayuda, podrá dejar un correo electrónico.
- Los reportes enviados mediante un correo electrónico deberá contener los siguientes datos: nombre, extensión, equipo o servicio que presenta la falla, descripción de la falla y ubicación.
- La Oficina de sistemas no atenderá eventos, problemas o trabajos que no hayan sido registrados a través de la Mesa de Ayuda y que no sean laborales.
- Si un usuario omite reportar o no reporta a tiempo las fallas en los servicios de TI recibidos o equipos de tecnología de la información a su cargo, esta área no se hace responsable de los daños que se deriven.
- En caso de que un usuario no se haya percatado y por consiguiente no reporte la falla en algún equipo o servicio entregado por el área de sistemas y asociado al usuario; y el área de sistemas lo detecte, se levantará un reporte y se notificará al usuario con el fin de recordarle la función de la Mesa de Ayuda.
- Al cierre de cada reporte de fallas en la operación de la infraestructura tecnológica se enviara una encuesta que podrá ser accesada a través de un navegador Internet.
- El seguimiento a estos reportes los dará el Ingeniero de sistemas, junto con la planeación para mejoras en el procedimiento.

9. Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

- El mantenimiento preventivo de software y hardware se realiza dos veces al año por equipo según programación
- El ingeniero de sistemas elaborara la programación del mantenimiento preventivo y correctivo y lo presentará a la Secretaria General para su respectiva aprobación.
- La programación del mantenimiento preventivo de los equipos es comunicada al Funcionario(a) en forma escrita en el transcurso de la semana correspondiente a la realización del

mantenimiento

- El mantenimiento preventivo al servidor se realiza según programación, el día destinado para tal fin es un sábado. El Ingeniero de Sistemas debe informar con anticipación, el día de ejecución del mantenimiento; para que los Funcionarios conozcan que en este día no puede ser utilizada la red.
- En el momento de realizar el mantenimiento de los equipos, el Ingeniero de sistemas debe verificar el software instalado en los equipos de cómputo.

10. Cuándo contratar un proveedor externo

- Se contrata un proveedor externo en caso de que al realizar mantenimiento correctivo el Ingeniero de Sistemas no cuente con las herramientas necesarias para su reparación.
- Se contrata un proveedor externo para el mantenimiento preventivo y correctivo de las impresoras.

10.1. Impresoras y Scanner

- El mantenimiento preventivo a las impresoras se debe efectuar una vez al año cuya evidencia será reportada en la hoja de vida de las mismas. Es responsabilidad del Ingeniero de Sistemas coordinar el envío al proveedor externo para el mantenimiento.

11. RED

- El mantenimiento a la red se realizará anualmente, comunicando de ello mediante comunicación escrita a los Funcionarios como mínimo con una semana de anticipación.
- No se debe realizar mantenimiento a la red en periodos de facturación, es decir, en las actividades de impresión de facturas y/o atención de reclamos.

En caso de modificaciones o implementaciones nuevas a la red es necesario actualizar el mapeo o plano de la red. Actividad realizada por el Ingeniero de Sistemas.

12. TERMINALES

- El mantenimiento preventivo a las terminales se realizará una vez el año. En los meses de febrero o septiembre.
- Para el mantenimiento correctivo y preventivo de las terminales se debe contratar a un proveedor externo.
- En la hoja de vida de cada terminal el Ingeniero de Sistemas debe registrar el mantenimiento preventivo y correctivo realizando a las terminales.

13. MANTENIMIENTO SOFTWARE APLICATIVOS

13.1. SOFTWARE ORFEO

- Es responsabilidad del Ingeniero de Sistemas realizar el mantenimiento a la base de datos de ORFEO mensualmente o antes si es necesario.
- El Soporte y Mantenimiento de Software se realizará por un proveedor Externo.
- Es Responsabilidad del Ingeniero de Sistemas realizar el seguimiento a las solicitudes registradas para darles estricto cumplimiento.
- Es responsabilidad del Ingeniero de Sistemas mantener actualizado los perfiles y administración de usuarios de la empresa.

13.2. MANTENIMIENTO INTERNET

- Es realizado cada vez que sea necesario por un proveedor externo de la Empresa.

13.3. MANTENIMIENTO SISTEMA ELECTRICO UPS BATERIAS, RED ELECTRICO.

- Se realiza mantenimiento preventivo y correctivo al Sistema Eléctrico por parte de un proveedor externo cada seis meses.
- El Ingeniero de Sistemas debe generar un informe reportando el resultado de la revisión y presentarlo a la Secretaría General.

14. Descripción del procedimiento

PROCEDIMIENTO: MESA DE AYUDA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

CODIGO: PRA 160-1302

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES DE FALLAS EN LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA			
1.	Funcionario	Reportar falla a la extensión del área de sistemas de la Mesa de Ayuda o envía correo electrónico con los siguientes datos: nombre, extensión, equipo o servicio que presenta la falla, descripción de la falla y ubicación.	PC: Llamada telefónica / Correo electrónico
2.	Auxiliar de Sistemas	Solicitar detalles y vaciar datos dentro del sistema Mesa de Ayuda, generando un ticket de evento con numeración consecutiva. Requerimiento de visita: No: Se proporcionará asesoría telefónica, el Auxiliar de sistemas o Responsable. Se cierra el ticket posteriormente. Si: Se asigna a un Auxiliar de sistemas el ticket para solucionar la falla.	
3.	Ingeniero de Sistemas – Auxiliar de Sistemas	Visitar al usuario, se abre ticket, se revisa equipo y se inicia el diligenciamiento de comentarios dentro del sistema de mesa de ayuda. Así tanto el usuario	PC. Verificación.

		como el Auxiliar de Sistemas, podrán dar seguimiento a la solución de la falla. Solución en sitio: No: Se cambia el equipo y se lleva a reparación, colocando equipo temporal al usuario y migrando su información al mismo. Sí: Se procede a la reparación. Se cierra ticket - Sistema de Mesa de Ayuda	
4.	Ingeniero de Sistemas – Auxiliar de Sistemas	Reparar la falla, emitir registro en sistema, se notifica al usuario y al Auxiliar de Sistemas.	PC. Sistema Mesa de Ayuda
5.	Funcionario	Recibir notificación automática de la solución y verifica	PC. Correo electrónico
6.	Auxiliar de Sistemas	Proceder al cierre del ticket	PC. Sistema Mesa de Ayuda/Correo electrónico
		FIN	

15. PRÉSTAMO DE EQUIPO PORTÁTIL DE CÓMPUTO O PERIFÉRICOS

15.1. Propósito

- Establecer el procedimiento para levantar solicitudes de préstamo de equipos portátiles de cómputo y elementos de tecnología de la información ofrecidos en préstamo por la Mesa de Ayuda, a través del área de Sistemas.
- Dar a conocer la mecánica que el área de Sistemas realiza para control y monitoreo de atención a usuarios. Buscando explicar de manera sencilla el proceso de mejora continua, en la entrega de servicios a los usuarios de tecnología

15.2. Políticas de operación, normas y lineamientos

- La recepción de las solicitudes a la mesa de ayuda se recibirá por vía telefónica a través de la

extensión del área de sistemas y correo electrónico de la misma. Este último se revisa cada hora y para solicitudes especiales por medio escrito a través de un oficio dirigido al área de sistemas.

- Sólo en el caso de las solicitudes especiales se programarán como un ticket de trabajo especial y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda.
- Las solicitudes de respaldos de información de terceros serán recibidas a través de oficio dirigido al ingeniero de sistemas, con copia a la Secretaria general. Estas solicitudes se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda.
- El usuario establecerá la hora a la que puede recibir el servicio y podrá resaltar la importancia para la verificación, reparación, mantenimiento o cambio de equipo; una vez realizada la solicitud a la Mesa de Ayuda. En caso contrario su solicitud será enviada a la cola de solicitudes recibidas durante el día.
- El Área de Sistemas en conjunto con la Secretaria General de la Información serán entidades facultadas para emitir los lineamientos y políticas para las modificaciones o cambios a este procedimiento
- Los horarios de servicio de Mesa de Ayuda son de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
- Los préstamos de equipo de cómputo, video beam, modem, impresoras, se realizarán con fines exclusivamente laborales y deberán ser aprobados por la secretaria general.
- Los préstamos de equipo de cómputo se realizarán a usuarios internos.
- El funcionario se hará responsable por los equipos y realizara el diligenciamiento del formato de préstamo de equipos.
- Del lado del usuario solicitante, las autorizaciones de los préstamos las realizará el jefe inmediato y personal autorizado del área de TI
- El usuario deberá presentarse en el área de sistemas, con el Auxiliar de Sistemas, quién está obligado a revisar físicamente el equipo en préstamo en presencia del usuario solicitante. En la entrega el Auxiliar de Sistemas deberá anotar las anomalías o detalles del equipo, en caso de encontrar raspaduras o daños anteriores.
- Al devolver el equipo en préstamo por el usuario será revisado físicamente. En caso de que exista una anomalía en la recepción, la Secretaria General notificará de inmediato al usuario; quién deberá hacerse responsable de la reparación.
- La información verificada del estado del equipo quedara consignada en el formato de préstamo de equipos.

- El Auxiliar de Sistemas revisará diariamente la fecha de devolución de equipos en préstamo. Al detectar retrasos, el Auxiliar de Sistemas (Operador de mesa de ayuda) enviará un correo electrónico y realizará una llamada telefónica al usuario. Si éste persiste en la entrega retrasada, entonces el Auxiliar de Sistemas procederá a enviar informe escrito al Ingeniero de Sistemas para que realice las gestiones necesarias en la devolución del equipo.
- Cualquier anomalía respecto al daño o pérdida de equipo en préstamo, deberá ser reportada inmediatamente a través de un oficio por el Ingeniero de Sistemas entregando la Información a la oficina de Control interno.

