

RESOLUCIONES DE 2018

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.

Resolución Reglamentaria

Número 007

(Febrero 16 de 2018)

**“Por medio de la cual se adoptan nuevos
procedimientos que conforman el Proceso
Gestión de Tecnologías de la Información en la
Contraloría de Bogotá D.C.”**

EL CONTRALOR DE BOGOTÁ D. C.
En ejercicio de sus atribuciones
Constitucionales, Legales y Reglamentarias, en
especial las conferidas por los artículos 267, 268
y 272 de la Constitución Política de Colombia; el
Decreto Ley 1421 de 1993, la Ley 42 de 1993, el
Acuerdo 658 de 2016 modificado parcialmente
por el Acuerdo 664 de 2017, expedidos por el
Concejo de Bogotá D.C. y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Artículo 269 de la Constitución Política de Colombia, es obligación de las autoridades públicas, diseñar y aplicar en las entidades públicas, métodos y procedimientos de control interno, según la naturaleza de sus funciones, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que de conformidad con los literales b) y l) del artículo 4 de la Ley 87 de 1993 “por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”, se deben implementar como elementos del sistema de control interno institucional la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos, así como, la simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Que mediante Resolución Reglamentaria No. 034 del 05 de noviembre de 2014, se adoptó la actualización del Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014, para la Contraloría de Bogotá D.C., de conformidad con lo establecido en el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer el Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5ª de la Ley 87 de 1993, en virtud del cual se deben establecer políticas y procedimientos, así como mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo de la Administración Pública.

Que el Concejo de Bogotá D.C. expidió el Acuerdo 658 de 2016, por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., estableciendo en el artículo 6º que: “En ejercicio de su autonomía administrativa le corresponde a la Contraloría de Bogotá, D.C., definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones en armonía con los principios consagrados en la Constitución, las leyes y en este Acuerdo”.

Que el numeral 9º del artículo 38 del precitado Acuerdo, establece como una de las funciones de la Dirección de Planeación: “Realizar estudios, propuestas e investi-

gaciones de carácter técnico sobre desarrollo administrativo, métodos de trabajo, simplificación, agilización y modernización de trámites y procedimientos y demás asuntos relacionados con la organización, tendientes al mejoramiento de la gestión y de los demás sistemas implementados en la Entidad.”

Que el artículo 40 del citado Acuerdo, establece las funciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre ellas: Coordinar la aplicación a todo nivel de la organización de los estándares, buenas prácticas y principios para el manejo de la información, desarrollar estrategias para lograr un flujo eficiente de información en todos los procesos de la Entidad y organizar los procesos internos de producción de información para cumplir con las políticas, los planes, los programas y los proyectos teniendo en cuenta los lineamientos para la información estatal. Por lo que se hace necesario trasladar este procedimiento del Proceso de gestión de recursos Físicos al proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que mediante Resolución Reglamentaria No. 052 del 20 de noviembre de 2013 se adoptó el procedimiento Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con código 8007 Versión 7.0.

Que mediante Resolución Reglamentaria No. 024 del 16 de junio de 2015 se adoptó el procedimiento Asistencia Técnica de Computo a Dependencias código PGRF-28 del Proceso Gestión de Recursos Físicos; y que de acuerdo con la nueva estructura organizacional de la Contraloría, estas funciones ahora corresponden a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y del proceso del cual hace parte.

Que teniendo en cuenta los resultados de la revisión que efectuó la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a sus procedimientos en las reuniones de seguimiento y concordante con la oficina de Control Interno, es necesario ajustar los documentos y procedimientos del Proceso Gestión de Tecnologías de la Información.

Que mediante Resolución Reglamentaria No. 018 del 12 de junio de 2017 se adoptó la nueva versión de un procedimiento del proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, procedimiento para la Realización y Control de Copias de Respaldo (BACPKUS).

Que teniendo en cuenta la política del Sistema Integrado de Gestión – SIG, la Contraloría de Bogotá D.C., asume el compromiso de implementar, mantener y mejorar el SIG, bajo los estándares internacionales y nacionales de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Decreto 1072 de 2015 y la Resolución

1111 de 2017, cumpliendo con la legislación vigente y otras responsabilidades aplicables a su naturaleza jurídica, por lo anterior es necesario ajustar documentos y procedimientos del proceso Gestión de Tecnologías de la Información, atendiendo aspectos que fueron ajustados con la actualización de la ISO 9001:2015.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Eliminar el siguiente procedimiento del Proceso Gestión de Tecnologías de la Información:

No.	Procedimiento	Versión	R.R. que lo adopta
1	Procedimiento Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones CÓDIGO 8007	7.0	R.R. 052/2015

ARTÍCULO SEGUNDO: Actualizar el siguiente procedimiento del Proceso Gestión de Tecnologías de la Información:

No.	Procedimiento	Versión	R.R. que lo adopta
1	Procedimiento para la Realización y Control de Copias de Respaldo (BACKUPS).	5.0	R.R. 018/2017

Por el procedimiento:

No.	Procedimiento	Código	Versión
1	Procedimiento para la Realización y Control de Copias de Respaldo (BACKUPS).	PGTI-03	6.0

ARTÍCULO TERCERO: Adoptar los siguientes documentos y procedimientos del Proceso Gestión de Tecnologías de la Información - PGTI.

No.	Nombre del Procedimiento	Código	Versión
1	Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos	PGTI-04	1.0
2	Procedimiento Gestión de Recursos y Servicios Tecnológicos	PGTI-05	1.0
3	Procedimiento Gestión de Seguridad Informática	PGTI-06	1.0

ARTÍCULO TERCERO: Es responsabilidad de los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Gerentes, velar por la divulgación, actualización, mejoramiento y cumplimiento de los procedimientos adoptados.

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las que le sean contrarias, en especial lo señalado en el artículo 2 de la Resolución Reglamentaria No. 018 del 12 de junio de 2017, la Resolución Reglamentaria No. 052 de 20 de noviembre de 2013, la Resolución Reglamentaria No. 024 del 16 de junio de 2015 y la Resolución Reglamentaria No. 018 del 12 de junio de 2017.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá a los dieciséis (16) días del mes de febrero de dos mil dieciocho (2018).

JUAN CARLOS GRANADOS BECERRA

Contralor de Bogotá D.C

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGTI-02-005 Versión 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 1 de 17

Aprobación		Revisión Técnica
Firma:		
Nombre:	Carmen Rosa Mendoza Suárez	Grace Smith Rodado Yate
Cargo:	Director Técnico	Director Técnico
Dependencia:	Dirección Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Dirección de Planeación
R.R. No. 007 Fecha FEBRERO 16 DE 2018		

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que garanticen la salvaguarda de la información de misión crítica en la Contraloría de Bogotá almacenada en medio electrónico, como proceso preventivo ante una eventual falla de la infraestructura tecnológica que pueda generar pérdida de información.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la asignación de espacio de almacenamiento virtual por parte de la Dirección de TIC's, para cada dependencia, continua con la estructuración de la información, la realización exitosa de las copias y termina con la restauración de la información que se requiera por solicitud de los usuarios.

3. BASE LEGAL

Tipo norma	Fecha	Descripción
Ley 1437	18/01/2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo",

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGTI-02-005 Versión 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 2 de 17

Tipo norma	Fecha	Descripción
		Título III Capítulo IV- Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
Ley 1712	06/03/2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 4485	18/11/2009	Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma técnica de calidad en la gestión pública.
Decreto 1078	26/05/2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" Título IX Capítulo 1
Decreto N° 1080	26/05/2015	Ministerio de Cultura: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. Título II PATRIMONIO ARCHIVÍSTICO. Capítulo VII La Gestión de Documentos Electrónicos de archivo. Art 2.8.2.7.1 y SS.
Acuerdo N° 02	14/03/2014	Archivo General de la Nación: Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones", Capítulo III del Expediente Electrónico.
Resolución 305	20/10/2008	Comisión Distrital de Sistemas. Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre.
Norma NTC GP 1000:2009	18/11/2009	Norma técnica de calidad en la Gestión Pública
Norma ISO 27001: 2013	30/10/2013	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
Norma ISO 27002	30/10/2013	Código de las buenas prácticas de Gestión de

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGTI-02-005 Versión 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 3 de 17

Tipo norma	Fecha	Descripción
		Seguridad de la Información
Manual de Gobierno en línea	26/05/2015	Eje temático Seguridad y Privacidad de la Información. LI.SIS.22

4. DEFINICIONES

ACTIVO DE INFORMACIÓN. Según la definición incorporada en la Norma ISO 27001.

INFORMACIÓN importante que desea proteger frente a cualquier situación que suponga un riesgo o amenaza. Esta **información** que resulta fundamental para la organización es lo que se denomina **activo**. Los archivos digitales que se guardan en las bases de datos de los sistemas de información y en las carpetas compartidas que tiene cada área funcional de la Contraloría de Bogotá y usan los funcionarios para la realización de sus funciones misionales, información que debe ser protegida por su carácter misional o susceptible de edición y consulta.

APLICATIVO. Programa informático que facilita las tareas de procesamiento, consulta, modificación, eliminación o reportes sobre las bases de datos de información de la Contraloría de Bogotá y que es manejado por usuarios específicos.

BASE DE DATOS. Conjunto de datos que son almacenados y organizados de acuerdo al tipo de información que maneja un proceso.

BACKUPS. Copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de pérdida.

CARPETA DE ALMACENAMIENTO: Espacio virtual en el sistema de almacenamiento en red (SAN) definido para cada dependencia de la Contraloría de Bogotá en la cual se almacena la información de misión crítica y a la cual se le realiza copia de respaldo.

DATAPROTECTOR. Herramienta para la realización automática de Backups. Automatiza los procesos de respaldo y recuperación de la información desde disco o cinta para permitir la restauración de la información de la Contraloría de Bogotá en caso de presentarse una contingencia sobre la información.

DATACONTRABOG ([\\Datacontrabog](#)). Nombre del servidor de backup en la cual se encuentran definidas las carpetas de almacenamiento de backup para las dependencias.

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGTI-02-005 Versión 11.0 Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0 Página 4 de 17
---	--	--

DOCUMENTO: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado

DOCUMENTO ELECTRÓNICO: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares. Entramos documentos ofimáticos (Word, Excel, etc.), cartográficos (mapas y planos), correos electrónicos, imágenes, videos, audio, mensajes de datos de redes sociales, formularios electrónicos, bases de datos, páginas WEB, entre otros.

FRECUENCIA DE BACKUP: Período definido para que se realice una copia de respaldo, puede ser diaria, semanal, mensual, etc.

INFORMACIÓN DIGITAL DE MISIÓN CRÍTICA. Es la información contenida en archivos digitales que en ejercicio de sus actividades laborales es importante que sea respaldada, clasificada y organizada, bases de datos de los aplicativos en producción, aquella alojada en servidores que ejecutan aplicaciones esenciales que, si fallan, tienen un impacto significativo en el funcionamiento de la Contraloría de Bogotá que depende de su información.

MEDIO ELECTRÓNICO: Mecanismo tecnológico, óptico, telemático, informático o similar, conocido o por conocerse que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos o información

TIPO DE BACKUP. Forma de realización de la copia de respaldo, puede ser:

- Completa: Copia de la totalidad de los datos.
- Incremental: Copia los datos que han variado desde la última operación de backups de cualquier tipo.
- Diferencial: Copia de todos los datos que hayan cambiado desde el backups anterior.

SAN. Sistema de Almacenamiento masivo en red.

PARÁMETROS DE CONFIGURACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE BACKUPS: hacen parte de estos parámetros, la ruta de almacenamiento, frecuencia y Tipo de backup.