16. Descripción del procedimiento

PROCEDIMIENTO: MESA DE AYUDA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

CODIGO: PRA 160-1302

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
PRÉSTAMO DE EQUIPOS DE COMPUTO O PERIFÉRICOS			
1.	Funcionario o jefe inmediato	Solicitar equipo en préstamo a Mesa de Ayuda, enviar un correo o llamar por teléfono Llamada telefónica / Correo electrónico	PC. Llamada telefónica / Correo electrónico
2.	Auxiliar de Sistemas	Recibir solicitud de préstamo y proceder a revisar disponibilidad en el inventario Requerimiento de disponibilidad: No: Se reporta al usuario la improcedencia de su solicitud por no haber equipos disponibles Si: Entregar formato de préstamo para ser diligenciado por el usuario.	DR. Sistema Mesa de Ayuda/Formato de préstamo
3.	Funcionario	El usuario firma el formato de préstamo.	DR. Formato de

4.	Auxiliar de Sistemas	Verificar que el formato esté diligenciado correctamente, pasar al Ingeniero de Sistemas para autorizarlo. Verificar que el equipo se encuentre en buenas condiciones en conjunto con el usuario.	préstamo DR. Formato de préstamo
5.	Ingeniero de Sistemas	Recibir el formato, lo revisar y proceder a la autorización.	PC. Formato de préstamo
6.	Usuario	Recibe el equipo de cómputo, así como su hoja de salida, que es una copia del formato de préstamo.	DR. Formato de préstamo
7.	Usuario interno	Realizar devolución del equipo en préstamo en presencia del Auxiliar de Sistemas.	DR. Sistema Mesa de Ayuda/Formato de préstamo
8.	Auxiliar de Sistemas	Verificar que el formato esté diligenciado correctamente, pasar al Ingeniero de Sistemas para autorizarlo. Verificar que el equipo se encuentre en buenas condiciones en conjunto con el usuario.	DR. Formato de préstamo
FIN			

17. SOPORTE TECNOLÓGICO A EVENTOS ESPECIALES

17.1. Propósito

- Establecer el procedimiento para levantar solicitudes de soporte tecnológico a eventos especiales de los servicios ofrecidos por la Mesa de Ayuda, a través del área de Sistemas.
- Dar a conocer la mecánica en que el área de Sistemas realiza y registra el soporte tecnológico a eventos especiales. Buscando explicar de manera sencilla el proceso de mejora continua en la entrega de servicios a los usuarios de tecnología

17.2. Políticas de operación, normas y lineamientos

- La recepción de las solicitudes a la mesa de ayuda se recibirá por vía telefónica a través de la extensión del área de sistemas y correo electrónico de la misma. Este último se revisa cada hora y para solicitudes especiales por medio escrito a través de un oficio dirigido al área de sistemas.
- Sólo en el caso de las solicitudes especiales se programarán como un ticket de trabajo especial y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda.
- Las solicitudes de respaldos de información de terceros serán recibidas a través de oficio dirigido al ingeniero de sistemas, con copia a la Secretaria general. Estas solicitudes se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda.
- El usuario establecerá la hora a la que puede recibir el servicio y podrá resaltar la importancia para la verificación, reparación, mantenimiento o cambio de equipo; una vez realizada la solicitud a la Mesa de Ayuda. En caso contrario su solicitud será enviada a la cola de solicitudes recibidas durante el día.
- El Área de Sistemas en conjunto con la Secretaria General de la Información serán entidades facultadas para emitir los lineamientos y políticas para las modificaciones o cambios a este procedimiento
- Los horarios de servicio de Mesa de Ayuda son de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
- El soporte tecnológico a eventos especiales solo podrá ser solicitado por escrito mediante un oficio o correo electrónico dirigido al área de Sistemas con copia a la Secretaria General
- El Ingeniero de Sistemas o en su defecto, la Secretaria General revisaran el oficio que deberá contener la siguiente información: nombre del evento, fecha, ubicación, actividades específicas para apoyar, nombre del Jefe o responsable del evento y nombre del contacto técnico o representante en el evento. En caso de requerir equipos especificar la cantidad y el sistema operativo, así como el software que deberá tener instalado.
- El responsable de apoyar en el evento, será el responsable del equipo que sea requerido para brindar el apoyo solicitado
- Las solicitudes se requieren con un plazo de mínimo una semana de anticipación. En caso de una emergencia el solicitante deberá de gestionar todo lo necesario para el traslado.

17.3. Descripción del procedimiento

PROCEDIMIENTO: MESA DE AYUDA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

CODIGO: PRA 160-1302

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
SOPORTE TECNOLÓGICO A EVENTOS ESPECIALES			
1.	Usuario	Entregar la solicitud de soporte tecnológico a eventos especiales. Incluye datos del evento.	DR. Formato soporte tecnológico a eventos especiales
2.	Ingeniero de Sistemas	Entregar información del evento así como el nombre del responsable del evento y demás datos al Auxiliar de Sistemas Requerimiento de viabilidad: No: Se reporta por escrito al usuario la improcedencia de su solicitud Si: Se gira la instrucción al Auxiliar de Sistemas (Operador de mesa de ayuda)	DR. Correo electrónico/Oficio
3.	Auxiliar de Sistemas	Recibir la solicitud de soporte, proceder a revisar disponibilidad de equipo, disponibilidad de personal Requerimiento de disponibilidad: No: Se reporta al Ingeniero de Sistemas la improcedencia de su solicitud por no haber recursos disponibles. Este a su vez reportará a la dirección solicitante por escrito a través de un	DR. Sistema Mesa de Ayuda/Formato de préstamo/Correo electrónico

		Oficio o correo electrónico. Si: Se preparan equipos, se revisan en presencia del usuario, hoja de salida y asigna personal (sí aplica). Se da de alta el ticket de soporte tecnológico a eventos especiales	
4.	Usuario	Firma el formato de préstamo y recibe personal a cargo.	DR. Formato de préstamo
5.	Usuario	Devolver equipo de préstamo. Personal asignado reportar a Mesa de Ayuda	DR. Sistema Mesa de Ayuda/Formato de préstamo
6.	Auxiliar de Sistemas	Revisar equipo físico. Requerimiento de daño físico o de software: Si: Notifica al usuario y en su caso al Órgano Interno de Control No: Sellado de recibido en el formato de préstamo. Se registra entrega en sistema y se cierra el préstamo	DR. Sistema Mesa de Ayuda/Formato de préstamo
		FIN	

18. INSTALACIÓN Y/O CAMBIO DE EQUIPOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

18.1. Propósito

- Establecer el procedimiento para levantar solicitudes de software adicional o respaldos adicionales a la Mesa de Ayuda, a través del área de Sistemas
- Dar a conocer la mecánica que el área de Sistemas realiza para control y monitoreo de atención a usuarios. Buscando explicar de manera sencilla el proceso de mejora continua, en la entrega de servicios a los usuarios de tecnología

18.2. Políticas de operación, normas y lineamientos

- La recepción de las solicitudes a la mesa de ayuda se recibirá por vía telefónica a través de la extensión del área de sistemas y correo electrónico de la misma. Este último se revisa cada hora y para solicitudes especiales por medio escrito a través de un oficio dirigido al área de sistemas.
- Sólo en el caso de las solicitudes especiales se programarán como un ticket de trabajo especial y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda.
- Las solicitudes de respaldos de información de terceros serán recibidas a través de oficio dirigido al ingeniero de sistemas, con copia a la Secretaria general. Estas solicitudes se programarán como un ticket de trabajo y su seguimiento estará registrado en el sistema de Mesa de Ayuda.
- El usuario establecerá la hora a la que puede recibir el servicio y podrá resaltar la importancia para la verificación, reparación, mantenimiento o cambio de equipo; una vez realizada la solicitud a la Mesa de Ayuda. En caso contrario su solicitud será enviada a la cola de solicitudes recibidas durante el día.
- El Área de Sistemas en conjunto con la Secretaria General de la Información serán entidades facultadas para emitir los lineamientos y políticas para las modificaciones o cambios a este procedimiento
- Los horarios de servicio de Mesa de Ayuda son de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
- La instalación de software adicional obedece a las necesidades operativas del usuario. Por tanto al solicitar la instalación del equipo, deberá requerirse por oficio a esta área indicando la justificación de la necesidad.
- Sólo se recibirán las solicitudes de personal autorizado. Si algún otro miembro del personal de la

EAF SAS ESP requiere una instalación de software adicional o cambio de equipo, deberá referirse a su superior inmediato para que le apoye a realizar la solicitud por escrito.

- En el caso específico de los respaldos, no aplicarán si el usuario que solicita ya cuenta con folder de red, que es una unidad remota de almacenamiento especial para hacer respaldos de información
- Para solicitar un respaldo de un equipo que no pertenece al solicitante, se requerirá un oficio de parte de la dirección de área que solicita, dirigido al área de Sistemas y copia a la Secretaria General.
- Si se encuentra fuera del horario de servicio, el usuario podrá solicitar información dejando un correo electrónico que contenga su solicitud, indicando las actividades laborales que justifican la necesidad en el correo electrónico a fabian_sanchez@acueductofacatativa.com. Posterior a ello personal de esta área se pondrá en contacto con el usuario para atender la solicitud.

19. Descripción del procedimiento

PROCEDIMIENTO: MESA DE AYUDA, SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

CODIGO: PRA 160-1302

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
INSTALACIÓN DE SOFTWARE ADICIONAL O RESPALDOS ADICIONALES			
1.	Usuario	Solicitar al Auxiliar de Sistemas el respaldo o la instalación de software adicional	DR. Correo electrónico/oficio
2.	Auxiliar de Sistemas	Recibir solicitud, tomar datos del usuario y su equipo. Entregar información al Ingeniero de Sistemas.	DR. Correo electrónico/oficio

3.	Auxiliar de Sistemas	<p>Recibir la solicitud y se verificar las políticas en caso de haber dudas al respecto. Verificar si procede la solicitud con el Ingeniero de Sistemas Requerimiento de viabilidad:</p> <p>No: Reporta al usuario la improcedencia de su solicitud al no cumplir con las políticas de este servicio.</p> <p>Si: Registra la solicitud en el sistema de Mesa de Ayuda. Se asigna la actividad de respaldo o instalación de software a técnico o ingeniero.</p>	DR. Sistema Mesa de Ayuda/Teléfono
4.	Ingeniero de Sistemas - Auxiliar de Sistemas	Recibir notificación de respaldo o software adicional, realizar la tarea y reportar a Mesa de Ayuda.	DR. Sistema Mesa de Ayuda
5.	Auxiliar de Sistemas	Verificar con el usuario que su información se encuentra en el respaldo	DR. Sistema Mesa de Ayuda/Teléfono
6.	Usuario	Recibir aviso del Auxiliar de sistemas de que la actividad solicitada ya fue realizada	DR. Sistema Mesa de Ayuda
7.	Auxiliar de Sistemas	Cerrar el ticket en el sistema	DR. Sistema Mesa de Ayuda
8.	Auxiliar de Sistemas	Tomar ticket de trabajo, preparar, instalar y entregar equipo a usuario.	

9.	Usuario	<p>Dar aviso al Auxiliar de Sistemas (Operador de mesa de ayuda) Sistema de Mesa de Ayuda.</p> <p>Recibir y revisar físicamente el equipo, firmar responsiva y una breve explicación del software instalado</p>	<p>DR. Sistema Mesa de Ayuda</p> <p>DR. Sistema Mesa de Ayuda</p>
10.	Auxiliar de Sistemas	<p>Verificar con el usuario la calidad de la atención y que todo se encuentre en orden con la instalación. Correcto funcionamiento de equipo:</p> <p>No: Se da aviso a Ingeniero de Sistemas y se procede a levantar nuevo ticket de evento en conjunto con el usuario. Si: Se cierra el ticket de trabajo para la instalación o cambio de equipo</p>	<p>DR. Sistema Mesa de Ayuda</p>
11.		FIN	

20. FLUJOGRAMA

FLUJOGRAMA

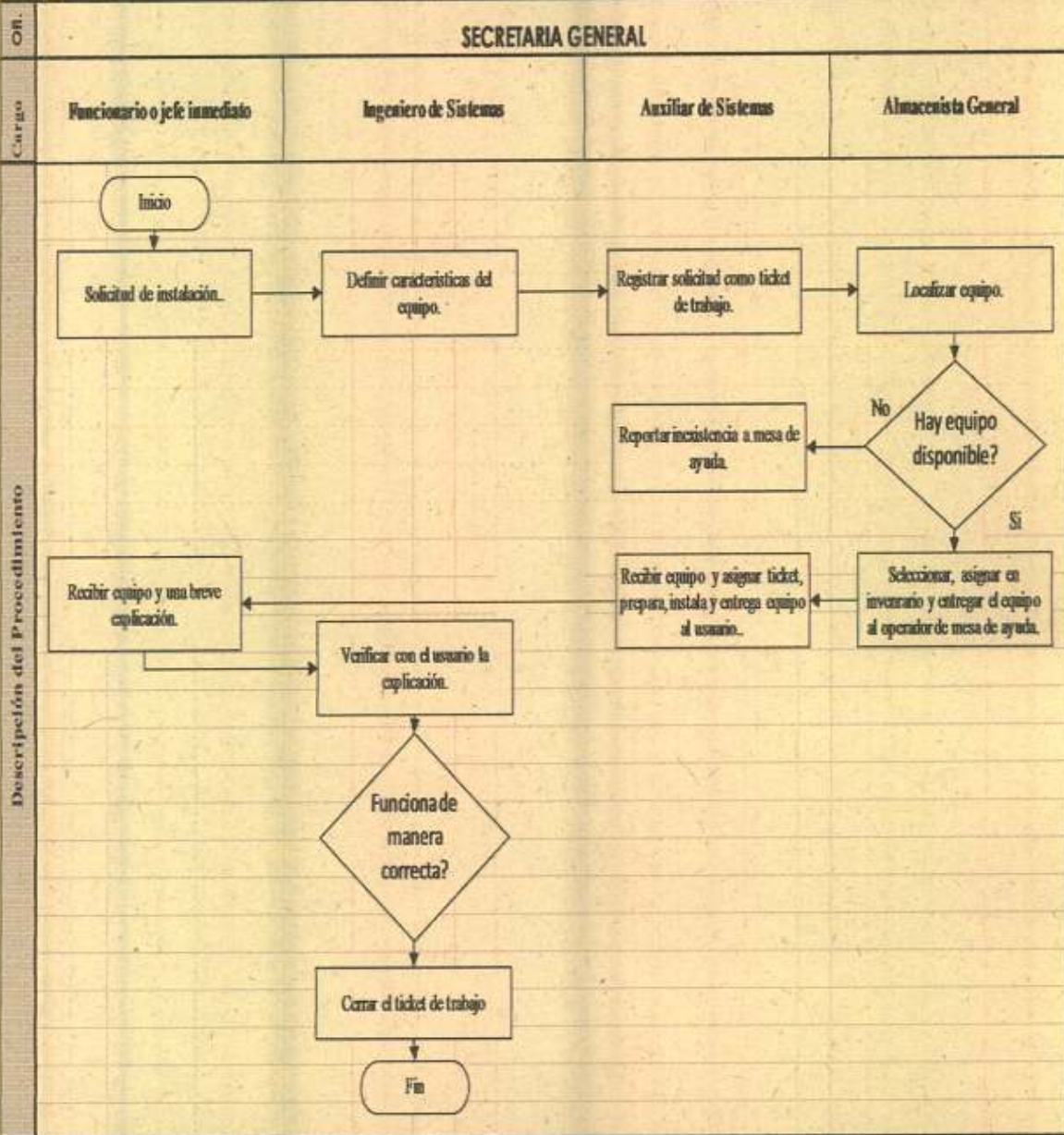


HOJA: 1 DE 6

Fecha		
Día	Mes	Año
09	NOV	2015

AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios. EAF SAS ESP

INSTALACIÓN Y/O CAMBIO DE EQUIPOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA





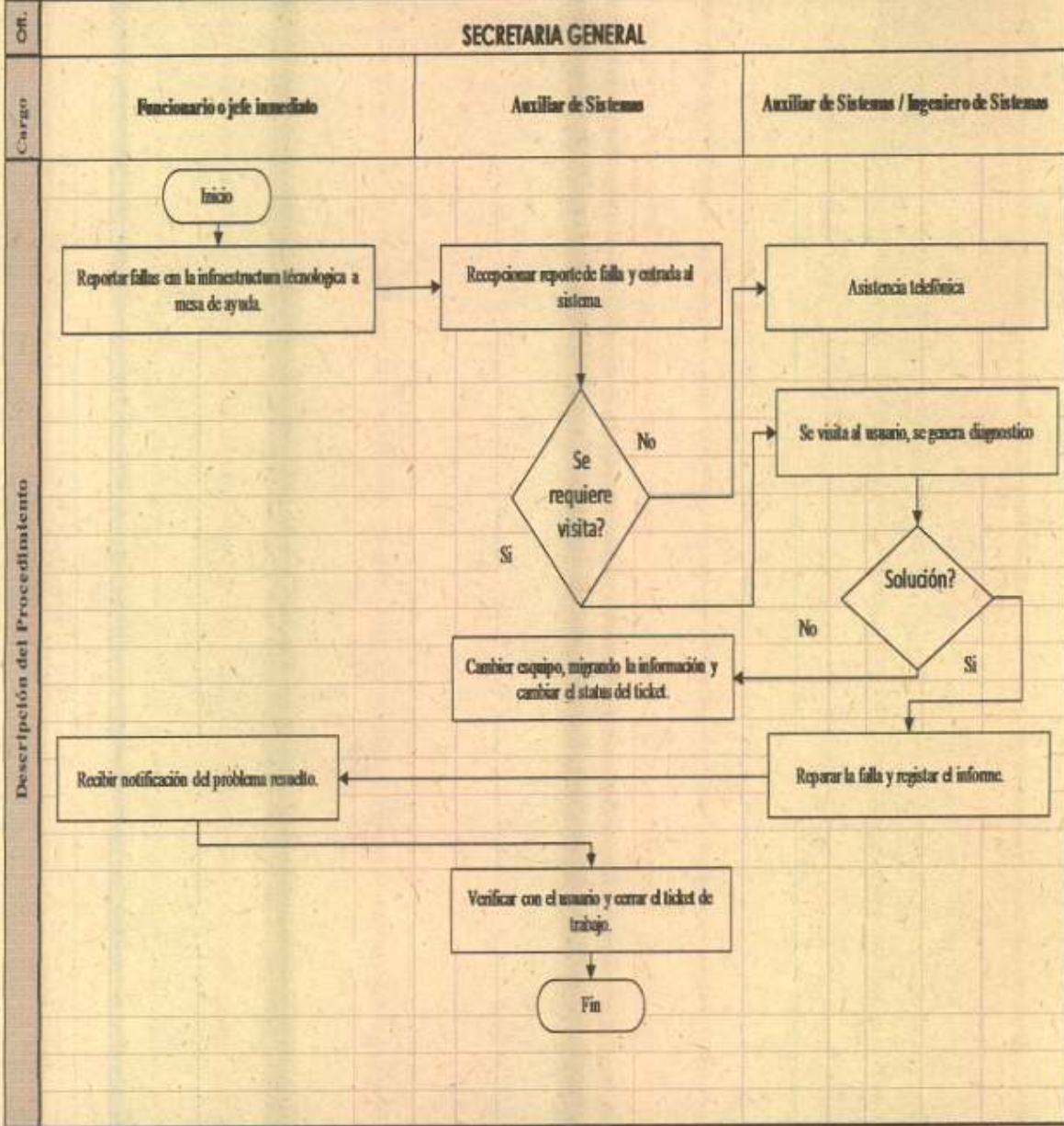
FLUJOGRAMA

HOJA: 2 DE 6

Fecha		
Día	Mes	Año
9	NOV	2015

AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios. EAF SAS ESP

RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO A REPORTES DE FALLAS EN LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA





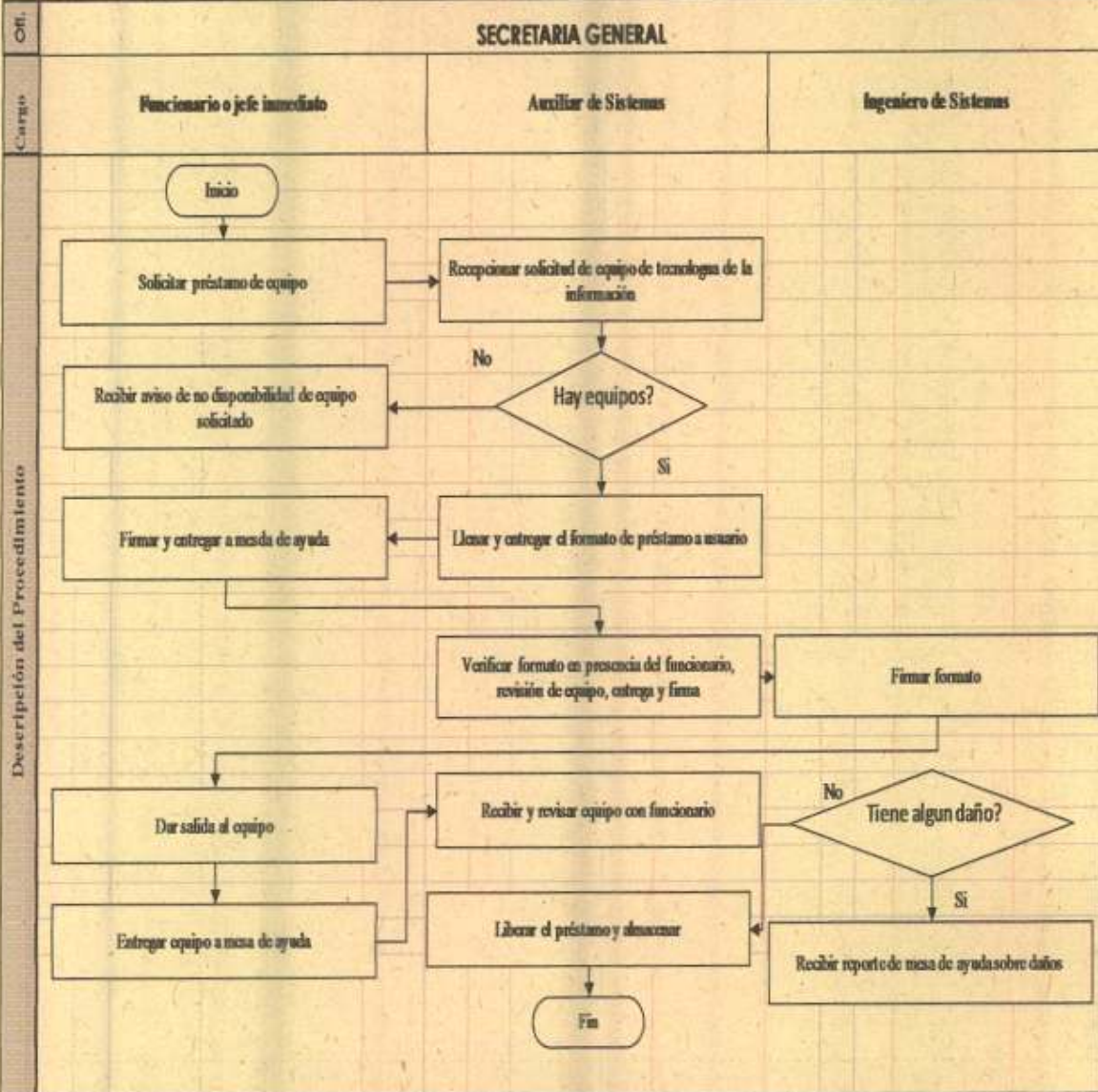
FLUJOGRAMA

HOJA: 3 DE 6

Fecha		
Día	Mes	Año
09	NOV	2015

AGUAS DE FACATATIVA, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios. EAF SAS ESP