SOLICITUDES DE CAMBIOS DE CONFIGURACIÓN. Corresponde a cambios en nombre de carpeta de almacenamiento, permisos de accesos a las carpetas y cuotas de espacio en el disco duro del servidor y/o SAN.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGTI-02-005 Versión 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 5 de 17

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL – TRD. Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Preparación y gestión de copias de respaldo

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Profesional Especializado o Profesional Universitario de la Dirección TIC (Administrador del centro de cómputo)	Crea la carpeta de almacenamiento en la unidad de red “ datacontrabog ”, identificada con el código y nombre de acuerdo a la estructura orgánica vigente de la Contraloría de Bogotá para el almacenamiento de documentos en medios electrónicos.		Observación: Cada una de las áreas de la Contraloría de Bogotá tiene un espacio virtual disponible en el servidor. El usuario lo visualiza en el explorador de archivos o directorio de archivos, en la carpeta Este Equipo como una unidad de red, que se identifica con un icono que simboliza un disco con el nombre “datacontrabog (\\Datacontrabog)”. Observación: Si se modifica la estructura orgánica de la entidad, deben realizarse los

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGTI-02-005 Versión 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 6 de 17

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				cambios y migraciones correspondientes.
2	Contralor Auxiliar, Director, Subdirector, Jefe de Oficina	Informa a la Dirección de TICs el nombre del funcionario o funcionarios que tendrán permisos de acceso para la actualización de la información en el Directorio compartido. Comunica a TICs cambio de configuración de los parámetros de la carpeta de almacenamiento.	Correo electrónico o sistema de mesa de servicios	
3	Profesional Especializado o Profesional Universitario de la Dirección TIC (Administrador del centro de cómputo)	Asigna los permisos de escritura a los funcionarios designados en el paso anterior. Verifica diariamente si existen solicitudes de cambio de configuración y realiza los cambios requeridos.		Puntos de control: Cualquier solicitud de cambio de configuración debe ser informado al Director Técnico de TIC para su aval. Nota: Las solicitudes de cambio de configuración deben hacerse teniendo en cuenta los cortes de los backups definidos para no afectar la realización de las copias de respaldo. Verifica permisos de cada funcionario

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGTI-02-005 Versión 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 7 de 17

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
4	Técnico o Auxiliar Administrativo (Administrador de Archivo de la dependencia)	Crea carpetas por año y al interior de ellas, carpetas identificadas con el código y nombre de la serie y subserie establecida en la TRD – Tabla de Retención Documental vigente. Asigna permisos de Control Total, Modificar, Lectura y ejecución, Mostrar Contenido de Carpetas Lectura y/o Escritura a los funcionarios de su dependencia según su necesidad y la de la dependencia.	Formato Control de Seguridad Carpeta de Archivo de Gestión Electrónico.	Punto de Control: Los funcionarios con permisos de modificación asumen la responsabilidad de pérdida o modificación de información. Observación: Se puede crear una carpeta con el nombre “documentos de apoyo” subdividida por vigencias, para almacenar documentos que la dependencia considere necesaria. Observación: Ver anexo 1
5	Profesional Especializado, Profesional Universitario, Técnico, Secretario, Auxiliar	Almacena la información digital de misión crítica en las carpetas de almacenamiento de la dependencia. Los documentos deben ser documentos finales, no borradores, ni versiones preliminares.		Punto de control: El Contralor Auxiliar, Director, Subdirector, Jefe de Oficina es el responsable de que la información que se guarda en las carpetas de almacenamiento cumpla con la estructura de las

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGTI-02-005 Versión 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 8 de 17

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				Tablas de Retención - TRD. Observación: Ningún documento almacenado en este servidor, tiene valor probatorio, solo es una copia del original (el cual se encuentra en su soporte/medio original), excepto los firmados digitalmente. Observación: • Guardar los documentos digitalizados en formato pdf, debe ser fiel copia del original (soporte papel) • Guardar los archivos de Word, Excel y PowerPoint preferiblemente en formato pdf. • Guardar los E-Mail: en formato Unicode Outlook
6	Profesional Especializado o Profesional Universitario de la	Activa el backup de acuerdo con la periodicidad establecida. El backup se realiza automáticamente de acuerdo con las configuraciones establecidas en el		Observación: Las dependencias deben mantener actualizada la

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGTI-02-005 Versión 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 9 de 17

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Dirección TIC (Administrador del centro de cómputo)	DATAPROTECTOR o en la herramienta de backups con la que cuenta la entidad.		información de la Carpeta de almacenamiento de la dependencia. Las copias de respaldo de bases de datos de aplicativos y las copias de respaldo de carpetas de almacenamiento se realizan de acuerdo a la periodicidad establecida por la Dirección de TICs.
7	Profesional Especializado o Profesional Universitario de la Dirección TIC (Administrador del centro de cómputo)	Verifica que se realizaron las copias de respaldo de bases de datos de los aplicativos y/o carpetas de almacenamiento, de acuerdo con los parámetros configurados en la herramienta dispuesta por la entidad para la toma de backups. Diligencia el formato monitoreo copias de respaldo. Si las copias de respaldo fueron fallidas.		Observación: Ver anexo 2 Esta actividad se realiza diariamente. Nota: Las copias de respaldo Backups de las carpetas de almacenamiento se alojan en el sistema de almacenamiento en red que disponga la Dirección de TICs
8	Profesional Especializado o Profesional Universitario	Ejecuta en la herramienta dispuesta por la entidad para la toma de backups, la copia de respaldo de la base de datos del		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGTI-02-005 Versión 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 10 de 17

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	de la Dirección TIC (Administrador del centro de cómputo)	aplicativo y/o carpetas de almacenamiento que presentó fallas y vuelve actividad 7.		
9	Profesional Especializado o Profesional Universitario de la Dirección TIC (Administrador del centro de cómputo)	Verifica que las copias de las bases de datos de los aplicativos quedaron guardadas en las cintas magnéticas del datacenter. Si las copias no fueron guardadas en las cintas, ejecuta la actividad 8.		Observación: La verificación se realiza a través de la herramienta que tiene dispuesta la entidad.
10	Profesional Especializado o Profesional Universitario de la Dirección TIC (Administrador del centro de cómputo)	Realiza pruebas de restauración de copias de respaldo de bases de datos de aplicativos y/o carpetas de almacenamiento. Si la restauración de la copia de respaldo es fallida, realiza la actividad 8.		Observación: El profesional elige aleatoriamente una copia de las bases de datos de los aplicativos y/o carpeta de almacenamiento y realiza la restauración. Las pruebas de restauración se realizan una vez por semana con archivos seleccionados. El ciclo de verificación se realiza hasta que las copias de respaldo elegidas estén conformes y su prueba sea exitosa.
11	Profesional	Registra en el formato en el campo	Formato	Observaciones:

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGTI-02-005 Versión 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 11 de 17

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Especializado o Profesional Universitario de la Dirección TIC (Administrador del centro de cómputo)	observaciones la prueba de restauración realizada con éxito. (Anexo 2).	Monitoreo copias de respaldo	Ver anexo 2.
5.2 Restauración de copias de respaldo				
12	Contralor Auxiliar, Director, Subdirector, Jefe de Oficina	Solicita restauración de información crítica, la cual puede ser de bases de datos de aplicativos o de carpetas de almacenamiento.	Correo electrónico o sistema de mesa de servicios	Observación: La solicitud debe venir con información específica del archivo o base de datos o carpeta de almacenamiento, fecha del archivo y ubicación donde se va a restaurar.
13	Profesional Especializado o Profesional Universitario de la Dirección TIC (Administrador del centro de cómputo)	Revisa la solicitud de restauración de información crítica. Si el requerimiento está incompleto, comunica los ajustes a realizar en la solicitud.	Correo electrónico o sistema de mesa de servicios	Observación: La solicitud debe contener la información que permita identificar el archivo, la base de datos o la carpeta de almacenamiento.
14	Profesional Especializado o Profesional Universitario de la Dirección TIC (Administrador del centro de cómputo)	Identifica el archivo, base de datos o carpeta de almacenamiento que se va a restaurar, en el servidor de backup o en la cinta magnética. Si el archivo no es identificado, pasa a la actividad 13.		
15	Profesional	Ejecuta restauración del archivo,		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGTI-02-005 Versión 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 12 de 17

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Especializado o Profesional Universitario de la Dirección TIC (Administrador del centro de cómputo)	base de datos o carpeta de almacenamiento en la ubicación informada por el usuario en la solicitud de restauración. Si la restauración fue fallida, pasa a la actividad 14. Informa al usuario si no se logra la restauración para establecer las acciones a seguir.		
16	Profesional Especializado o Profesional Universitario de la Dirección TIC (Administrador del centro de cómputo)	Informa al usuario la restauración del archivo y registra en el formato la trazabilidad de la restauración del archivo, base de datos de aplicativo o carpeta de almacenamiento. (Anexo 3).	Correo electrónico o Sistema de mesa de servicios Formato registro de restauración de información	Observación: Ver anexo 3

Anexo 1. Control de Seguridad Carpeta Archivo de Gestión Electrónico.

[illegible]

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 14 de 17

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

Nombre campo	Descripción del campo
Dependencia	Nombre de la dependencia a la cual se le están asignando los permisos
Nombre del funcionario	Nombre del funcionario a quien se le asigna el permiso
Fecha asignación	Fecha en la cual se asigna el permiso
Fecha retiro	Fecha en la cual se retira el permiso
Seguridad asignada	Marca con una X la casilla correspondiente al permiso asignado: Este puede ser: Control Total, Modificar, Lectura y Ejecución, Mostrar contenido, Lectura, Escritura,
Observación	Hace referencia a información adicional del procedimiento realizado que considere el profesional de TIC deba registrar.

Anexo 2. Formato Monitoreo copias de respaldo.

		FORMATO MONITOREO COPIAS DE RESPALDO				Código formato: PGTI-03-02 Versión: 6.0
						Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
						Página 1 de 1
FECHA	HORA	VERIFICACION CAPACIDAD EN DISCO		VERIFICACION PROCESO DE BACKUP FUE EXITOSO		OBSERVACION
		SI	NO	SI	NO	
Profesional de TIC que revisa						

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 15 de 17

Instructivo de diligenciamiento.

Nombre campo	Descripción del campo
FECHA:	Fecha en que se realiza la copia de seguridad con el formato (Día/Mes/Año).
Hora:	Hora en que se realiza
VERIFICACIÓN CAPACIDAD EN DISCO:	Se selecciona por medio de una X si el disco donde se va realizar la copia tiene capacidad (SI) o no (NO).
VERIFICACIÓN PROCESO DE BACKUP FUE EXITOSO:	Se selecciona por medio de una X si el proceso fue exitoso (SI) o (NO).
OBSERVACIÓN:	Hace referencia a información adicional del procedimiento realizado que considere el profesional de TIC deba registrar. En caso de que se realice prueba de restauración el profesional de TIC debe registrar la prueba realizada.
PROFESIONAL DE TIC QUE REvisa:	Profesional de la Dirección TIC con rol de Administrador del centro de cómputo.

Anexo 3. Formato registro de restauración de información.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.		FORMATO REGISTRO DE RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN										Código formato: PGTI-03-03 Versión 6.0
												Código documento: PGTI-03 Versión 6.0
												Página 1 de 1
FECHA	HORA	AREA QUE SOLICITA	RESTABLECIMIENTO DE COPIA EXITOSA		OBSERVACION							
			SI	NO								
Profesional de TIC que realiza la restauración												

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 16 de 17

Instructivo de diligenciamiento

Nombre campo	Descripción del campo
FECHA (aaaa/mm/dd)	Fecha en que se realiza la restauración de la copia de seguridad con el formato (Año/Mes/Día).
Hora:	Hora en que se realiza la restauración de la copia de seguridad
ÁREA QUE SOLICITA:	Hace referencia al área que solicita el proceso de restauración.
RESTAURACIÓN DE INFORMACIÓN EXITOSA:	Se selecciona por medio de una X si la restauración de la información fue exitosa (SI) o (NO).
OBSERVACIÓN:	Hace referencia a información adicional del procedimiento realizado que considere el profesional de TIC deba registrar
PROFESIONAL DE TIC QUE REVIS	Profesional de la Dirección TIC con rol de Administrador del centro de cómputo

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	No. del Acto Administrativo que lo adopta y Fecha	Descripción de la modificación
1	R.R. No. 001 24 enero 2003	Ver procedimiento, link normatividad
2	R.R. No. 028 7 mayo 2003	Ver procedimiento, link normatividad
3	R.R. No. 042 9 noviembre 2005.	Ver procedimiento, link normatividad
3	R.R. No. 042 del 9 de noviembre de 2005.	Cambia de código. Como resultado del proceso de actualización y mejoramiento de los procedimientos de Gestión Documental se tuvieron en cuenta las recomendaciones realizadas por las auditorías y los cambios contemplados en el “Modelo Estándar de Control Interno” MECI , en referencia con las observaciones y puntos de control e igualmente se mejoraron en su conjunto las actividades y los registros adjuntos.
4	R.R. 035 30 diciembre	El procedimiento cambia de código y de versión.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN Y CONTROL DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-03 Versión: 6.0
		Página 17 de 17

Versión	No. del Acto Administrativo que lo adopta y Fecha	Descripción de la modificación
	2009	Se trasladó el procedimiento del Proceso de Gestión de Recursos Físicos al Proceso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
		Se modificó el nombre del Procedimiento por: "Procedimiento para la Realización y Control de Copias de Respaldo (BACKUPS)".
		Se ajustaron los siguientes temas: objetivo, base legal, definiciones, anexos, descripción de las actividades, registros, observaciones y puntos de control.
5	R.R. No. 018 12 junio 2017	Actualización codificación formato y anexos
6	R. R. No. 007 16 Febrero 2018	

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04
		Versión: 1.0
		Página 1 de 30

Aprobación		Revisión Técnica
Firma:		
Nombre:	Carmen Rosa Mendoza Suárez	Grace Smith Rodado Yate
Cargo:	Director Técnico	Director Técnico
Dependencia:	Dirección Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Dirección de Planeación
R.R. No. 007 Fecha FEBRERO 16 DE 2018		

1. OBJETIVO:

Estandarizar las actividades para dar soporte técnico a las incidencias, solicitudes o eventos que afecten el funcionamiento de los sistemas de información y/o equipos informáticos de la Contraloría de Bogotá D.C., para garantizar el normal funcionamiento de los mismos, asegurando la continuidad en su operación y de los servicios informáticos.

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia con el ingreso de la solicitud de soporte por parte del funcionario, encargado y/o el reporte de los problemas detectados en los elementos computacionales de la entidad y finaliza con la elaboración y presentación del Informe mensual y consolidado Trimestral y Estadístico.

3. BASE LEGAL:

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política	20-Jul-1991	Artículos 268 y 272.
Ley 42	26-Ene-1993	"Sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen."
Ley 1266 de 2008	31-Dic-2008	"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 2 de 30

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
		la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”
Ley 1712	06-Mar-2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
Decreto Ley 1421	22-Jul-1993	“Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá.” (En especial los Artículos 105 y 109).
Decreto 103	20-Ene-2015	“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
Decreto 1078 de 2015	26-May-2015	Título IX Capítulo 1 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
Acuerdo 658	21-Dic-2016	“Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones.”
Acuerdo 664	26-Mar-2017	“Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016” “Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones”.
Norma ISO 27002:2013	2013	Catálogo de Buenas prácticas de seguridad informática
Norma ISO 27001: 2013	06-Mar-2014	ISO 27001 es una norma internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y describe cómo gestionar la seguridad de la información en una empresa.
Manual de Gobierno en línea Eje temático TIC PARA LA GESTION DE TIC-Soporte de servicios tecnológicos LI.ST.08, LI.ST.09 LI.ST.10	26-May-2015	Implementación del procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de una Mesa de Servicio.