PRÉSTAMO DE EQUIPOS DE COMPUTO O PERIFÉRICOS





FLUJOGRAMA

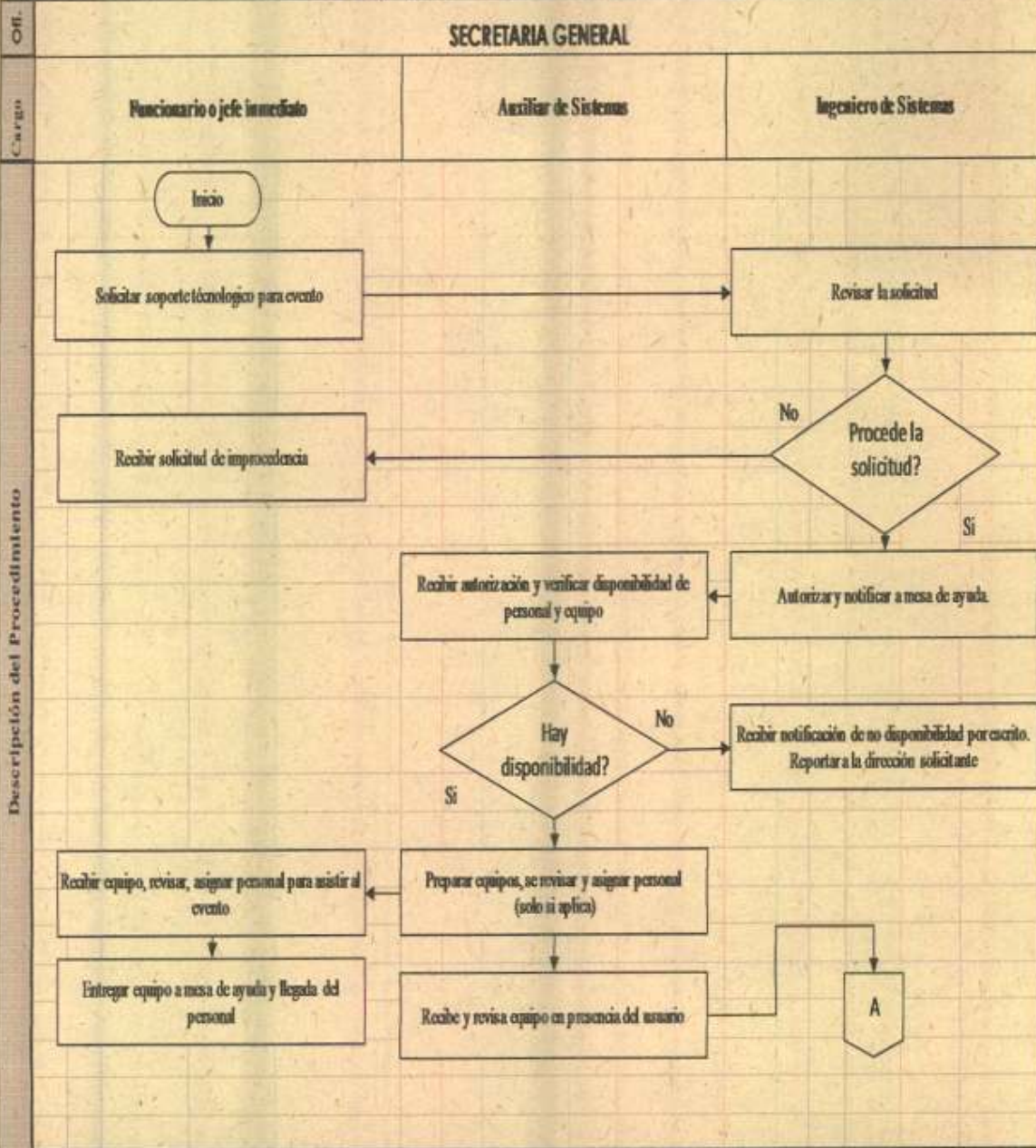
HOJA: 4 DE 6

Fecha

Día	Mes	Año
09	NOV	2015

AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios. EAF SAS ESP

SOPORTE TECNOLÓGICO A EVENTOS ESPECIALES





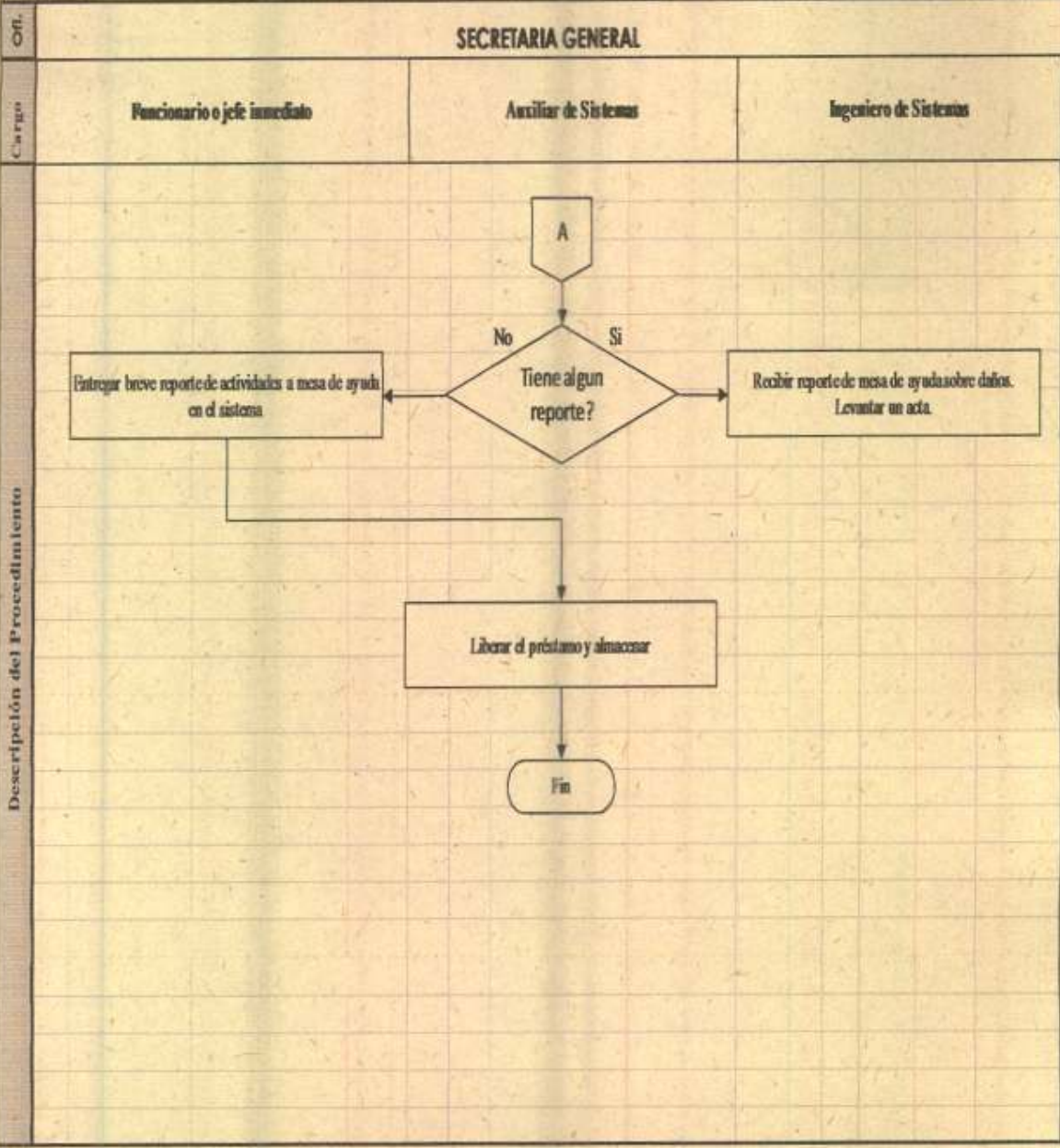
FLUJOGRAMA

HOJA: 5 DE 6

Fecha		
Día	Mes	Año
09	NOV	2015

AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios. EAF SAS ESP

SOPORTE TECNOLÓGICO A EVENTOS ESPECIALES





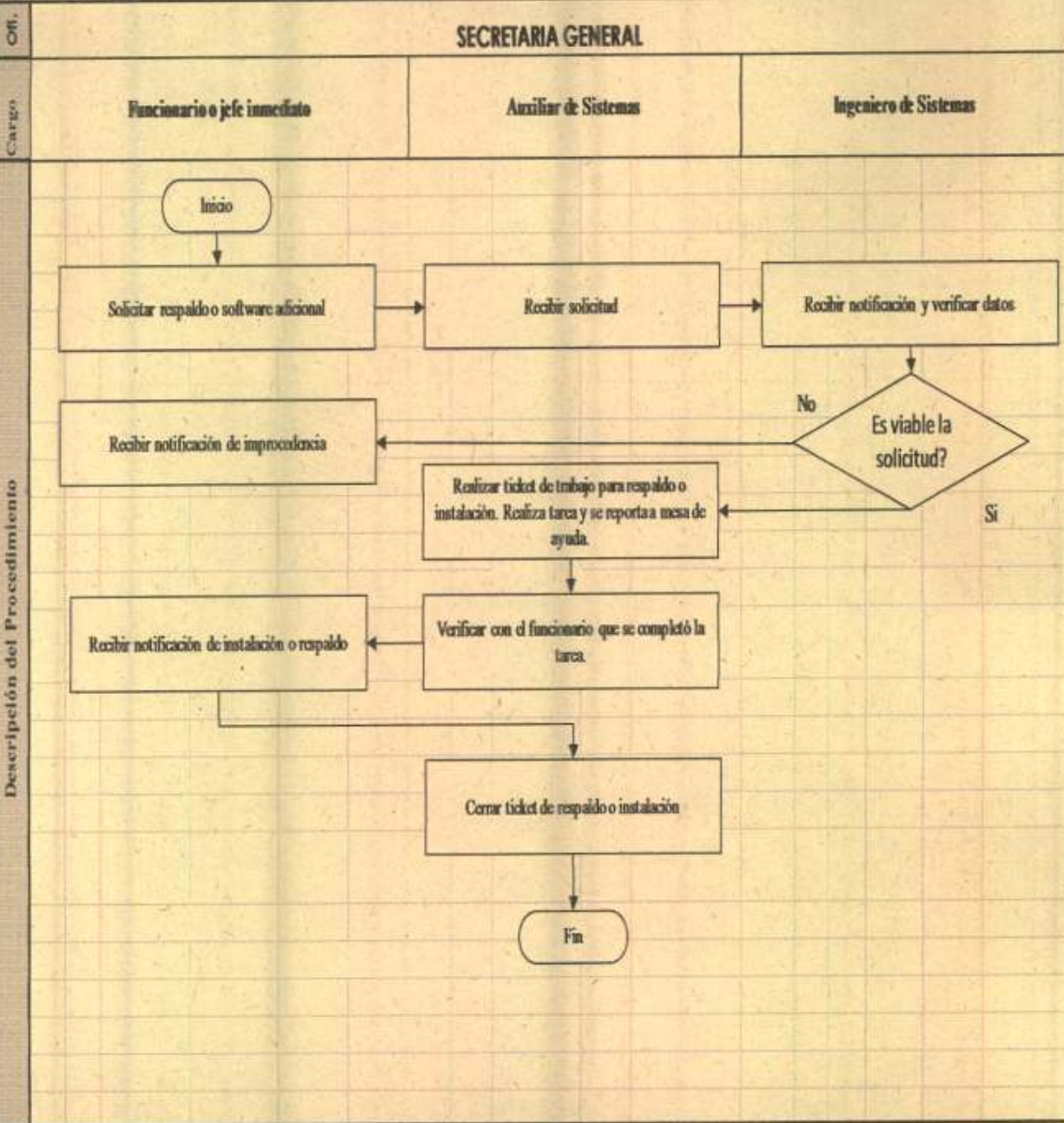
FLUJOGRAMA

HOJA: 6 DE 6

Fecha		
Día	Mes	Año
9	NOV	2015

AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios. EAF SAS ESP

INSTALACIÓN DE SOFTWARE ADICIONAL O RESPALDOS ADICIONALES



21. GLOSARIO

Mesa de Ayuda.- Único punto de contacto para todos los usuarios de servicios relacionados con las tecnologías de información, respondiendo a las preguntas y problemas, también brinda un apoyo inmediato en línea acerca de los problemas relacionados con el software y hardware. La Mesa de Ayuda resuelve los requerimientos e indica los procedimientos para solicitar los servicios proporcionados por el área de sistemas, estableciendo servicios de Tecnología de Información y las Comunicaciones y deriva la llamada al personal apropiado.

Adicionalmente la Mesa de Ayuda asiste en la notificación de tendencias y de situaciones que le permitan alcanzar altos niveles de servicio a la comunidad de usuarios.

Usuarios.- Son los usuarios internos y externos

Usuarios Internos.- Todo aquel servidor laborando en la EAF SAS ESP, que utiliza la red, los equipos y/o periféricos propiedad de la empresa.

Usuarios externos.- Usuario temporal

Usuario Temporal.- Toda persona registrada por el personal del área de sistemas, que hace uso de un equipo de cómputo dentro de las instalaciones de la empresa de forma eventual.

Infraestructura Tecnológica.- Conjunto de recursos de telecomunicaciones, hardware y software que permitan el procesamiento, la transmisión y el almacenamiento de datos, audio o video.

Tecnología de la Información.- Conjunto de equipos de cómputo y sistemas informáticos que permiten el procesamiento digital de información así como los equipos de comunicaciones de tipo satelital, radio, microonda, fibra óptica, cableado digital que permitan la transmisión de voz, video y datos.

Auxiliar de Sistemas.- Es la persona que atiende las llamadas y recibe los correos con reportes de los 2 tipos de usuarios en la EAF SAS ESP (Operador mesa de ayuda).

Ingeniero de Sistemas.- Es el coordinador operativo de la mesa de ayuda; realiza el seguimiento a los reportes; supervisa las cargas de trabajo de los Auxiliares en tiempo real; y toma decisiones cuando los usuarios realizan solicitudes extraordinarias.

Sistema de Mesa de Ayuda.- Software diseñado en la EAF SAS ESP para operar la Mesa de Ayuda con estándares y mejores prácticas, que ayudan a una mejor gestión de las necesidades tecnológicas.

Solicitudes especiales.- Son todas aquellas solicitudes que salen de la operación normal de la Mesa de Ayuda y las cuales deberán contar con un sustento operativo y/o legal

Correo electrónico.- Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante Internet

Ticket de evento.- Es el registro generado en el Sistema de Mesa de Ayuda que captura el Auxiliar de Sistemas, debido a un reporte de falla en la operación de la infraestructura tecnológica

Ticket de trabajo.- Es el registro generado en el Sistema de Mesa de Ayuda que captura el Auxiliar de Sistemas, como medida preventiva o de crecimiento de la infraestructura tecnológica

Ticket de problema.- Es el agrupamiento de tickets de eventos que son de la misma índole, por el Auxiliar de Sistemas

Equipo temporal.- Equipo de tecnología de la información asignado al usuario de manera temporal, en tanto se resuelve el problema que afecta al equipo originalmente asignado al usuario

Reparación de equipo de tecnología de la información.- Equipo de tecnología de la información que se repara internamente o a través de un centro de servicio (proveedor)

Periféricos.- Elementos electrónicos de entrada y/o salida de información, que pueden ser conectados a un equipo de cómputo. Son periféricos: impresoras, scanners, webcams, multifuncionales, terminales de toma de consumo, proyectores y artículos similares.

Biblioteca Única de Software.- Es el lugar o espacio físico de entrada resguardado y administrado por el área de Sistemas en donde se depositan las licencias de software, medios de instalación como discos ópticos y demás medios de almacenamiento

Hardware.- Al conjunto de componentes físicos electrónicos que procesan y/o transmiten datos y que forman parte de la infraestructura tecnológica de la empresa de Aguas de Facatativa.

Software.- Conjunto de componentes o instrucciones lógicas que puede ejecutar una computadora.

Intranet.- Es una red privada de computadoras que utiliza protocolos de Internet y conectividad de red para asegurar el compartir parte de la información de una organización u operaciones con sus empleados. Un ejemplo de ello es un sistema que no corre localmente en una computadora sino que corre a través de un navegador de Internet y no tiene ningún contacto con el exterior.

Navegador de Internet.- Aplicación de software que permite al usuario recuperar y visualizar documentos desde servidores web de todo el mundo a través de la red

22. REGISTROS DE CALIDAD

22.1. Entrega de equipos a usuarios – FT 160-130201

22.2. Préstamo equipos - FT 160-130202

22.3. Soporte tecnológico a eventos especiales - FT 160-130203

23. ANEXOS

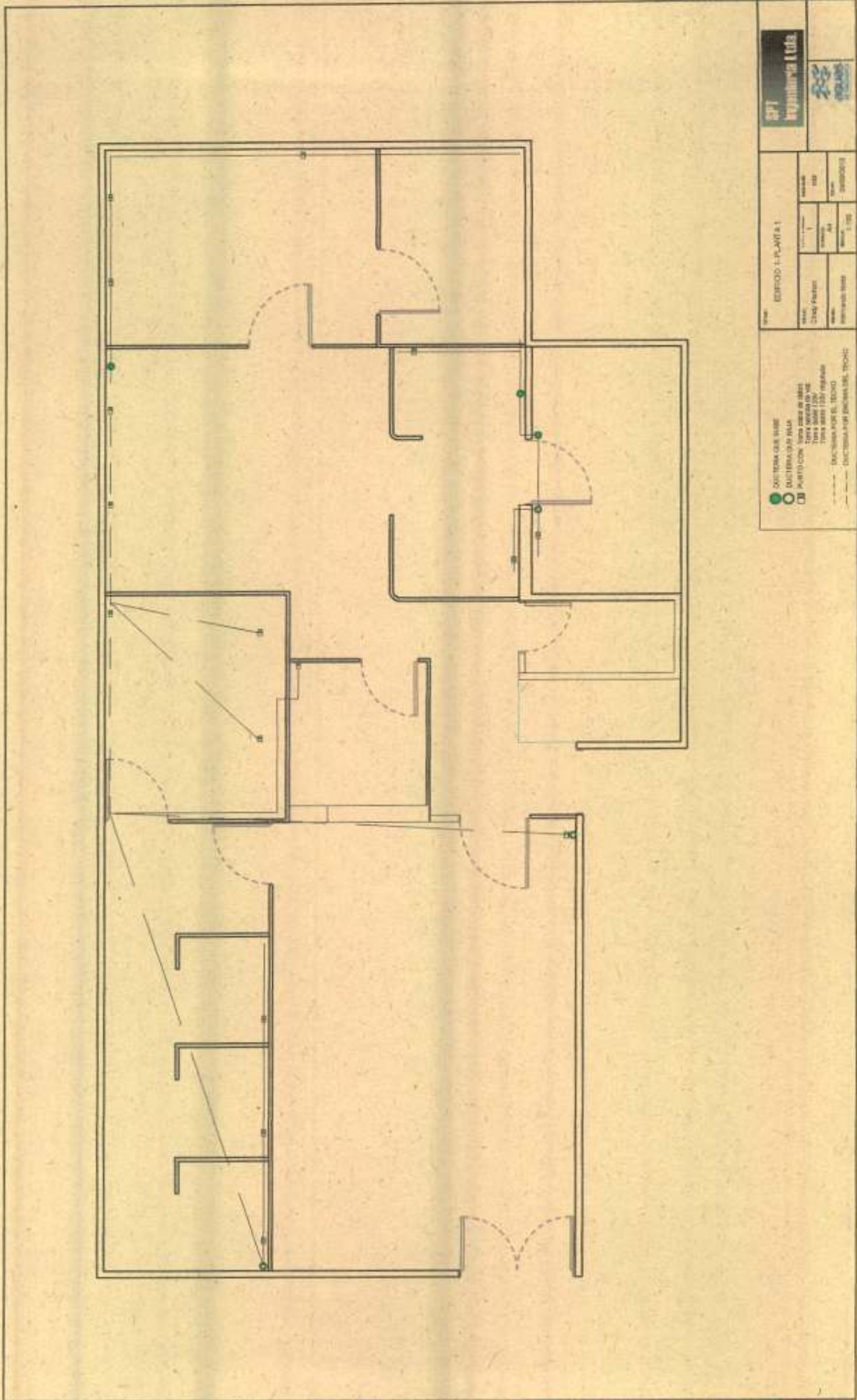
Anexo I

Mapeo Red Administrativa Plantas

Anexo II

Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo en la empresa Aguas de Facatativá
EAF SAS ESP