4. DEFINICIONES:

ANS o SLA (Service Level Agreement): acuerdos de nivel de servicio, con relación a la cantidad de equipos y al tiempo de respuesta para cada uno de ellos.

ASISTENCIA: Apoyo técnico en sitio

CASO: Número consecutivo asignado al Requerimiento o Incidente.

DESARROLLO NUEVAS FUNCIONALIDADES: Actividades referentes a los sistemas de información existentes (campos nuevos, reportes, modificaciones y/o nuevos formularios, plantillas).

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04
		Versión: 1.0
		Página 3 de 30

ESCALAMIENTO: Se refiere al movimiento de casos entre agentes con el fin de brindar solución a los requerimientos en el nivel de soporte técnico especializado. En el escalamiento se documentará los avances de la gestión realizada.

FALLA: Es un error en hardware o software que genera discontinuidad en la actividad realizada o mal funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

HARDWARE: Son todos aquellos componentes físicos de una computadora, todo lo visible y tangible. Algunos componentes del hardware son: Teclado, Mouse, CPU, entre otros. También hacen parte las impresoras, los escáneres

HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS: Programas que facilitan las labores propias de la oficina. Ejemplo: Procesadores de palabra, hojas electrónicas, mensajería y colaboración, diagramación entre otros.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: Es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía.

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS: Conjunto de tareas tendientes a mantener en perfecto funcionamiento las estaciones de trabajo e impresoras de la Entidad.

MESA DE SERVICIOS: Punto único de contacto entre el proveedor de servicio y los clientes internos y externos. Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

REPUESTO: Es una pieza o parte que se utiliza para reemplazar las originales en equipos que debido a su uso diario han sufrido deterioro o un daño.

REQUERIMIENTO TÉCNICO: Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico

SISTEMAS DE INFORMACION: conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.

SOFTWARE: Programa o grupo de ellos que indica al equipo como operar y reaccionar ante diferentes eventos. El término incluye sistemas operativos, programas y aplicaciones.

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 4 de 30

SOLICITUD: Son peticiones de atención a daños o fallos en la infraestructura de software y/o hardware que pueden ser de soporte, de mantenimiento, de nuevos desarrollos o de capacitación.

El soporte se categorizará en los siguientes niveles:

SOPORTE PRIMER NIVEL (N1): Soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del usuario. Es el encargado de hacer el diagnóstico inicial en sitio, hacer las configuraciones e instalaciones básicas de Sistemas Operativos, drivers, y utilitarios o de sistemas de información. La principal labor es reunir toda la información del usuario y determinar la solución inmediata.

SOPORTE SEGUNDO NIVEL (N2): Es el soporte que deben realizar los especialistas en un tema específico como redes, conectividad sistemas de información, sistemas de seguridad, bases de datos, administración técnica de los sistemas de información y actividades relacionadas con el aplicativo para rendición de cuentas por parte de los sujetos de control.

SOPORTE TERCER NIVEL (N3): Lo pueden efectuar los administradores funcionales y técnicos de los servicios o aquellos servicios de los cuales existe un administrador o super-usuario con el conocimiento de la actividad especializada, y están encargados de realizar actividades como, investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos, es decir ajustes a los sistemas en funcionamiento y/o nuevos desarrollos.

SOPORTE CUARTO NIVEL (N4): Corresponde al soporte directo del fabricante, Contratista o Proveedor de un equipo, aplicación informática, sistema de información o equipo asociado a la prestación de los servicios informáticos de la Entidad.

SOPORTE TECNICO: Es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios que tengan algún problema al utilizar un producto o servicio, bien sea, relacionado con hardware, software o cualquier otro equipo o dispositivo informático.

USUARIO: Funcionario de la Contraloría de Bogotá o del sujeto de control fiscal que solicita asistencia técnica sobre los sistemas de información e infraestructura tecnológica implementada en la entidad.

USUARIO INTERNO: Funcionario de la Contraloría de Bogotá D.C.

USUARIO EXTERNO: Sujeto de Vigilancia y Control Fiscal.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04
		Versión: 1.0
		Página 5 de 30

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

5.1 Soporte a Sistemas de Información

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Auxiliar Administrativo Secretario Técnico Operativo Profesional Universitario y/o Especializado Gerente Subdirector Técnico, Financiero o Administrativo Jefe Oficina Director Técnico Asesor Contralor Auxiliar Contralor (Funcionarios Contraloría de Bogotá)	Ingresar la solicitud Sí la solicitud es de usuario interno reporta a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios), la solicitud, requerimiento u oficio con la descripción de la necesidad, error, falla o problema de Software, de los aplicativos o sistemas de información Institucionales. Continúa en la actividad 3	Registro en el sistema de atención de requerimientos por Número de servicio.	Punto de Control: El Sistema de Atención de Requerimientos que tenga dispuesta la entidad asigna número de servicio para atención del caso y almacena información básica de la solicitud en la base de datos. Observación: En caso de contingencia por ausencia de un sistema automático de atención de requerimientos, se deberá diligenciar el formato Registro de Soporte Anexo 3 PGTI-04-03.
2	Profesional de la Dirección TIC – responsable del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.	Sí la solicitud es de usuario Externo Recepciona solicitud a través de medio telefónico, correo electrónico, o por comunicación escrita recibida directamente o a través de la dependencia competente. Registra en el sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios). Informa el número de servicio para atención del caso. Continúa en la actividad 3	Registro en el sistema de atención de requerimientos por Número de servicio.	Punto de Control: El Sistema de Atención de Requerimientos que tenga dispuesta la entidad asigna número de servicio para atención del caso y almacena información básica de la solicitud en la base de datos. Observación: En caso de contingencia por ausencia de un sistema automático de atención de requerimientos, se deberá diligenciar el formato Registro de Soporte Anexo 3 PGTI-

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 6 de 30

				04-03. Actualizar de acuerdo con la información de cada actividad y según sea el caso.
3	Profesional de la Dirección TIC – responsable del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.	Evalúa si la información brindada por el usuario es suficiente para atender la solicitud, si se requiere información adicional se continua con la actividad 4 ; de lo contrario se continua con la actividad 5 .		
4	Profesional de la Dirección TIC – responsable del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.	Si la solicitud la realiza un usuario interno pedir información adicional a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad. Si la solicitud la realiza un usuario externo pedir información adicional por el mismo medio en que se recibió la solicitud (correo electrónico, comunicación escrita y/o teléfono). Continúa con la actividad 3	Registro en el sistema de atención de requerimientos por Número de servicio.	Punto de Control: Documenta en el sistema de atención de requerimientos por el número de servicio, la información solicitada.
5	Profesional de la Dirección TIC – responsable del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.	Analizar la solicitud de soporte Realiza análisis técnico clasificándola por tipo de solicitud: Si la solicitud es de soporte y/o mantenimiento, va a ejecutar la actividad 6. Si la solicitud es de desarrollo nuevo, va a ejecutar la actividad 13. Si la solicitud es de capacitación, va a ejecutar la actividad 16 Realiza categorización del caso en atención de primer nivel (N1), segundo nivel (N2), tercer nivel (N3) o cuarto nivel (N4); nivel acorde a su criticidad,	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	Punto de Control: Documenta en el sistema de atención de requerimientos por el número de servicio, la información relacionada con la asignación o especificidad para el tratamiento del caso.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 7 de 30

		complejidad o alcance necesario para la solución. Cada nivel de atención tendrá diferentes ANS o SLA (tiempo estimado de solución). Asigna el caso al profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC encargado del Soporte o Administración Técnica del Sistema de Información, Software o Hardware relacionado con el caso.		
6	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud (Asignada)	Analizar e implementar solución Si la solución es suministrada directamente por el funcionario profesional o técnico de la Dirección de TIC, Implementa la solución, y va a la actividad 7 Si la solicitud requiere ser escalada a proveedor o contratista para su solución, sigue con la actividad 9.	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	Punto de Control: Documenta en el sistema de atención de requerimientos por el número de servicio, el ANS de solución del caso
7	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	Registrar solución Actualiza en el sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad las acciones realizadas que dieron solución a la solicitud y asigna estado solucionado al número de servicio, <i>continúa con la actividad 8</i>. Informa al usuario la solución implementada	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	Punto de Control: Documenta en el sistema de atención de requerimientos por el número de servicio, el ANS de solución del caso
8	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	Cerrar número de servicio Solicita al usuario calificación del servicio por el medio utilizado, directamente en el sistema de atención de requerimientos, vía correo electrónico o por escrito.	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por	Punto de control: Director de TIC, y/o Subdirector de Gestión de la Información realizaran monitoreo con el fin de establecer si hay casos sin atender en el tiempo asignado y

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 8 de 30

		Si la solución es satisfactoria para el usuario asignar estado cerrado al número de servicio. Si la solución no es satisfactoria asignar estado reabierto al número de servicio.	el Número de servicio.	tomar correctivos, según corresponda.
9	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	Escalar caso a proveedor o contratista Informa a proveedor o contratista a través de aplicativo dispuesto para tal fin o mediante comunicación escrita las especificaciones técnicas y/o requerimientos de la solicitud. Presentar propuesta de solución de proveedor o contratista Solicita al Proveedor o contratista la presentación de propuesta de solución con las actividades a realizar, tiempo y fecha estimada de entrega de la solución de acuerdo con las obligaciones contractuales y alcance de los ANS pactados. Si la solución no requiere cargo o cobro de horas, actividad 11 Si la solución requiere tiempos de desarrollo con cargo o cobro indicar especificaciones técnicas y/o funcionales a requerir, actividad 10	Registro del Aplicativo dispuesto para tal fin y/o comunicación escrita Propuesta de solución del Proveedor o Contratista según sea pertinente	Punto de control: Director de TIC y/o Subdirector de Gestión de la Información revisaran la pertinencia de la solicitud y la solución y aprobaran la misma para su trámite.
10	Director de TIC, Subdirector de Gestión de la Información, Profesional Especializado, Profesional Universitario encargado de la atención de la solicitud	Analizar propuesta de la solución Revisan la propuesta de solución de proveedor o contratista Si la propuesta es aceptada, ordenar su desarrollo mediante comunicación escrita, ir a la actividad 11 Si no es aprobada se informa al	Registro de Aplicativo dispuesto para tal fin y/o comunicación escrita	Punto de Control: la aceptación de la propuesta debe darse por el Director TIC o Subdirector de Gestión de la Información.

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 9 de 30

		proveedor o contratista para ajustes, va a la actividad 9		
11	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	Presentar propuesta definitiva de solución Solicita al Contratista o Proveedor la entrega de la solución definitiva del caso y la documentación técnica y/o de usuario de la solución. <i>Continúa con la Actividad 12</i>	Documentación de la solución a implementar	
12	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	Realizar Pruebas de la solución Implementa pruebas de la solución, si cumple con las condiciones solicitadas, se acepta la solución, <i>continúa en la actividad 7.</i> Si las pruebas fueron fallidas informa al Director de TIC o Subdirector de Gestión de Información y al proveedor o contratista devolviendo el caso para su ajuste, <i>continúa en la actividad 9.</i>	Documento de pruebas realizadas Anexo 1 Formato Pruebas de Sistemas de Información PGTI-04-01	Punto de control: Se registra la solución y se documenta todo el proceso realizado en el sistema de control establecido por la Dirección de TIC o el sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.
13	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	Desarrollo nuevas funcionalidades Solicita al usuario especificaciones funcionales de la solicitud con visto bueno del Director Sectorial, Director Técnico o Jefe de Oficina, según corresponda. Realiza análisis de viabilidad de desarrollo de la nueva funcionalidad, Sí es viable, analiza: • Sí el desarrollo puede ser atendido por la Dirección TIC, <i>continúa con la actividad 14</i> • Si el desarrollo debe ser escalado a proveedor o	Anexo 4. Formato de solicitud para desarrollo de nuevas funcionalidades	Punto de Control: El Sistema de Atención de Requerimientos que tenga dispuesta la entidad asigna número de servicio para atención del caso y almacena información básica de la solicitud en la base de datos. Si es necesario se deben adjuntar anexos con las especificaciones funcionales. Observación: En caso de contingencia por ausencia de un sistema automático de atención de requerimientos, se deberá diligenciar el formato Registro de

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 10 de 30

		contratista: - Si existe contratista o proveedor, <i>continuar con la actividad 9</i> - Si no existe contratista o proveedor, realizar activación del proceso de contratación de conformidad con los procedimientos del Proceso Gestión Administrativa y Financiera, luego <i>continúa con la actividad 9</i> Si no es viable, <i>continúa con la actividad 7</i>		Soporte Anexo 3 PGTI-04-03. Actualizar de acuerdo con la información de cada actividad y según sea el caso.
14	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud (asignado)	Desarrollo Dirección TIC Desarrolla actividades de solución en sistema de información y elabora documento técnico y/o de usuario de la solución.	Manual técnico y/o de usuario de la solución	
15	Profesional de la Dirección TIC – <i>diferente a</i> responsable de atención de la solicitud	Realizar pruebas de la solución Si cumple con las condiciones solicitadas, implementa solución, <i>continúa con actividad 7</i> . Y diligencia Anexo 2 Formato control de cambios Software del aplicativo o sistema de información ajustado. Si las pruebas fueron fallidas devolver a profesional TIC que atendió desarrollo para su ajuste, <i>continuar con actividad 14</i> .	Anexo 1 Formato Pruebas de Sistemas de Información PGTI-04-01 Anexo 2 Formato control de cambios Software PGTI-04-02	
16	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	Capacitación Proyecta solicitud de gestión de capacitación a la Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica.	Correo electrónico/ comunicación escrita/ Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad	Punto de control: Director de TIC y/o Subdirector de Gestión de la Información revisaran la pertinencia de la solicitud y la solución y aprobaran la misma para su trámite. Se activa el procedimiento para la

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 11 de 30

				Planificación, Ejecución, Modificación y Evaluación de la Capacitación PGTH-11 Versión 1.0
17	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud y/o Subdirección de Capacitación	Informa al usuario lugar, fecha y hora de capacitación a través del sistema de requerimientos y/o comunicación oficial interna y/o correo electrónico.	Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad / Correo electrónico/ comunicación escrita/	Punto de control: Director de TIC y/o Subdirector de Gestión de la Información revisaran la pertinencia de la solicitud y la solución y aprobaran la misma para su trámite.
18	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	Desarrollo de capacitación Ejecuta las actividades correspondientes a la capacitación	Listado de asistencia (Formato del procedimiento del Proceso de Gestión del Talento Humano)	
19	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	Entregar listado de asistencia a escuela de capacitación y a funcionario de la Dirección de TIC que administra la gestión documental, <i>Continuar con la actividad 8</i>	Comunicación Escrita / Correo Electrónico	
20	Profesional Especializado, Profesional Universitario de la Dirección TIC – encargado del sistema de información	Informes consolidados y Estadístico. Elaborar informe trimestral de casos atendidos.	Informe en formato Word, Excel o PDF, generado por el sistema de atención a requerimientos dispuesto por la entidad.	

5.2 Soporte a Equipos Informáticos.

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Auxiliar Administrativo Secretario Técnico Operativo Profesional Universitario y/o	Ingreso solicitud El usuario reporta la solicitud, requerimiento u oficio con la descripción de la necesidad, error, falla o problema detectados	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la	Punto de Control: El Sistema de Atención de Requerimientos que tenga dispuesta la entidad asigna número de servicio para

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 12 de 30

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Especializado Gerente Subdirector Técnico, Financiero o Administrativo Jefe Oficina Director Técnico Asesor Contralor Auxiliar Contralor (Funcionarios Contraloría de Bogotá)	en el Hardware a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios).	entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	atención del caso y almacena información básica de la solicitud en la base de datos. Observación: En caso de contingencia por ausencia de un sistema automático de atención de requerimientos, se deberá diligenciar el Formato Registro de Soporte Anexo 3 PGTI-04-03.
2	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesto la entidad.	Analizar la solicitud de soporte Revisa la solicitud de soporte verificando su contenido para determinar la completitud de los datos en la solicitud. En caso de requerir más información, se comunica al usuario por teléfono, correo electrónico o a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesto la entidad. Realiza categorización del caso acorde a su criticidad, complejidad o alcance necesario para la solución. Cada nivel de atención tendrá diferentes ANS o SLA (tiempo estimado de solución) así: - En atención de primer nivel (N1), continua con la actividad 4 - En atención de segundo nivel (N2), va a la actividad 10 . o -En atención de tercer nivel (N3),	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	Punto de Control: El Sistema de Atención de Requerimientos que tenga dispuesta la entidad asigna número de servicio para atención del caso y almacena información básica de la solicitud en la base de datos. Todas las solicitudes deben ser registradas en el sistema. Observación: En caso de contingencia por ausencia de un sistema automático de atención de requerimientos, se deberá diligenciar el formato Registro de Soporte Anexo 3 PGTI-04-03.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04
		Versión: 1.0
		Página 13 de 30

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		continúa con la actividad 11.		
3	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.	Asigna el caso al profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC, del nivel correspondiente, encargado del soporte Técnico sobre el cual se ha registrado el requerimiento o solicitud.	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	
4	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	Atender caso Nivel 1 Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de Intervención se requiere. Para realizar la atención en sitio debe dirigirse al lugar en el tiempo concertado, realizar presentación y motivo por el cual se encuentra allí, realiza un diagnóstico de las causas que originaron la solicitud. Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados. Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En los casos, en que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 12. (Documentar la solución) Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica trasladar el	Anexo 1 Formato Pruebas de Sistemas de Información PGTI-04-01 en los casos que aplique	Punto de control: Con el Número de servicio registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad. Punto de control: El Director de TIC o Subdirector de Recursos Tecnológicos, verifican el cambio de Nivel de servicio en el sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 14 de 30

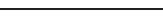
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		equipo de cómputo, ejecuta la actividad 5. Si las pruebas realizadas NO son satisfactorias y se diagnostica que es necesario el apoyo de personal especializado, se debe escalar a Nivel 2, y continuar con la actividad 10. (Atender caso Nivel 2).		
5	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	Reparar fallas que impliquen traslado de equipos Se realiza cuando la solución a la falla no es inmediata y demanda un proceso riguroso de pruebas técnicas que requieren un tiempo considerable y se deben realizar en un lugar determinado para tal fin. Solicita autorización del funcionario que tiene a su cargo el equipo y del delegado de inventarios de la dependencia correspondiente, para realizar el traslado. Si es un equipo de cómputo se debe salvaguardar la información que en él reposa. Si la solución implica riesgo de pérdida de la información, realiza un backup, antes de efectuar cualquier intervención, en coordinación con el usuario funcional del equipo. Una vez corregida la anomalía del equipo de cómputo de ser necesario, se debe configurar con el usuario a cargo del mismo y restablecer el backup realizado. Posteriormente, trasladarlo al puesto de trabajo del funcionario que lo tiene a su cargo. Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto	Anexo 1 Formato Pruebas de Sistemas de Información PGTI-04-01 en los casos que aplique	Punto de control: Con el Número de servicio registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, así como vía Correo electrónico/ Comunicado oficial.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 15 de 30

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		funcionamiento En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 12. (Documentar la solución) Si la falla es por Hardware que implica cambio o sustitución de partes para la puesta en funcionamiento. Ejecute la Actividad 6.		
6	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	Fallas de hardware que implican sustitución de partes Verifica si el periférico, parte o equipo de cómputo que requiere cambio, se encuentra en garantía o tiene contrato vigente de mantenimiento correctivo. Si es así, se escalará el caso, debidamente documentado, al Proveedor del equipo o Servicio y se informará a la Subdirección de Recursos Materiales sobre el estado de inactividad del equipo por garantía o cambio de parte para reclasificación de cuentas. Ejecuta la Actividad 7 (atender caso Nivel 4). Si no existe garantía o Contrato de Mantenimiento vigente, ejecutar actividad 9.	Comunicación Oficial / Correo Electrónico	Punto de control: Con el Número de servicio registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, así como vía Correo electrónico/ Comunicado oficial. Director de TIC y/o Subdirector de Recursos Tecnológicos revisaran la pertinencia de la solicitud y la solución y aprobaran la misma para su trámite.
7	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	Atender caso Nivel 4 Según el trámite de requerimiento por garantía, solicita al Proveedor o Contratista realizar el diagnostico correspondiente y cambio de partes que se requiera (Hardware), ajustes, correcciones o modificaciones (Software) y puesta en funcionamiento para la reparación de la falla, de acuerdo a las condiciones estipuladas en	Correo electrónico / Comunicado oficial o a través del sistema de solicitud de garantías o servicio de Proveedores que tenga dispuesta la entidad.	Punto de control: Se deben realizar las actividades de requerimiento de garantías y mantenimientos de conformidad con los procedimientos vigentes del Proceso Gestión Administrativa y Financiera para tal fin.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 16 de 30

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		el Contrato de Compra o Prestación del Servicio de Mantenimiento y dentro de los plazos establecidos para tal fin. Realizan pruebas de funcionamiento y entrega a satisfacción al Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos, con la debida documentación de la labor realizada. Ejecuta Actividad 8.		
8	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	Recibir del Proveedor o Contratista de equipos garantías o servicios de mantenimiento. Recibe del Proveedor o Contratista, el equipo ya reparado para ser entregado al funcionario que lo tiene a cargo. Para equipos de cómputo o periféricos, corregida la anomalía, de ser necesario se debe configurar con el usuario a cargo del mismo y restablecer el backup realizado. Posteriormente trasladarlo al puesto de trabajo del funcionario que lo tiene a su cargo. Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento En los casos que SI se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 12. (Documentar la solución) e informar a la Subdirección de Recursos Materiales el ingreso del equipo para activarlo en el inventario y reclasificación de cuentas	Correo electrónico / Comunicado oficial o a través del sistema de recepción a satisfacción de garantías o servicio de Proveedores que tenga dispuesta la entidad.	Punto de control: Con el Número de servicio registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, así como vía Correo electrónico/ Comunicado oficial

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04
		Versión: 1.0
		Página 17 de 30

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		En los casos que NO se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe escalar nuevamente a Nivel 4. Actividad 7.		
9	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	Solicitud y cambio de partes (repuestos) para equipos informáticos. Determina con precisión la causa de la falla. Revisa la hoja de vida del equipo (4 Formato Hoja de Vida de equipos de Cómputo) Si no es posible repararlo, emitir concepto técnico para solicitar dar de baja el equipo de acuerdo al procedimiento establecido, Si es posible repararlo, toma el número de parte o serial del repuesto directamente del equipo o manual para realizar la solicitud de la misma. Realiza el trámite correspondiente para solicitar repuestos, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la entidad para tal fin en el Proceso Gestión Administrativa y Financiera. Si la entidad no cuenta con los repuestos disponibles se informa a la Subdirección de Recursos Materiales para la inactivación del equipo en el inventario general de la entidad y reclasificación de cuentas. Así mismo se adquirirán siguiendo el procedimiento establecido en el proceso Gestión Administrativa y Financiera. Una vez recibidos, realiza el	Correo electrónico / Comunicado oficial o a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad con el Número de servicio.	Punto de control: Verificar la hoja de vida del equipos de cómputo donde se haya registrado el cambio de parte.

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 18 de 30

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		cambio de partes necesarios para corregir la falla y dejar en perfecto funcionamiento el equipo. Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. Hace entrega del equipo al funcionario que lo tiene a cargo. En los casos que SI se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 12. (Documentar la solución)		
10	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	Atender caso Nivel 2 Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de intervención se requiere. Realiza un diagnóstico de la causa que originó la solicitud. Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados. Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo al nivel correspondiente: Nivel 1 (actividad 4), Nivel 3 (actividad 11.) En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 12. (Documentar la solución)	Correo electrónico / Comunicado oficial o a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad con el Número de servicio.	Punto de control: Verificar el cambio de nivel en el sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 19 de 30

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica intervención del especialista o del fabricante o Proveedor, escala el caso al Nivel 3 (actividad 11) o al Nivel 4 (actividad 7) , según corresponda para brindar la solución requerida.		
11	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	Atender caso Nivel 3 Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de Intervención se requiere. Realiza un diagnóstico de las causas que originaron la solicitud. Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados. Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo al nivel correspondiente: Nivel 1 (actividad 4), Nivel 2 (actividad 10.) En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 12. (Documentar la solución) Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica intervención	Correo electrónico / Comunicado oficial o a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, con el Número de servicio	Punto de control: Verificar el cambio de nivel en el sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 20 de 30

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		del fabricante o Proveedor del Servicio o aplicativo informático, escala el caso al Nivel 4 (actividad 7) .		
12	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	Documentar la solución Documenta los pasos que realizó para la solución a través del aplicativo o sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, para alimentar la base de conocimientos y hoja de vida del equipo de cómputo en el aplicativo o sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, registrando los cambios y/o ajustes realizados. El caso deberá actualizarse como “Solucionado” .	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, actualizado. Anexo 1. Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo PGTI-05-01 del Procedimiento Gestión de Recursos y Servicios Tecnológicos	Punto de control: Verificar el cambio de estado del caso a “Solucionado” en el sistema de atención de requerimientos que tenga la dispuesta la entidad. Verifica el registro de los cambios, reparaciones y/o ajustes realizados en la Hoja de Vida del Equipo de Cómputo.
13	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	Informe Trimestral y Estadístico Elaborar informe trimestral que indique casos atendidos, categoría, nombre usuarios que generaron las solicitudes, tiempos de atención, entre otros.	Informe en formato Word, Excel o PDF	Observación: El informe debe otorgar información del nivel de satisfacción del servicio de soporte a equipos de cómputo.