Anexo I



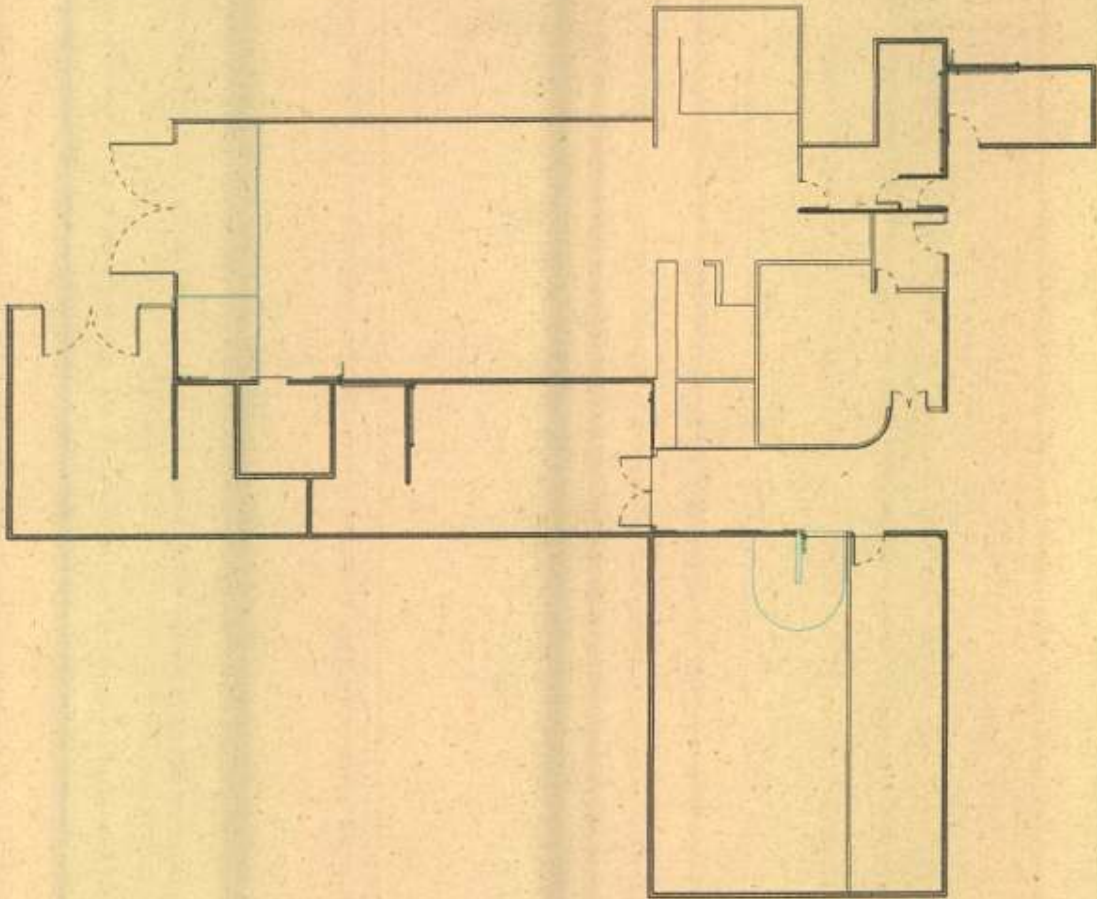
371
Argentina Ltda.



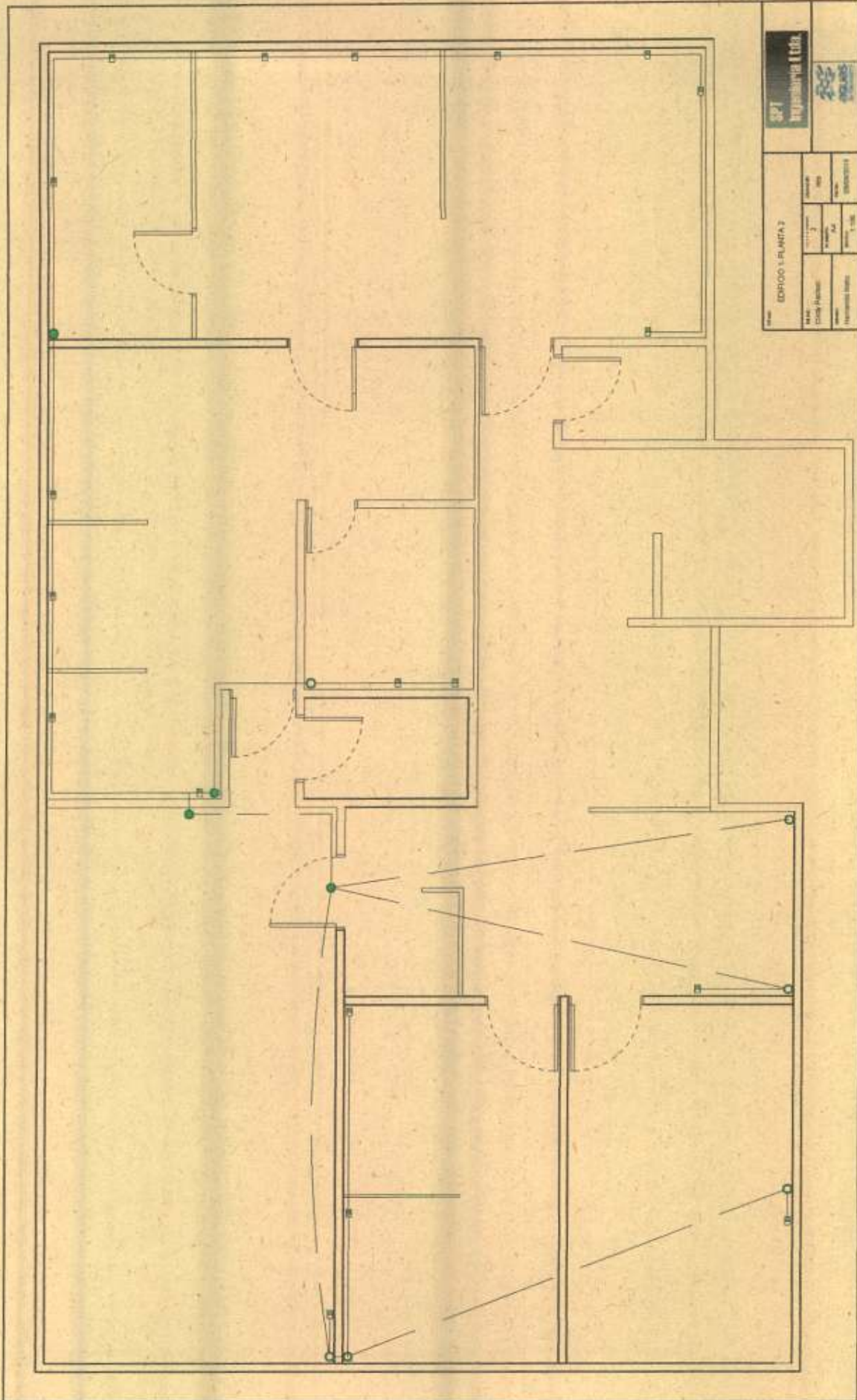
EDIFICIO EL PLANT A 1

AREA	1	AREA	100
CHOF. PROYECT.	1	CHOF.	100
PROYECT. POR	1	PROYECT.	100
PROYECT. POR	1	PROYECT.	100
PROYECT. POR	1	PROYECT.	100

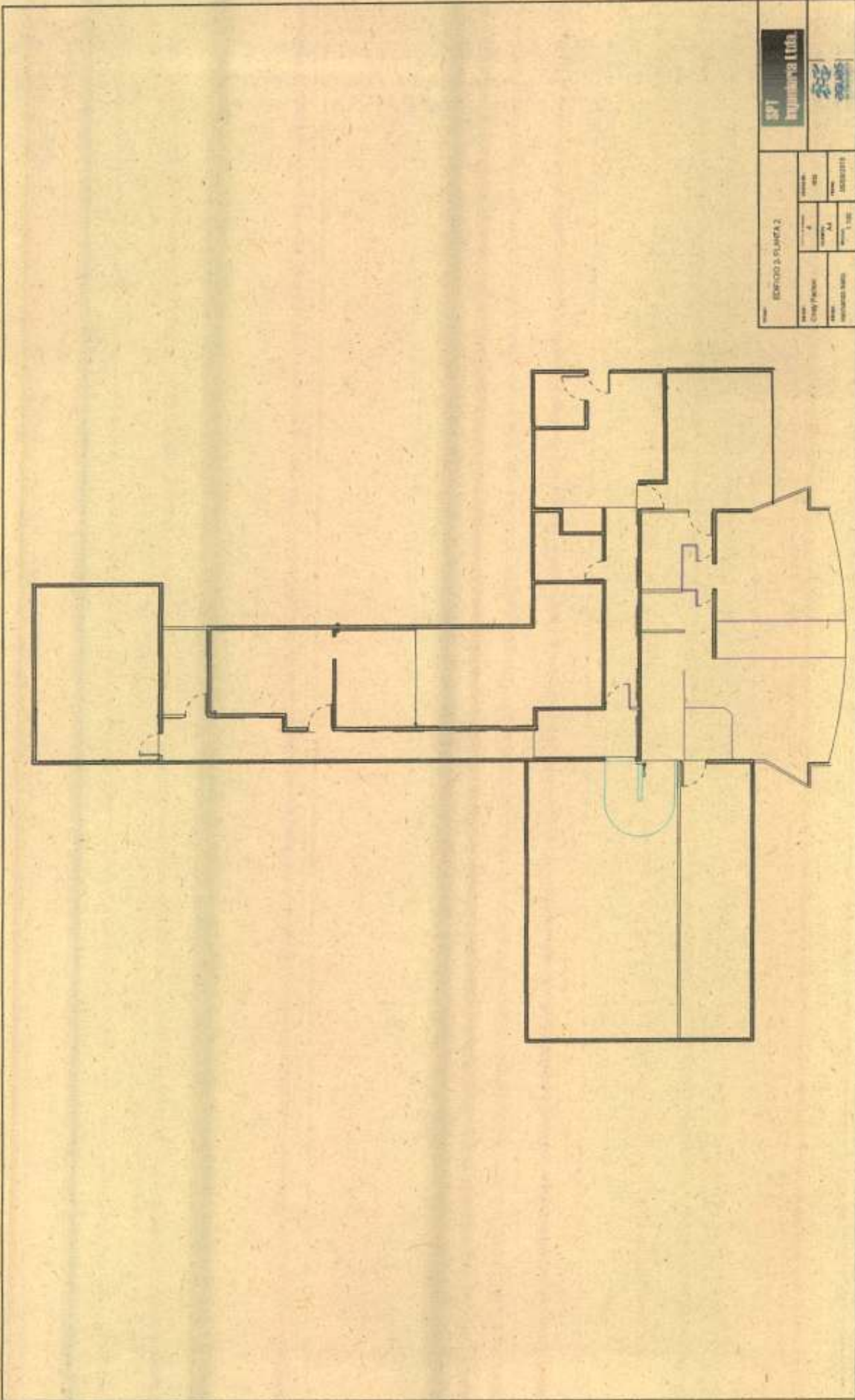
CON TUBO QUE LLEVE
DUCTERIA CON TUBO
PUNTO CON TUBO
DISTRIBUCION DE ALAMBRE
DISTRIBUCION DE ALAMBRE CON TUBO