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 21 de 30

6. ANEXOS

ANEXO 1 Formato Pruebas de Sistemas de Información

	PRUEBAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código documento: PGTI-04-01 Versión: 1.0
		Código Documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página X de Y

 FORMATO PRUEBAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código formato: PGTI-04-01 Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0 Página 1 de 1			
FECHA APERTURA FORMATO DE PRUEBAS		FECHA DE ADQUISICIÓN			
SISTEMA DE INFORMACIÓN O APLICATIVO		LICENCIA (Número de licencia- Cantidad de usuarios que cubre)			
USUARIOS					
VERSIÓN					
SEVIDOR DONDE ESTA AJOJADO					
SOFTWARE REQUERIDO (Lista los requerimientos de software que requiere el aplicativo para funcionar)					
MOTOR BASE DE DATOS	INSTANCIA DE BASE DATOS				
MODULO					
COMPONENTE					
DESCRIPCION DE LA FUNCIONALIDAD					
DESARROLLADO POR CB*		FUNCIONARIO CB REALIZA DESARROLLO*			
HISTORIAL DE PRUEBAS (En caso de necesitar más renglones para las pruebas inserta las filas que necesite)					
No Prueba	Fecha	Caso de prueba	Funcionario realiza la prueba	Resultado de la Prueba (E= Exitosa; F=fallida)	Descripción del Resultado
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha apertura formato control de cambios software	Fecha en la que se abre el formato control de cambios software
Fecha de adquisición	Fecha en la cual se adquirió la licencia

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04
		Versión: 1.0
		Página 22 de 30

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha de caducidad	Fecha en la cual vence la licencia
Sistema de información o aplicativo	Nombre de software o sistema de información
Licencia	Número o serie de la licencia - Cantidad de usuarios que cubre la licencia
Usuarios	Dependencia o nombre de usuarios que usan el sistema.
Versión	Liberación de software o sistema de información
Servidor donde se aloja	Lugar de alojamiento de software o sistema de información
Software requerido	Lista los requerimientos de software que requiere el sistemas de información o aplicativo o la licencia de software para su funcionamiento
Motor de Base de Datos	Servicio principal para almacenar, procesar y proteger los datos de sistema de información
Instancia de Base de Datos	Nombre de la base de datos
Modulo	Nombre del módulo de software o sistema de información (si aplica)
Componente	Nombre del formulario, reporte, plantilla sobre el cual se va a realizar la prueba
Descripción de la funcionalidad	Breve descripción de la función del componente a probar
Desarrollado por CB	Desarrollo realizado por funcionarios de la Contraloría de Bogotá
Funcionario CB realiza desarrollo	Nombre del funcionario de la Contraloría de Bogotá que realiza el desarrollo
Fecha	Fecha de realización de la prueba
Caso de prueba	Descripción de la prueba realizada
Funcionario realiza la prueba	Funcionario de la Contraloría de Bogotá que realiza la prueba
Resultado de la prueba: Calificación de los resultados en E= Exitosa o F=Fallida	Calificación de los resultados en E= Exitosa o F=Fallida
Descripción del resultado	Breve descripción de los resultados de la prueba realizada

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04
		Versión: 1.0
		Página 23 de 30

ANEXO 2 Formato Control de Cambios Software

	FORMATO CONTROL DE CAMBIOS SOFTWARE	Código documento: PGTI-04-02
		Versión: 1.0
		Código Documento: PGTI-04
		Versión: 1.0
		Página X de Y

		FORMATO CONTROL DE CAMBIOS PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código documento: PGTI-04-002 Código formato: PGTI-04 Versión: 1.0 Página 1 de 1		
FECHA APERTURA CONTROL DE CAMBIOS		FECHA DE ADQUISICIÓN		FECHA DE CADUCIDAD		
SISTEMA DE INFORMACIÓN (O APLICATIVO)		LICENCIA (Número de licencia- Cantidad de usuarios que cubre)				
USUARIOS						
VERSIÓN INICIAL						
SERVIDOR						
MOTOR BASE DE DATOS		INSTANCIA DE BASE DATOS				
CONTROL DE CAMBIOS						
No. Cambio	Modulo	Componente	Fecha Implementación	Motivación del cambio	Versión	Descripción de al modificación
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
Fecha apertura formato control de cambios software	Fecha en la que se abre el formato control de cambios software
Fecha de adquisición	Fecha en la cual se adquirió la licencia
Fecha de caducidad	Fecha en la cual vence la licencia
Sistema de información	Nombre de software o sistema de información
Licencia	Número o serie de la licencia - Cantidad de usuarios que cubre
Usuario	Dependencia o nombre de usuarios que usan el sistema.
Versión	Liberación de software o sistema de información

Página 24 de 30

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04
		Versión: 1.0
		Página 25 de 30

ANEXO 4 Formato de solicitud para desarrollo de nuevas funcionalidades

	Formato de solicitud para desarrollo de nuevas funcionalidades	Código formato: PGTI-04-04
		Versión: 1.0
		Código documento: PGTI- 04
		Versión 1.0
		Página de 1 de 6

Fecha de solicitud		
DD	MM	AA

Número solicitud (Diligencia Dirección TIC)
-

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE	
Nombre y apellidos del solicitante	<i>Nombre y apellido de funcionario solicitante</i>
Cargo	<i>Cargo de funcionario solicitante</i>
Director Técnico/Jefe de Oficina	<i>Nombre de Director o Jefe de Oficina</i>
Sistema de información (SI):	<i>Nombre de sistema de información al cual se solicita el desarrollo de la nueva funcionalidad</i>
Módulo de SI	<i>Nombre del módulo de sistema de información al cual se solicita el desarrollo de la nueva funcionalidad</i>
PROBLEMÁTICA ACTUAL	
<i>Descripción de la situación que genera la solicitud, indique si es un requerimiento normativo y cite la norma que lo exige</i>	
DEFINICIÓN DEL REQUERIMIENTO	
<i>Descripción del requerimiento de forma general y clara</i>	
DESCRIPCIÓN DETALLADA	
<i>Descripción el requerimiento detalladamente</i>	

DEFINICIÓN DE USUARIOS

Descripción del perfil y responsabilidades de los usuarios que tendrán interacción con la nueva funcionalidad

PERFIL	RESPONSABILIDAD
Nombre del perfil	Responsabilidades en la ejecución de la nueva funcionalidad

NOMBRE DE LA FUNCIONALIDAD: (Nombre de la nueva funcionalidad)

Entrada	Indique la información (datos de entrada y/o funcionalidades que dependa) para la iniciar el proceso que ejecuta la nueva funcionalidad
Proceso	Descripción detallada de los pasos que debe realizar la nueva funcionalidad para cumplir con los resultados esperados (especifique condiciones, validaciones, restricciones que el proceso debe tener en cuenta en su desarrollo)
Salida	Resultado de la ejecución del proceso, la respuesta o salida requerida de la nueva funcionalidad (ej: reporte, archivo plano, mensaje de ejecución del proceso, información almacenada, correo electrónico).

FUNCIONALIDADES DEL APLICATIVO AFECTADAS POR EL CAMBIO

Diligencie si la nueva funcionalidad afecta el comportamiento o resultado de otras funcionalidades del sistema que se encuentran en producción.

Funcionalidad afectada	Descripción de la afectación
Nombre de la funcionalidad existente en el sistema	Descripción de la afectación

INTEGRACION CON OTROS APLICATIVOS

Diligencie si la nueva funcionalidad consulta, inserta, elimina o modifica información de otros aplicativos

Aplicativo afectado	Descripción de la afectación
Nombre del aplicativo afectado	Descripción de la afectación

PROTOTIPO

Inserte imagen de las pantallas y o reportes de la nueva funcionalidad

DEFINICIÓN DEL PROTOTIPO																		
Descripción detallada de los campos de entrada y/o salida de la nueva funcionalidad																		
No	Nombre del campo	Obligatorio(S/N)																
1	Nombre del campo	Indique si el campo es obligatorio o no																
	Descripción																	
	Descripción clara y entendible del contexto de la solución																	
	Restricciones, validaciones																	
2	Indique las restricciones y/o validaciones que requiera el campo durante la ejecución del programa																	
	Nombre del campo	Obligatorio(S/N)																
	Descripción																	
	Restricciones, validaciones																	
USO DE LA FUNCIONALIDAD																		
Seleccione con una X la periodicidad que va a ser utilizada la funcionalidad																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Uso de la funcionalidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diario</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Semanal</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mensual</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Trimestral</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Semestral</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Anual</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otro, cuál?</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Uso de la funcionalidad		Diario		Semanal		Mensual		Trimestral		Semestral		Anual		Otro, cuál?	
Uso de la funcionalidad																		
Diario																		
Semanal																		
Mensual																		
Trimestral																		
Semestral																		
Anual																		
Otro, cuál?																		
CARACTERÍSTICAS ADICIONALES DE LA SOLUCION																		
+ Indique brevemente si la funcionalidad requiere manejar alguna de las siguientes opciones																		
TIPO		DETALLE																
Envíos de correo electrónico																		
Almacenamiento de archivos, documentos y/o imágenes																		
Creación de alertas, notificaciones																		
Otro. Cual?																		
GLOSARIO (Definición de los términos empleados en la nueva funcionalidad y que hacen parte del vocabulario del proceso)																		
Termino		Descripción																
Palabra a definir		Definición de la palabra del glosario																

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 28 de 30

ANEXOS <i>Indique y adicione los documentos que sean necesarios para mayor entendimiento de la solución requerida</i>
VoBo Director /Jefe Oficina solicitante

Instructivo

Nombre del campo	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha Solicitud	Día, mes, año de la solicitud
Número solicitud	No asignado por la Dirección de Tecnologías de la Información
Nombre y apellidos del solicitante	Nombre y apellido de funcionario solicitante
Cargo	Cargo de funcionario solicitante
Director técnico/jefe de oficina	Nombre de Director o Jefe de Oficina
Sistema de información (si):	Nombre de sistema de información al cual se solicita el desarrollo de la nueva funcionalidad
Módulo de si	Nombre del módulo de sistema de información al cual se solicita el desarrollo de la nueva funcionalidad
Problemática actual	Descripción de la situación que genera la solicitud, Indique si es un requerimiento normativo y cite la norma que lo exige
Definición del requerimiento	Descripción del requerimiento de forma general y clara
Descripción detallada	Descripción el requerimiento detalladamente
Definición de usuarios	Descripción del perfil y responsabilidades de los usuarios que tendrán interacción con la nueva funcionalidad
Perfil	Nombre del perfil

	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 29 de 30

Nombre del campo	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha Solicitud	Día, mes, año de la solicitud
Número solicitud	No asignado por la Dirección de Tecnologías de la Información
Responsabilidad	Responsabilidades en la ejecución de la nueva funcionalidad, (ej. ingresar información, aprobar la transacción)
Nombre de la funcionalidad	Nombre de la nueva funcionalidad
Entrada	Indique la información (datos de entrada y/o funcionalidades que dependa) para la iniciar el proceso que ejecuta la nueva funcionalidad
Proceso	Descripción detallada de los pasos que debe realizar la nueva funcionalidad para cumplir con los resultados esperados (especifique condiciones, validaciones, restricciones que el proceso debe tener en cuenta en su desarrollo)
Salida	Resultado de la ejecución del proceso, la respuesta o salida requerida de la nueva funcionalidad (ej: reporte, archivo plano, mensaje de ejecución del proceso, información almacenada, correo electrónico).
Funcionalidades del aplicativo afectadas por el cambio	Diligencie sí la nueva funcionalidad afecta el comportamiento o resultado de otras funcionalidades del sistema que se encuentran en producción.
Funcionalidad afectada	Nombre de la funcionalidad existente en el sistema
Descripción de la afectación	Descripción de la afectación
Integración con otros aplicativos	Diligencie sí la nueva funcionalidad consulta, inserta, elimina o modifica información de otros aplicativos
Aplicativo afectado	Nombre del aplicativo afectado
Descripción de la afectación	Descripción de la afectación
Prototipo	Inserte imagen de las pantallas y o reportes de la nueva funcionalidad
Definición del prototipo	Descripción detallada de los campos de entrada y/o salida de la nueva funcionalidad
Nombre del campo	Nombre del campo
Obligatorio(s/n)	Indique sí el campo es obligatorio o no
Restricciones, validaciones	Indique las restricciones y/o validaciones que requiera el campo durante la ejecución del programa
Uso de la funcionalidad	Seleccione con una X al frente la periodicidad que va a ser utilizada la funcionalidad
Características adicionales de la solución	Indique brevemente sí la funcionalidad requiere manejar alguna de las siguientes opciones

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página 30 de 30

Nombre del campo	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha Solicitud	Día, mes, año de la solicitud
Número solicitud	No asignado por la Dirección de Tecnologías de la Información
Termino	Palabra a definir
Descripción	Definición de la palabra del glosario
Anexos	Indique y adicione los documentos que sean necesarios para mayor entendimiento de la solución requerida
Vobo director /jefe oficina solicitante	Firma de jefe de Dirección o jefe de Oficina que da visto y avala la solicitud, debe corresponder con la información que se relacionó en el campo “ Director Técnico/Jefe de Oficina ”

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	NO. DEL ACTO ADMINISTRATIVO QUE LO ADOPTA Y FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	R.R. No. 007 16 Febrero 2018	Versión inicial

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 1 de 27

Aprobación		Revisión Técnica
Firma:		
Nombre:	Carmen Rosa Mendoza Suárez	Grace Smith Rodado Yate
Cargo:	Director Técnico	Director Técnico
Dependencia:	Dirección Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Dirección de Planeación
R.R. No. 007 Fecha FEBRERO 16 DE 2018		

1. OBJETIVO:

Determinar las actividades para la administración y gestión de los Sistemas de Información, aplicativos, licencias y equipos informáticos de la Contraloría de Bogotá D.C.

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la recepción y verificación de la legalidad del aplicativo, sistema de información o licencia de software de propósito general y equipos tecnológicos en medio digital (DVD, CD o WEB, o en servidor de la entidad) y termina con la calificación del servicio por parte del usuario.

3. BASE LEGAL:

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política	20-Jul-1991	Artículos 268 y 272.
Ley 42	26-Ene-1993	"Sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen."
Ley 1266 de 2008	31-Dic-2008	"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"
Ley 1341 de 2009	30-Jul-2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05
		Versión: 1.0
		Página 2 de 27

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
		Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
Ley 1581	17-Oct-2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712	06-Mar-2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
Decreto Ley 1421	22-Jul-1993	"Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá." (En especial los Artículos 105 y 109).
Decreto 1377 de 2013	27-Jun-2013	Reglamenta la ley 1581 de 2012
Decreto 103	20-Ene-2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
Decreto 1078 de 2015 Título IX Capítulo 1	26-May-2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
Acuerdo 658	21-Dic-2016	"Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones."
Acuerdo 664	26-Mar-2017	"Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016" "Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones".
Resolución 305 de 2008 Comisión Distrital de Sistemas	20-Oct-2008	"Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre".
Resolución 004 de 2017 Comisión Distrital de Sistemas	28-Nov-2017	"Por la cual se modifica la Resolución 305 de 2008 de la CDS". (parcialmente)
Norma ISO 27002:2013	2013	Catálogo de Buenas prácticas de seguridad informática
Norma ISO 27001: 2013	06-Mar-2014	ISO 27001 es una norma internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y describe cómo gestionar la seguridad de la información en una empresa.
Manual de Gobierno en línea Eje temático TIC PARA LA GESTION DE TIC- Soporte de servicios tecnológicos LI.ST.08, LI.ST.09 LI.ST.10	26-May-2015	Implementación del procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de una Mesa de Servicio.

4. DEFINICIONES:

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05
		Versión: 1.0
		Página 3 de 27

ACTIVOS DE INFORMACIÓN¹: Elementos de Hardware y de Software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos asociados con el manejo de los datos y la información misional, operativa y administrativa de cada entidad, órgano u organismo.

CARACTERISTICAS TÉCNICAS: Es la descripción de los componentes de una herramienta tecnológica como pueden ser modelo, velocidad, capacidad de almacenamiento, entre otras.

CASO: Número consecutivo asignado al Requerimiento o Incidente.

FECHA DE ADQUISICIÓN: Fecha en la que se compró la herramienta tecnológica.

FECHA DE CADUCIDAD: Fecha en la cual la licencia deja de funcionar por vencimiento ante el proveedor

HARDWARE - HW: es la parte física de cualquier dispositivo electrónico o informático, es usual que sea utilizado en una forma más amplia, generalmente para describir componentes físicos de una tecnología, incluyendo equipos de cómputo, periféricos, redes, cableado y cualquier otro elemento físico involucrado.

HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS: Programas que facilitan las labores propias de la oficina. Ejemplo: Procesadores de palabra, hojas electrónicas, mensajería y colaboración, diagramación, entre otros.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: Es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía.

INVENTARIOS. Es la relación ordenada, completa y detallada de toda clase de bienes que integran el patrimonio de la entidad. El inventario permite verificar, clasificar, analizar, valorar y controlar los bienes, lo cual posibilita efectuar un control razonable de las existencias reales, para evitar errores, pérdidas, deterioro y desperdicio de elementos.

LICENCIA: Un acuerdo legal en el que una parte otorga a otra ciertos derechos y privilegios. En el campo de la informática, un editor de software generalmente otorgará un derecho no exclusivo (licencia) a un usuario para que utilice una copia de su programa informático, y prohibirá la realización de otras copias y la distribución de

¹ Resolución 305 de 2008, Comisión Distrital de Sistemas – Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 4 de 27

dicho programa a otro usuario. Las licencias dependiendo de la herramienta tienen diferentes niveles y términos.

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS: Conjunto de tareas tendientes a mantener en perfecto funcionamiento las estaciones de trabajo e impresoras de la Entidad.

NIVEL DE SATISFACCION: Calificación dada por el usuario al servicio recibido por soporte técnico o por capacitación recibida. El rango es de 1 a 5, donde uno (1) corresponde a la calificación más baja y cinco (5) a la calificación más alta.

OBSOLESCENCIA TECNOLÓGICA: Se considera obsoleto un equipo cuando en el mercado tecnológico legal, no existen partes o repuestos de soporte por tener demasiado tiempo de haber sido adquirido o porque el mismo fabricante ha dejado de producir el producto del modelo específico.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA: Es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios tecnológicos y operativos que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía, impresoras, switches, routers, firewall, escáneres, cableado estructurado, cpu's, servidores, software informático, equipos de comunicación, internet, red Lan, etc.

PLACA: Etiqueta con un Código de barras y numero consecutivo para marcar todos los activos fijos de propiedad de la entidad, y que sirve de guía para realizar los inventarios.

REPUESTO: Es una pieza o parte que se utiliza para reemplazar las originales en equipos que debido a su uso diario han sufrido deterioro o un daño.

REQUERIMIENTO TÉCNICO: Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico

SERIE - S: Una de las características específicas (número de **serie**, marca, modelo), que identifican individualmente cada uno de los elementos o herramientas tecnológicas.

SISTEMA DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS: Sistema manual o automatizado donde se registran las solicitudes e incidencias de los usuarios (funcionarios o entes externos) sobre los servicios que presta la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Punto único de contacto entre el proveedor de servicio y los clientes internos y externos. Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 5 de 27

incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

SOFTWARE - SW: se refiere al equipamiento lógico de un computador, está compuesto por todos los aplicativos y licencias que están instalados en cada uno de los equipos de cómputo del ente departamental.

SOLICITUD: Son peticiones de atención a daños o fallos en la infraestructura de software y/o hardware que pueden ser de soporte, de mantenimiento, de nuevos desarrollos o de capacitación.

SOPORTE TECNICO: Es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios que tengan algún problema al utilizar un producto o servicio, bien sea, relacionado con hardware, software o cualquier otro equipo o dispositivo informático.

USUARIO: Funcionario de la Contraloría de Bogotá o del sujeto de control fiscal que solicita asistencia técnica sobre los sistemas de información.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Administración de Sistemas de información o Aplicativos.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1.	Profesional de la Subdirección de Gestión de Información - Dirección de TIC's	Recibir aplicativo o sistema de información. Recibe el aplicativo o sistema de información o licencia de software de propósito general en el medio digital (DVD, CD o web, o en servidor de la entidad) y verifica su legalidad y conformidad de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato, orden de compra, prestación del servicio o convenio.	Correo electrónico, Comunicación Oficial por SIGESPRO o el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad	Punto de control: Verifica legalidad de la licencia de conformidad con las especificaciones técnicas pactadas y definidas en las obligaciones contractuales. El Director de TICs y/o Subdirectores deberán verificar el cumplimiento de estas obligaciones en caso de ser supervisores según los procedimientos

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 6 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Solicita vía correo electrónico y/o comunicación oficial, el nombre de los usuarios a los cuales se les asignó el acceso al aplicativo, sistemas de información o licencia de software de propósito general, así como los perfiles de acceso definidos por el Administrador funcional según las parametrizaciones y permisos establecidos en cada caso.		del Proceso Gestión Administrativa y Financiera para tal fin, en caso contrario si encuentra incumplimientos comunicarlo a los supervisores delegados.
2.	Profesional de la Subdirección de Gestión de Información - Dirección de TIC's	Actualizar hoja de vida del aplicativo, sistema de información. Actualiza el Control de Cambios si es una nueva versión de un sistema de información, software, aplicativo o herramienta informática, diligenciando los campos requeridos. Si es adquisición nueva crea el Control de Cambios Software correspondiente. Registra las características y términos del licenciamiento adquirido.	Anexo 2 Formato Control de Cambios Software PGTI-04-02 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos	Puntos de control: Verifique el registro de los datos de creación y registro del sistema de información o aplicativo y las características de licenciamiento adquiridas.
3.	Profesional de la Subdirección de Gestión de Información - Dirección de TIC's	Instalar sistema de información o aplicativo Realiza la instalación del sistema, software o aplicativo en los equipos o	Anexo 1 Formato Pruebas de Sistemas de	Puntos de control: La finalización del proceso de instalación, debe otorgar información del recibo a

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 7 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		usuarios que se le informen a través del Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad o vía correo electrónico o comunicación oficial y realiza las respectivas pruebas de funcionamiento registrándolo en el Anexo 1 Formato de Pruebas de Sistemas de Información PGTI-04-01 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos Actualiza el formato Control de Cambios software con los usuarios a los cuales se les instaló el sistema de información, software o aplicativos	Información PGTI-04-01 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos.	satisfacción de los usuarios funcionales a través del cumplimiento en el sistema de atención a requerimientos de servicio de soporte o solicitudes.

5.2. Administración de licencias de software

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Director de Tic, Subdirector de Gestión de la Información y Profesional Asignado	Ingreso de Licencias: Recibe las licencias y determina su distribución; asigna a un funcionario de la Dirección de TIC para que actualice la herramienta respectiva con la información básica requerida para su	Inventario interno de Licencias. Anexo 2 Formato Control de Cambios Software PGTI-04-02 del	Observación: El archivo <i>Inventario de licencias</i> es de uso interno de la Dirección de TIC, para el control técnico de la Infraestructura Tecnológica.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 8 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		administración. Registra en el Anexo 2 Formato Control de Cambios Software PGTI-04-02, los datos correspondientes al licenciamiento.	Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos	
2	Contralor Auxiliar Directores Subdirectores Jefes De Oficina	Envían los requerimientos sobre necesidades de Licencias de software para las diferentes áreas de la entidad a través del Sistema de Atención de requerimientos que tenga dispuesto la entidad, siguiendo el procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos. Registra un requerimiento con visto bueno del jefe inmediato	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesto la entidad.	
3	Subdirector de Gestión de Información	Verifica la disponibilidad y el estado de las licencias: fechas de caducidad de las licencias, cantidad de licencias usadas y cantidad de licencias disponibles en el inventario interno de licencias. En caso de existir disponibilidad aprueba la solicitud y asigna al profesional de la Dirección de TIC, la instalación de las	Anexo 2 Formato Control de Cambios software PGTI-04-02 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos	Observación: Se actualiza el inventario interno de licencias de la Dirección de TIC.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 9 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		respectivas Licencias en las áreas solicitadas. Actualiza el formato Control de cambios software Si no hay licencias disponibles, se evalúa la pertinencia de su adquisición; si es pertinente se activa el trámite en el procedimiento de adquisición correspondiente del Proceso de Gestión Administrativa y Financiera; luego de adquirida volverá a ejecutar la actividad 1 y luego la actividad 4 de este sub procedimiento. Si no es pertinente, se rechaza la solicitud informando al usuario a través del Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, con las debidas justificaciones.	Registro Respuesta Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad	
4	Profesional de la Subdirección de Gestión de Información - Dirección de TIC	Confronta con el inventario general de la Entidad, el listado de Licencias, si hay inconsistencias comunica a la dependencia correspondiente del Proceso de Gestión Administrativa y Financiera, para su corrección o actualización. Verifica el registro de la licencia en el portal del fabricante o proveedor y	Inventario Interno de Licencias Anexo 2 Formato Control de Cambios PGTI-04-02 del Procedimiento Registro y	Puntos de control: Verifique el registro de los datos de creación y registro del sistema de información o aplicativo y las características de licenciamiento adquiridas.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 10 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		guarda pantallazo de verificación. Si la licencia es nueva crea el formato Control de cambios software. Realiza la instalación de las respectivas Licencias en las áreas solicitadas e indica al usuario final las condiciones y políticas de uso del licenciamiento.	Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos	
5	Profesional de la Subdirección de Gestión de Información - Dirección de TIC	Monitoreo del estado de licencias. Analiza el estado de las licencias: fecha de caducidad y/o nivel de obsolescencia. En caso de presentarse caducidad o obsolescencia, emite concepto técnico para dar de baja. Actualiza el estado de la licencia en el formato Control de Cambio Software e informa a la Dirección de TIC para el trámite correspondiente.	Anexo 2 Formato Control de Cambios Software PGTI-04-02 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos Documento con Concepto Técnico para dar de baja	
6	Director de TIC, Subdirector de Gestión de la Información, Subdirector de Recursos	Aprobar concepto técnico. Revisa el concepto emitido por el profesional de TIC Si el concepto es aprobado, informa a la Subdirección administrativa y Financiera	Comunicación Oficial	Puntos de control: Tramitar según lo indicado en la instancia pertinente (Comité de Baja de Elementos) y los procedimientos vigentes del Proceso

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 11 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Tecnológicos	para que se realicen las actividades que permitan dar de baja las licencias reportadas.		Gestión Administrativa y Financiera establecidos para tal fin
7	Profesional de la Subdirección de Gestión de Información - Dirección de TIC's	Actualiza el inventario interno de licencias de la Dirección de TIC.	Inventario interno de Licencias actualizado.	