SPT Sigabarasa Ltda		EDIFICIO S. FLAVIA I	
Nome Diego Pereira	Nº 011	Data 10/03/2016	Escala 1:100
Autor Henrique Melo	Projeto Henrique Melo	Rev. Nº 01	Data 10/03/2016



			
EDIFICIO 1 PLANTA 2			
M.A.	C.O.	A.	E.
Fecha:	Escala:	Proyecto:	Autores:



SECRETARIA DE EDUCACION SECRETARIA DE EDUCACION		SECRETARIA DE EDUCACION SECRETARIA DE EDUCACION	
SECRETARIA DE EDUCACION SECRETARIA DE EDUCACION		SECRETARIA DE EDUCACION SECRETARIA DE EDUCACION	
SECRETARIA DE EDUCACION SECRETARIA DE EDUCACION		SECRETARIA DE EDUCACION SECRETARIA DE EDUCACION	
SECRETARIA DE EDUCACION SECRETARIA DE EDUCACION		SECRETARIA DE EDUCACION SECRETARIA DE EDUCACION	

Anexo II

**Políticas de uso de software,
equipos y
Servicios de cómputo en la
Empresa de aguas de Facatativá**

Políticas de uso de software, equipos y servicios de cómputo en la empresa Aguas de Facatativá EAF SAS ESP

Objetivo

Las presentes políticas tienen como propósito establecer las reglas que los usuarios de equipos y/o servicios de cómputo deberán observar en el uso y control de la Infraestructura Tecnológica que se les asigne en la empresa Aguas de Facatativá EAF SAS ESP, esto con el fin de garantizar la seguridad e integridad de la información así como la integridad física de los equipos; y bajo los criterios de austeridad, modernización tecnológica, transparencia, eficiencia y racionalidad.

Marco legal

- "La Constitución Política de Colombia promueve el uso activo de las TIC como herramienta para reducir las brechas económica, social y digital en materia de soluciones informáticas representada en la proclamación de los principios de justicia, equidad, educación, salud, cultura y transparencia"
- "La Ley 115 de 1994, también denominada Ley General de Educación dentro de los fines de la educación, el numeral 13 cita "La promoción en la persona y en la sociedad de la capacidad para crear, investigar, adoptar la tecnología que se requiere en los procesos de desarrollo del país y le permita al educando ingresar al sector productivo" (Artículo 5)"
- "La Ley 715 de 2001 que ha brindado la oportunidad de trascender desde un sector "con baja cantidad y calidad de información a un sector con un conjunto completo de información pertinente, oportuna y de calidad en diferentes aspectos relevantes para la gestión de cada nivel en el sector" (Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2008: 35).
- "La Ley 1341 del 30 de julio de 2009 es una de las muestras más claras del esfuerzo del gobierno colombiano por brindarle al país un marco normativo para el desarrollo del sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Esta Ley promueve el acceso y uso de las TIC a través de su masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro, y en especial, fortalece la protección de los derechos de los usuarios."

Índice

1. Generalidades.
2. Sobre el uso de hardware.
3. Sobre el uso de software.
4. Sobre la navegación en Internet.
5. Sobre el correo electrónico.
6. Sobre los respaldos de información.
7. Sobre el desarrollo de y adquisición de software.
8. Políticas de nombramiento y distribución de archivos.
9. Acciones disciplinarias.

POLÍTICAS

Capítulo I Generalidades

1. Para efectos de estas políticas se utilizarán las siguientes definiciones:
 - I. **EAF SAS ESP:** Empresa Aguas de Facatativá
 - II. **Equipo de cómputo:** Las computadoras, equipos de uso personal y sus periféricos, considerando como equipo de cómputo de escritorio (*desktop*): el gabinete que contiene la Unidad Central de Proceso "CPU", el monitor, el teclado, el ratón (*mouse*) y cualquier otro equipo electrónico que transmita, ingrese o extraiga información del "CPU" (incluye memoria RAM, tarjetas de video, etc.), los computadores todo en uno (All In One), PC que integra el monitor, el procesador, el disco duro, y toda la placa base, por lo tanto solo tenemos un elemento, que eliminan el uso de CPU externa y a las computadoras portátiles o "laptop" como la unidad en sí misma;
 - III. **Hardware:** Al conjunto de componentes físicos electrónicos que procesa y/o transmite datos y que forman parte de la infraestructura tecnológica de la EAF SAS ESP.
 - IV. **Infraestructura Tecnológica:** Conjunto de recursos de telecomunicaciones, hardware y software que permitan el procesamiento, la transmisión y el almacenamiento de datos, audio o video;
 - V. **Internet:** La red global de computadoras que comparten las mismas reglas de interconexión y cuya cobertura es mundial. Por la cual se hacen consultas a información publicada de diversos temas;
 - VI. **Licencia:** Permiso legal otorgado por un tercero con facultades para ello, para utilizar un producto, generalmente software, a cambio de un pago único o periódico;
 - VII. **Periféricos:** Elementos electrónicos de entrada y/o salida de información, que pueden ser conectados a un equipo de cómputo. Son periféricos:

- impresoras, scanners, webcams, multifuncionales, proyectores, pizarrones interactivos, ploters y artículos similares.
- VIII. **Software:** Conjunto de componentes o instrucciones lógicas que puede ejecutar una computadora.
- IX. **Tecnología de la Información:** conjunto de equipos de cómputo y sistemas informáticos que permiten el procesamiento digital de información así como los equipos de comunicaciones de tipo satelital, radio, microonda, fibra óptica, cableado digital que permitan la transmisión de voz, video y datos.
- X. **Usuario interno:** Todo aquel funcionario laborando en la EAF SAS ESP, que utiliza la red, los equipos y/o periféricos propiedad de la Empresa de Aguas de Facatativá;
- XI. **Usuario temporal:** toda persona registrada en bitácoras por personal de sistemas de la EAF SAS ESP, que hace uso de un equipo de cómputo o un punto de red dentro de las instalaciones;
- XII. **Correo electrónico:** Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante Internet.
- XIII. **Navegador de Internet:** Aplicación de software que permite al usuario recuperar y visualizar documentos desde servidores web de todo el mundo a través de la red.
- XIV. **Herramientas Web Internas:** Herramientas que trabajan sobre una red (de investigación y educativa) de computadoras. Dichas herramientas tienen como función principal proveer lógica operativa para aplicaciones de captura, reportes, consultas, agenda grupal, pendientes de jefe a subordinado, etc. con el fin de auxiliar la producción de dichos grupos de trabajo. La característica importante es que estas herramientas se accedan a través de un navegador de Internet (definido en el punto anterior).
- XV. **Telefonía:** Es un sistema de telecomunicación de sonidos o voces que se requiere en la operación del Instituto para comunicarse de manera remota.
- XVI. **Mantenimiento Correctivo:** La reparación de equipos que presentan alguna falla en su operación
- XVII. **Mantenimiento Preventivo:** Actividades de revisión y reacondicionamiento de equipos en forma programada, para prevenir fallas en la operación de los mismos.
- XVIII. **Desarrollo de Sistemas:** Es el proceso para la creación de un software, el cual agrupa una serie de actividades, que incluyen: toma de requerimientos del usuario, planeación, ejecución y seguimiento, pruebas de liberación, documentación, entrega y capacitación al usuario final.
- XIX. **Biblioteca Única de Software:** Es el lugar o espacio físico de entrada resguardado y administrado por área de sistemas y en custodia del CAD (Centro Administrativo Documental) en donde se depositan las licencias de software, medios de instalación como discos ópticos, diskettes, cd's y demás medios de almacenamiento
- XX. **Almacén Único de Hardware:** Es el lugar o espacio físico de entrada resguardado y administrado por el Almacén General, con control del área de Sistemas en donde se depositan las computadoras y periféricos.

XXI. **Usabilidad:** Característica del software que brinda al usuario facilidad y eficiencia en su manejo

2. Las presentes políticas son aplicables a cualquier usuario que utilice equipo de tecnología propiedad de la Empresa de Aguas de Facatativá.
3. El uso del equipo de cómputo es personal e intransferible, debiendo ser utilizado para realizar actividades de la EAF SAS ESP. Por tanto el usuario asume responsabilidad en forma expresa de su uso personal o por parte de terceros.
4. Es responsable de verificar el cumplimiento de los presentes lineamientos el Área de Sistemas.
5. En el caso de que algún usuario requiera alguna precisión a estos lineamientos, el Ingeniero de sistemas atenderá cualquier solicitud puntual hecha por escrito.
6. El área de sistemas deberá asignar e instalar, únicamente software que cuente con licencia de uso vigente y hardware, que hayan sido adquiridos por la EAF SAS ESP o donados a la empresa.