5.3. Administración de Elementos informáticos

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Director de Tic, Subdirector de Recursos Tecnológicos y Profesional Asignado	Recibir elementos informáticos Recibe el equipo informático (equipo de cómputo, escáner, impresora, servidores, equipos de comunicaciones, etc.) y da visto bueno a la entrada al inventario de la Dirección de TIC. Verifica su legalidad y conformidad de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato, orden de compra, prestación del servicio o convenio. Determina su distribución asigna a un funcionario de la Dirección de TIC para que haga entrega del	Correo electrónico /Comunicación Oficial Registro Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad	Punto de control: Actualiza el inventario de equipos que tiene la Dirección de TIC. Verifica legalidad del equipo informático de conformidad con las especificaciones técnicas pactadas y definidas en las obligaciones contractuales. El Director de TIC y/o Subdirectores deberán verificar el cumplimiento de estas obligaciones en caso de ser supervisores según los procedimientos del Proceso Gestión

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 12 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		equipo. Informa al profesional de la Dirección de TIC por correo electrónico o por el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad los usuarios a los cuales se les entregará el equipo informático		Administrativa y Financiera para tal fin, en caso contrario si encuentra incumplimientos comunicarlo a los supervisores delegados. Observación: El archivo de inventario de equipos es de uso interno de la Dirección de TIC.
2	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos - Dirección de TIC's	Realizar la instalación Alista el equipo tecnológico (configura e instala software necesario) con los datos del usuario a quien se le entregará el equipo. Para el caso de servidores, equipos de comunicación y otros tipos de equipos tecnológicos que requieren una instalación y configuración técnica especializada, se almacenan en los lugares pertinentes a su instalación y se disponen para su instalación de acuerdo con las obligaciones pactadas en los contratos de adquisición de los mismos. Actualiza el formato "Hoja de vida de equipos de cómputo y de comunicaciones" con los datos de placa, usuarios,	Anexo 1. Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones. PGTI-05-01 Comunicación oficial interna	Punto de control: Verifica datos de control de placa, serie y demás pertinentes frente al elemento físico recibido. El Director de TIC y Subdirector de Recursos Tecnológicos deben controlar que las gestiones de instalación de los equipos adquiridos con obligaciones de instalación y configuración mediante contrato, se realice en los tiempos y términos pactados.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 13 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		entre otros. Informa y entrega el equipo al usuario correspondiente.		
3	Auxiliar Administrativo Secretario Técnico Operativo Profesional Universitario y/o Especializado Gerente Subdirector Técnico, Financiero o Administrativo Jefe Oficina Director Técnico Asesor Contralor Auxiliar Contralor (Funcionarios Contraloría de Bogotá) o Contratista	Recibir el equipo informático Verifica el estado del equipo informático de acuerdo a los registros y/o requerimientos. Si considera que está conforme a la solicitud, recibe el equipo diligenciando el Anexo 3 Formato de Recibo a Satisfacción En caso contrario, lo devuelve a la Dirección de TIC, indicando la inconformidad.	Anexo 3. Formato Recibo a Satisfacción PTIC-05-03.	
4	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos - Dirección de TIC's	Administrar Equipos/ hardware Revisa la hoja de vida de los equipos de cómputo de la entidad y verifica el estado de sus partes y licenciamiento, para identificar los equipos que presentan daño total u obsolescencia tecnológica, de acuerdo con la periodicidad determinada para su monitoreo. En caso de encontrar equipos informáticos para	Anexo 1. Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones. PGTI-05-01 Anexo 2. Equipos Tecnológicos para dar de Baja PGTI-05-02	Punto de control: Reporta o inicia los procedimientos necesarios según los resultados del monitoreo. Según lo indicado en la instancia pertinente (Comité de Baja de Elementos) y los procedimientos vigentes del Proceso Gestión Administrativa y Financiera establecidos para tal fin

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 14 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		dar de baja: - Elabora Concepto técnico para dar de baja los equipos relacionados en el formato. Diligencia: El Anexo 2 Equipos Tecnológicos para dar de Baja PGTI-05-02 y elabora documento con el Concepto técnico a la Subdirección de Recursos físicos. - Registra el concepto técnico resultante en "La Hoja de Vida de equipos de cómputo y de comunicaciones.	Documento con Concepto Técnico para dar de baja	

5.4. Instalación, Retiros o Cambios de Equipos de Usuario Final

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Contralor, Contralor Auxiliar, Director, Subdirector, Jefe de Oficina Gerente	Registrar solicitud de traslado Ingresa al Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad y presenta la solicitud, siguiendo el procedimiento Registro de Atención de Requerimientos de soporte a Sistemas de Información y Equipos Informáticos. La solicitud debe contener	Registro Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad	Observación: El funcionario que realiza la solicitud debe validar que le llegue a su correo la evidencia del registro de la solicitud

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 15 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		ubicación inicial, ubicación final y características del equipo.		
2	Director de TIC, Subdirector de Recursos Tecnológicos	Aprobar solicitudes Revisa en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad solicitudes de instalación, retiro o cambio de equipos de cómputo. Si la solicitud proviene de Director, subdirector o jefe de oficina y cuenta con todos los datos, aprueba la solicitud de acuerdo a disponibilidad, registrando en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad o medios de comunicación que se tengan (vía telefónica, correo electrónico) y continúa con la actividad 3. En caso contrario, devuelve solicitud, y vuelve a la actividad 1.	Registro Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad	
3.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos - Dirección de TIC's	Atender solicitud Realiza actividades solicitadas e informa al usuario a través del Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad o medios de comunicación	Registro Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad	Puntos de control: Verificar en Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, si la solicitud fue atendida.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 16 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		que tenga disponibles (vía telefónica, correo electrónico).		
4.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos - Dirección de TIC's	Cerrar la solicitud. Solicita al usuario la calificación del servicio a través del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción que se ofrece en el Sistema de Atención de Requerimientos que tenga dispuesta la entidad.	Registro Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad	Puntos de control: Verificar en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad si la solicitud fue atendida y se encuentra en estado Cerrada.

5.5. Mantenimientos Preventivos de Equipos de Cómputo y Comunicaciones

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Director de Tic, Subdirector de Recursos Tecnológicos y Profesional Asignado	Programar ejecución de mantenimientos preventivos a Infraestructura Tecnológica Instalada Elabora Cronograma de Mantenimientos Preventivos para los Equipos Tecnológicos que cuentan con él, de acuerdo con las obligaciones pactadas en los contratos y convenios suscritos.	Cronograma Anual de Mantenimientos Preventivos	Observación: El cronograma se debe elaborar teniendo en cuenta los ANS suscritos con los proveedores y contratistas Punto de Control: Verifica que las condiciones de los mantenimientos preventivos considerados son coherentes con los registros de la Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y Comunicaciones.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 17 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
2	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos - Dirección de TIC's	Ejecución de mantenimientos preventivos De acuerdo con la programación de mantenimientos preventivos comunique a los usuarios de los equipos la realización del mantenimiento. Acompañe a los contratistas o proveedores en la ejecución de los mantenimientos. Diligencie la lista de chequeo de mantenimientos preventivos Registra las novedades del mantenimiento efectuado en la Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y Comunicaciones.	Comunicación Oficial Interna/ Correo Electrónico Anexo 4. Lista de Chequeo Mantenimiento Preventivo Equipos de Cómputo y Comunicaciones PGTI-05-04 Anexo 1. Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones. PGTI-05-01	Punto de Control: Verifica que las condiciones de los mantenimientos preventivos se efectúen de conformidad a lo pactado, si se presentan no conformidades informe al Director de TIC y Subdirector de Recursos Tecnológicos Si en ejecución del mantenimiento preventivo se encuentran anomalías, active el procedimiento para el mantenimiento correctivo.
3	Auxiliar Administrativo Secretario Técnico Operativo Profesional Universitario y/o Especializado Gerente Subdirector Técnico, Financiero o Administrativo Jefe Oficina Director Técnico Asesor Contralor Auxiliar	Recibir el mantenimiento preventivo del equipo informático Verifica el estado del equipo informático. Si considera que está conforme recibe el mantenimiento del equipo diligenciando el Anexo 3 Formato de Recibo a	Anexo 3. Formato Recibo a Satisfacción PTIC-05-03.	Observación: Se aplica el formato pero ajustado al mantenimiento preventivo efectuado.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 18 de 27

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Contralor (Funcionarios Contraloría de Bogotá) o Contratista	Satisfacción En caso contrario, lo devuelve a la Dirección de TIC, indicando la inconformidad.		

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 19 de 27

6. ANEXOS

ANEXO 1 Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones

		HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y DE COMUNICACIONES				Código formato: PGTI-05-01 Versión: 1.0 Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0 Página X de Y	
FECHA	DD	MM	AAAA				
1. DATOS BÁSICOS EQUIPO Tipo EQUIPO (cómputo, portátil, scanner, impresora, servidor, switch, firewall, Licencia, etc)							
Marca		Modelo		Fecha de Adquisición		Placa	
Tipo		Portátil		Escritorio		Otro	
2. DATOS DE UBICACIÓN DEL EQUIPO Usuario Responsable Cargo Ubicación actual Dirección Sectorial o Localidad							
3. CONFIGURACION DE HARDWARE Marca y/o Modelo CPU Marca y/o modelo Monitor Serial CPU Serial Monitor Procesador Marca y/o modelo Teclado Memoria RAM Velocidad Serial Teclado Disco Duro Marca Capacidad Tecnología Marca y/o modelo Mouse IDE SATA Otro							
4. SISTEMA OPERATIVO/SOFTWARE/SISTEMA DE INFORMACION INSTALADO (características licenciamiento) Descripción							
5. MANTENIMIENTOS Mantenimiento Preventivo Fecha Realización Realizado por Observación							
Mantenimiento Correctivo Fecha Realización Realizado por Observación							
Cambio de partes Fecha del cambio Parte cambiada Observación							
Piezas en mal estado Dispositivo Marca Observaciones Modelo Serial Diagnóstico							
6. RECOMENDACIONES Y/O OBSERVACIONES							

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 20 de 27

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

El formato debe ser diligenciado en su totalidad por un funcionario del Grupo de Soporte.

Fecha: Día, Mes y Año en el cual se está
realizando el levantamiento de la
información

1. DATOS BÁSICOS EQUIPO

Tipo EQUIPO (cómputo, portátil, scanner, impresora, servidor, switch, firewall, Licencia, etc) Tipo de equipo puede ser
computador, escáner, impresora,
servidor, switch, firewall

Fecha de Adquisición Fecha en la cual se adquirió
Placa Identificación de inventario de la
Contraloría de Bogotá
Marca Nombre de fábrica del
equipo de cómputo
Modelo Identificación de fábrica
del equipo de cómputo
Serial Número de identificación de
fábrica del equipo de cómputo
Tipo Seleccionar si es un equipo
portátil o de escritorio
Otro Aplica para datos diferentes a las
anteriores categorías

2. DATOS DE UBICACIÓN DEL EQUIPO

Usuario Nombre completo del funcionario
a cargo del equipo
Cargo Cargo actual del
funcionario a cargo del
equipo
Ubicación actual Sede donde se encuentra el
equipo (Sede principal, Edificio
Condominio, San Cayetano,
escuela de Capacitación,
Participación Ciudadana,
Localidades)
Dirección sectorial o localidad Dirección a la cual se
encuentra asignado el

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 21 de 27

funcionario a cargo del
equipo

3. CONFIGURACION DE HARDWARE

Marca/Modelo CPU	Identificación de fábrica del equipo de cómputo
Serial CPU	Número de identificación de fábrica del equipo de cómputo
Marca/Modelo Monitor	Identificación de fábrica del equipo de cómputo
Serial Monitor	Número de identificación de fábrica del equipo de cómputo
Marca/Modelo teclado	Identificación de fábrica del equipo de cómputo
Serial teclado	Número de identificación de fábrica del equipo de cómputo
Marca/Modelo mouse	Identificación de fábrica del equipo de cómputo
Serial mouse	Número de identificación de fábrica del equipo de cómputo
Procesador	Indicar marca y modelo del procesador
Velocidad	Indicar velocidad del procesador
Memoria RAM	Indicar tamaño y estado
<i>Disco Duro:</i>	
Marca	Identificación de fábrica del Disco Duro
Capacidad	Indicar tamaño y estado
Tecnología	Seleccionar tecnología correspondiente

4. SISTEMA OPERATIVO /SOFTWARE/SISTEMA DE INFORMACION INSTALADO (características licenciamiento)

Descripción	Indicar que Sistema Operativo, software y/o Sistema de Información con su versión se encuentra instalado en el equipo, realice una breve descripción del licenciamiento relacionado.
-------------	--

5. MANTENIMIENTOS

Mantenimiento Preventivo:

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 22 de 27

Fecha: Día, Mes y Año en el cual se está realizando el mantenimiento
 Realizado por: Nombre del funcionario del grupo de soporte que realiza el mantenimiento
 Observaciones: Novedades encontradas al momento de realizar el mantenimiento
Mantenimiento Correctivo:

Fecha: Día, Mes y Año en el cual se está realizando el mantenimiento
 Realizado por: Nombre del funcionario del grupo de soporte que realiza el mantenimiento
 Observaciones: Novedades encontradas al momento de realizar el mantenimiento
Cambio de partes:

Fecha: Día, Mes y Año en el cual se realiza el cambio de repuestos
 Parte cambiada: Nombre, marca, serial y/o placa (según corresponda) de la pieza cambiada
 Observación: Justificación del cambio de la pieza
Piezas en mal estado:

Dispositivo	Descripción de la pieza que se encuentra en mal estado
Marca	Identificación de fábrica de la pieza
Modelo	Identificación de fábrica de la pieza
Serial	Identificación de fábrica de la pieza
Diagnóstico	Análisis realizado del daño de la pieza
Observaciones:	Novedades o datos diferentes a las anteriores categorías

6. RECOMENDACIONES Y/O OBSERVACIONES

Espacio utilizado por el funcionario del Grupo de Soporte para incluir datos relevantes adicionales que permitan identificar o diagnosticar el equipo de cómputo