Capítulo II

Sobre uso de hardware

7. Cualquier equipo de cómputo y/o periférico propiedad de la EAF SAS ESP y que no han sido asignados a un usuario, deberá ser registrado en la base de datos del almacén general y supervisado por el área de sistemas, conocido como Almacén Único de Hardware.
8. Los equipos de cómputo propiedad de la EAF SAS ESP que no hayan sido asignados aún; deberán ubicarse físicamente en el almacén acondicionado para este propósito, bajo resguardo del Almacenista general y el área de Sistemas.
9. La solicitud de asignación de equipos se realiza por escrito por parte del jefe del área del nuevo usuario. El escrito deberá estar dirigido al área de sistemas y deberá indicar el nombre completo del usuario, su cargo oficial con las funciones principales (para dimensionar el tipo de equipo de cómputo que se le asignará) y el software a instalar. Se requiere que para tal efecto se haga el llenado del formato de "Acta entrega Equipos".
10. Es atribución exclusiva del área de Sistemas dimensionar la necesidad de hardware de la EAF SAS ESP.

11. Está totalmente prohibido retirar partes o componentes de los sistemas de cómputo.
12. Las asignaciones de equipos portátiles por un periodo mayor a una semana, se realizarán a petición del jefe del Área usuaria; haciendo uso del formato del almacén de asignación de devolutivos acompañado del Acta entrega Equipos con una justificación y descripción de las actividades a realizar con el equipo portátil.
13. El Ingeniero de Sistemas informará a los responsables de equipos portátiles asignados por un periodo mayor a dos días cuando deberán presentar el equipo en el área de Sistemas, esto con el fin de proveer mantenimiento preventivo y/o correctivo al equipo así como actualizaciones de software o en apoyo en actividades del área.
14. Dentro y fuera de la EAF SAS ESP el usuario es responsable de la integridad del equipo de cómputo, hardware, software y/o periférico que le sea entregado por el área de sistemas y que a su vez haya firmado la responsiva de la(s) misma(s).
15. El área de sistemas realizará conciliaciones aleatorias de inventario en coordinación con la secretaria General y/o el almacenista general. Las inconsistencias detectadas serán notificadas por escrito a la Secretaria General y la Gerencia.

Capítulo III **Sobre uso de software**

16. Cualquier licencia de software propiedad de la EAF SAS ESP, deberá ser registrada en la base de datos propiedad del área de sistemas, conocida como Biblioteca Única de Software, en custodia del CAD (Centro Administrativo Documental).
17. Es atribución exclusiva del área de sistemas dimensionar las necesidades de software de la EAF SAS ESP.
18. Las licencias propiedad de la EAF SAS ESP deberán ubicarse físicamente en un lugar acondicionado para este propósito, bajo resguardo del CAD, con la supervisión del área de sistemas.
19. La instalación de Software a equipos de cómputo propiedad de la EAF SAS ESP se realizará exclusivamente con licencias propiedad de la empresa.

20. Bajo ninguna circunstancia se instalarán licencias propiedad del usuario o de alguna otra entidad. Excepción a este artículo serán las licencias de prueba (Shareware) o libres (Freeware).
21. Es facultad exclusiva del área de Sistemas realizar la instalación de software en los equipos de cómputo propiedad de la EAF SAS ESP.
22. Bajo ninguna circunstancia se permitirá al usuario realizar instalaciones de software, esto con el fin de garantizar el buen desempeño del software y de gestionar las licencias propiedad de la EAF SAS ESP.
23. No está permitido generar o poseer copias del software de la Compañía
24. La solicitud de software especializado deberá ser solicitado al jefe del área al cual el usuario corresponde. El jefe del área a su vez realizará la solicitud a través de un oficio o correo electrónico al área de Sistemas, deberá incluir una lista de actividades a realizar con esta licencia.
25. Los usuarios son responsables de la seguridad de su usuario de acceso a los sistemas de Información de la empresa y la clave.
26. La EAF SAS ESP asume que cualquier uso del usuario de acceso y clave son autorizados por quien pertenece.
27. Los usuarios deben tomar las medidas necesarias para prevenir que su usuario de acceso y clave sean conocidas por terceros; en el evento en el cual un usuario no lo haga, él será objeto de consecuencias disciplinarias conforme se describe adelante en el presente manual:

Capítulo IV

Sobre la navegación en Internet

28. El navegador avalado por el área de Sistemas de la EAF SAS ESP es el Google Chrome.
29. El navegador Mozilla Firefox se configurara para realizar la conexión al Sistemas de Gestión Documental ORFEO.
30. El navegador Explorer del fabricante Microsoft, se utilizará exclusivamente cuando un usuario reporte que algún sitio de Internet no puede ser visualizado correctamente y que la causa sea que el sitio de Internet este desarrollado con tecnología de Microsoft, previo dictamen del área de sistemas. Esto siempre y

cuando el sitio que el usuario pretende consultar sea en función de sus actividades laborales dentro de la EAF SAS ESP.

31. El acceso a Internet a través del navegador oficial de la EAF SAS ESP deberá ser exclusivamente con fines laborales de acuerdo a las actividades del usuario.

32. Está prohibida la navegación en sitios con los siguientes contenidos:
 - Pornografía
 - Descargas ilegales de información de cualquier tipo
 - Redes sociales
 - Canales de Video

33. Al detectar algún usuario que visite sitios con contenido prohibido, se le dará un aviso y se anotará la observación correspondiente en la bitácora de accesos por usuario. Además de entregar un reporte por escrito a su superior inmediato y a su director del área.

34. Los usuarios no tienen permitido utilizar el Internet para copiar cualquier información en medio digital o software, a menos que esté autorizado por el propietario de los derechos de autor y su superior inmediato dentro de la EAF SAS ESP.

35. Enviar cualquier material vía Internet en la cual el usuario se identifique, y la EAF SAS ESP aparezca ante terceros de una manera poco profesional o ridiculizando a cualquier miembro de la comunidad laboral.

36. Realizar cualquier intento por descubrir el usuario o la clave de otro trabajador, o de servicios a los cuales no tiene acceso autorizado.

37. Acceder a cuentas de otros usuarios de la EAF SAS ESP o externos sin autorización de los mismos con el fin de extraer información, y usar esta con fines personales o delictivos.

38. Conectarse a Sitios Web que no sean parte de su actividad de trabajo y/o acceder a grupos de noticias relacionados con sexo, drogas ilegales, conocimientos criminales, declaraciones de odio, apuestas en línea, música sin licencias, entre otros.

39. Ocasionar excesiva congestión de la red a través de descargas prolongadas, no asociadas a su cargo.

Capítulo V

Sobre el correo electrónico

40. La creación de correo electrónico corporativo se realiza una vez el área de Talento Humano envié correo oficio o electrónico solicitando la creación del usuario, incluyendo los datos personales del mismo.
41. Queda prohibido el uso del correo electrónico institucional de la EAF SAS ESP para:
 - Envío de correos masivo o publicidad no relacionada al EAF SAS ESP,
 - Cualquier tipo de archivo ilegal,
 - Archivos de música,
 - Promoción personal.
42. Se debe enviar o recibir mensajes de correo electrónico que no superen los 5 Megabyte (MB), asignados por perfil individual, solamente relacionadas con la actividad de la Organización.

Capítulo VI

Sobre los respaldos de información

43. Será responsabilidad del área de Sistemas asignar a cada usuario interno carpetas de red privadas y/o compartidas para el almacenamiento y respaldo de su información.
44. Será responsabilidad del usuario interno almacenar la información que desee respaldar en las carpetas que le hayan sido asignadas por el área de Sistemas.
45. Cada uno de los usuarios es responsable de la información consignada en las carpetas de red compartidas, es decir que el área de sistemas no se hace responsable por la pérdida de información en carpetas de acceso compartido por varios usuarios.
46. Todos los respaldos de información en medio físico deberán ser solicitados por el usuario de manera escrita al área de Sistemas.

Capítulo VII

Sobre el desarrollo y adquisición de software

47. Toda adquisición de software deberá ser acompañada de un dictamen hecho por el área de Sistemas que avala la necesidad de la aplicación así como el cumplimiento de los criterios técnicos, de seguridad de la información y de usabilidad. Los criterios de usabilidad se definen en conjunto con el área que solicita el software.
48. Es atribución exclusiva del área de Sistemas la toma de requerimientos del usuario para el desarrollo interno o externo de algún sistema así como su planeación, ejecución y seguimiento, pruebas de liberación, documentación, entrega y capacitación al usuario final.

Capítulo VIII

Políticas de nombramiento y distribución de archivos

49. Toda la información, dato, registro, etcétera, que el usuario tenga dentro del equipo asignado deberá estar debidamente consignada dentro de una carpeta creada sobre la raíz del disco C. Esta carpeta se creará y tendrá como nombre el año actual en que se esté desarrollando la actividad laboral. Ejemplo: C:\2015.
50. El límite de la longitud de una ruta y nombre de archivo puede tener máximo 255 (doscientos cincuenta y cinco) caracteres. El total de caracteres es considerado desde el inicio de la ruta que se crea al asignar un nombre de archivo (nombre del disco (drive) C. y todas las carpetas anidadas para llegar al archivo.
51. Cuanto más profundas sus carpetas se aniden, más larga será la ruta y menos caracteres quedarán disponibles para leer el archivo en mención. Por lo tanto, un nombre de archivo que supere este límite presentará dificultades para ser copiado desde su lugar de origen (backup) e incluso para ser abierto.
52. Al momento de crear carpetas el nombre de la misma no debe superar los 18 caracteres.
53. Se permiten máximo 10 carpetas anidadas.
54. Para nombrar archivos, la longitud máxima será de 40 caracteres.

55. Al momento de definir el nombre de la carpeta o el archivo tenga en cuenta lo siguiente:

- No utilice tildes ni la letra ñ, ni caracteres especiales
- Puede hacer uso de los espacios simples (NO doble espacio), letras y números.
- No es conveniente el uso de símbolos como: \/: * ? " _ __ , ' < > ... | [] ()
Estos símbolos generan conflictos al momento de realizar o tratar de recuperar una copia de seguridad.

Capítulo IX

Acciones disciplinarias

56. Cuando la Gerencia con el apoyo del área de Sistemas, identifique que el usuario ha rehusado o ha sido negligente en el cumplimiento de esta Política; o haya actuado de manera perjudicial a los intereses de la EAF SAS ESP; la empresa podrá:

- Tomar las medidas disciplinarias de ley para corregir los daños causados por el usuario.
- Informar a las autoridades competentes sobre la situación
- Seguir los pasos que estén contemplados dentro de las políticas internas, que hagan referencia a fallas de los usuarios y ceñirse a dichas políticas que conlleven a las acciones disciplinarias pertinentes.

57. Cuando la Gerencia y/o la Administración decidan tomar una acción disciplinaria en contra de un Usuario, una notificación será pronunciada en este último, en forma verbal y confirmada por escrito, informando la decisión tomada y los hechos que la fundamentaron.