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 23 de 27

ANEXO 2 Formato Equipos Tecnológicos para dar de Baja

		EQUIPOS TECNOLOGICOS PARA DAR DE BAJA		Código formato: PGTI- 03-02 Versión 1.0 Código documento: PGTI-03 Versión 1.0 Página 1 de 1	
REVISION DEL EQUIPO					
Fecha de la revisión					
Dependencia y/o Ubicación del equipo					
Nombre del responsable actual					
Profesional de TIC que revisa					
Información básica del activo fijo					
Tipo de Equipo				Fecha de dar de baja	
		(Computador, portátil, impresora, escaner, mouse, switch, router, etc)			
1	Marca		Modelo		Pieza
	Descripción del estado en que se encuentra el equipo				
Fecha de Adquisición			Se considera Obsoleto ?	SI	NO
Observaciones					
Firma del profesional de TIC			Firma de quien recibe por Recursos Materiales		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05
		Versión: 1.0
		Página 24 de 27

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
fecha de la revisión	Fecha en la cual se realiza la revisión
Dependencia	Ubicación del equipo
Nombre del responsable actual	Responsable del equipo
Profesional de TIC que revisa	Nombre del profesional de la Dirección de TIC que realiza la revisión
Tipo de Activo	Indique si es computador, portátil, escáner, impresora, SWITCH, firewall, servidor, etc.
Fecha de dar de baja	Indique la fecha en la cual se da de baja el equipo
Marca	Nombre de la marca o fabricante del equipo informático
Modelo	Número o referencia del equipo
Placa	Número de identificación del equipo en el inventario de la Contraloría de Bogotá
Descripción del estado en que se encuentra el equipo	Realice una descripción del estado del equipo por la cual se considera debe darse de baja
Faltan partes:	Según lo que observe diligencia SI cuando el equipo le hace falta alguno de sus componentes para funcionar o NO si está completo
Detalle de las partes faltantes:	En caso de que falten partes relacione en forma detallada las características de las partes
Fecha de Adquisición	Fecha en la cual se adquirió el equipo, corresponde a la fecha de ingreso a almacén
Se considera obsoleto	Marca SI en el caso de que el análisis determinó que la tecnología del equipo ya está fuera del mercado, o discontinuado por el fabricante. Marca NO si el análisis determinó que no es obsoleto
Observaciones	Cualquier información adicional que considere debe informarse
Firma del profesional de TIC	Firma del profesional que realizó la revisión y dio concepto técnico de baja de activo
Firma de quien recibe por Recursos Materiales	Firma del funcionario de Recursos Materiales que recibe el equipo para dar de baja del inventario de la entidad

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 25 de 27

ANEXO 3 Formato Recibo a Satisfacción

	RECIBO A SATISFACCIÓN	Código documento: PGTI-05-03 Versión 1.0
		Código formato: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página X de Y

Bogotá D.C.,

Señores

DIRECCION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Contraloría de Bogotá

Ciudad

Por medio del presente documento certifico que se me realizó la entrega de los equipos informáticos identificados con las siguientes placas de inventario:

No.	EQUIPO INFORMÁTICO	PLACA
1		
2		
3		
4		
5		
6		

OBSERVACIONES

Cordialmente,

Quien recibe a Satisfacción:

Firma:

Nombre:

Cargo:

Quien entrega:

Firma:

Nombre:

Cargo:

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 26 de 27

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
Equipo informático	Tipo del equipo informático que recibe, puede ser computador, portátil, escáner, impresora, etc.
Placa	Número de identificación del equipo informático en el inventario de la Contraloría de Bogotá
Observaciones	Cualquier información adicional que considere debe informar.
Quien recibe a satisfacción	Firma del funcionario que recibe el equipo informático
Quien entrega	Firma del funcionario que hace entrega del equipo al funcionario.

ANEXO 4 Formato Lista de Chequeo de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo y Comunicaciones

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	LISTA DE CHEQUEO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES	Código documento: PGTI-05-04
		Versión: 1.0
		Código Documento: PGTI-054
		Versión: 1.0
		Página X de Y

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES									
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE CÓMPUTO									
LISTA DE CHEQUEO									
PLACA									
No.	ACTIVIDADES A REALIZAR								VERIFICADO
1	PREGUNTAR AL USUARIO SI HA TENIDO INCONVENIENTES CON EL EQUIPO								
2	REVISAR EQUIPO Y FUNCIONALIDAD								
3	LIMPIEZA FÍSICA (CPU, MONITOR, TECLADO, MOUSE)								
4	ELIMINACIÓN DE SOFTWARE NO AUTORIZADO								
5	DESCARGA DE ACTUALIZACIONES DE WINDOWS								
6	INSTALAR ANTI VIRUS, ACTUALIZARLO Y ESCANEAR EQUIPO								
7	DILIGENCIAR FORMATO DE HOJA DE VIDA								
8	DILIGENCIAR FORMATO DE CONSTANCIA DE MANTENIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCIÓN								

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 27 de 27

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	NO. DEL ACTO ADMINISTRATIVO QUE LO ADOPTA Y FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	R. R. No.007 16 Febrero 2018	Versión inicial

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 1 de 32

Aprobación		Revisión Técnica
Firma:		
Nombre:	Carmen Rosa Mendoza Suárez	Grace Smith Rodado Yate
Cargo:	Director Técnico	Director Técnico
Dependencia:	Dirección Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Dirección de Planeación
R.R. No. 007 Fecha FEBRERO 16 DE 2018		

OBJETIVO

Implementar actividades que permitan gestionar los riesgos inherentes para garantizar la seguridad de la plataforma tecnológica y servicios informáticos de la Contraloría de Bogotá D.C., para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la Entidad.

ALCANCE

El procedimiento inicia con la asignación de roles y responsabilidades para administración de estrategias y acciones entorno a la seguridad física y lógica aplicada a activos de información de la Contraloría de Bogotá D.C. y termina con el análisis de los informes y comunicación a la Dirección de TIC de los informes.

BASE LEGAL

La Seguridad de Tecnologías de la Información se encuentra alineada al marco legal definido para la Contraloría de Bogotá, y enuncia la normatividad a partir de la cual tienen sustento el desarrollo e implementación de la tecnología y los sistemas de información en la Entidad, como se referencia a continuación.

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política	20-Jul-1991	Artículos 268 y 272.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
		Página 2 de 32

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Ley 42	26-Ene-1993	"Sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen."
Decreto Ley 1421	22-Jul-1993	"Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá." (En especial los Artículos 105 y 109).
Ley 1266 de 2008	31-Dic-2008	"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"
Ley 1341 de 2009	30-Jul-2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
Ley 1474 de 2011	12-Jul-2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1581	17-Oct-2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712	06-Mar-2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
Decreto 1377 de 2013	27-Jun-2013	Reglamenta la ley 1581 de 2012
Decreto 103	20-Ene-2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
Decreto 1078 de 2015 Título IX Capítulo 1	26-May-2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
Acuerdo 658	21-Dic-2016	"Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones."
Acuerdo 664	26-Mar-2017	"Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016" "Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones".
Resolución 305 de 2008 Comisión Distrital de Sistemas	20-Oct-2008	"Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre".
Resolución 004 de 2017 Comisión Distrital de Sistemas	28-Nov-2017	"Por la cual se modifica la Resolución 305 de 2008 de la CDS". (parcialmente)
Resolución Reglamentaria 022 de 2016	14-Jul-2016	Por la cual se adoptan las Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información en la Contraloría de Bogotá D.C.
Norma ISO 27002:2013	2013	Catálogo de Buenas prácticas de seguridad informática
Norma ISO 27001: 2013	06-Mar-2014	ISO 27001 es una norma internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y describe cómo gestionar la seguridad de la información en una empresa.
Manual de Gobierno en línea Eje temático TIC	26-May-2015	Implementación del procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 3 de 32

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
PARA LA GESTION DE TIC- Soporte de servicios tecnológicos LI.ST.08, LI.ST.09 LI.ST.10		través de una Mesa de Servicio.
CONPES 3854 de 2016	11-Abr-2016	Política Nacional de Seguridad Digital

4. DEFINICIONES

ACTIVO DE INFORMACIÓN: Es una pieza de información definible e identificable, almacenada en cualquier medio. Elementos de Hardware y de Software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos y procesos, procedimientos y recursos humanos asociados con el manejo de los datos y la información misional, operativa y administrativa de cada entidad, órgano u organismo.

Características de los activos de la información: Un activo de información puede tener las siguientes características, independiente del tipo de activo:

- El activo de información es reconocido como valioso
- No es fácilmente reemplazable sin incurrir en costos, habilidades especiales, tiempo, recursos o combinación de los mismos.
- Forma parte de la identidad de la entidad y sin la cual la Contraloría de Bogotá puede estar en algún nivel de riesgo.

ANTIVIRUS: Programas cuyo objetivo es detectar o eliminar virus informáticos.

AMENAZA: Potencial violación de la seguridad.

CARACTERISTICAS TÉCNICAS: Es la descripción de los componentes de una herramienta tecnológica como pueden ser modelo, velocidad, capacidad de almacenamiento, entre otras.

CASO: Número consecutivo asignado al Requerimiento o Incidente.

CENTRAL DE SERVICIOS DE TI: Sistema por medio del cual se gestiona el portafolio de servicios de TI, asesoría en Proyectos de TI, desarrollo de Sistemas de Información, adquisiciones tecnológicas, soporte técnico, Administración de servicios de TI. (Abreviado CSTI).

CENTRO DE DATOS: Espacio físico ubicado en el 7 piso de la entidad en el cual se encuentran los equipos servidores, equipos de comunicaciones que alojan los servicios de

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 4 de 32

red como aplicativos, bases de datos, servicio de Internet, servicio de Directorio Activo y seguridad perimetral de la Contraloría de Bogotá.

CENTROS DE CABLEADO: Espacio físico ubicados en diferentes sedes y pisos de la entidad en el cual se encuentran los diferentes equipos de comunicaciones que permite la comunicación entre los diferentes sedes y pisos de la Contraloría de Bogotá.

CSIRT: (Computer Security Incident Response Team) Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad cibernética, por su sigla en inglés.

DENEGAR: Responder negativamente a una petición o solicitud.

HARDWARE - HW: es la parte física de cualquier dispositivo electrónico o informático, es usual que sea utilizado en una forma más amplia, generalmente para describir componentes físicos de una tecnología, incluyendo equipos de cómputo, periféricos, redes, cableado y cualquier otro elemento físico involucrado.

HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS: Programas que facilitan las labores propias de la oficina. Ejemplo: Procesadores de palabra, hojas electrónicas, mensajería y colaboración, diagramación, entre otros.

INFORMACIÓN: Es un conjunto de datos organizados y procesados que tienen un significado, relevancia, propósito y contexto. La información sirve como evidencia de las actuaciones de las entidades. Un documento se considera información y debe ser gestionado como tal.

INVENTARIOS. Es la relación ordenada, completa y detallada de toda clase de bienes que integran el patrimonio de la entidad. El inventario permite verificar, clasificar, analizar, valorar y controlar los bienes, lo cual posibilita efectuar un control razonable de las existencias reales, para evitar errores, pérdidas, deterioro y desperdicio de elementos.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: Es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía.

LICENCIA: Un acuerdo legal en el que una parte otorga a otra ciertos derechos y privilegios. En el campo de la informática, un editor de software generalmente otorgará un derecho no exclusivo (licencia) a un usuario para que utilice una copia de su programa informático, y prohibirá la realización de otras copias y la distribución de dicho programa a otro usuario. Las licencias dependiendo de la herramienta tienen diferentes niveles y términos.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 5 de 32

OBSOLESCENCIA TECNOLÓGICA: Se considera obsoleto un equipo cuando en el mercado tecnológico legal, no existen partes o repuestos de soporte por tener demasiado tiempo de haber sido adquirido o porque el mismo fabricante ha dejado de producir el producto del modelo específico.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA: Es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios tecnológicos y operativos que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía, impresoras, switches, routers, firewall, escáneres, cableado estructurado, cpu's, servidores, software informático, equipos de comunicación, internet, red Lan, etc.

REQUERIMIENTO TÉCNICO: Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico

SOFTWARE - SW: se refiere al equipamiento lógico de un computador, está compuesto por todos los aplicativos y licencias que están instalados en cada uno de los equipos de cómputo del ente departamental.

RIESGO: Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información.

ROLES: Conjunto de responsabilidades y actividades asignadas a una persona o grupo de personas para apoyar la adopción y aplicación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

SEGURIDAD PERIMETRAL INFORMÁTICA (FIREWALL): Corresponde a hardware o software o la integración de ambos para la protección de perímetros lógicos y físicos, detección de tentativas de intrusión y/o disuasión de intrusos en la red de la Entidad.

WSUS: o Windows Server Update Services es una función dentro del catálogo disponible en Windows, permite la distribución de los parches y actualizaciones publicadas por Microsoft de forma centralizada para todos los PC, portátiles, servidores que tengan sistemas operativos Microsoft, de forma programada permitiendo una gestión correcta del ancho de banda disponible en la red de comunicaciones de la Entidad.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 6 de 32

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Gestión de Acceso al Centro de Datos y Centros de Cableado

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos	Asigna a funcionarios roles de: - Administrador de Centro de Datos. - Administrador de Centros de Cableado. - Operador de Centro de datos y de centros de cableado	Comunicación oficial interna.	Punto de Control: Segregación de funciones de acuerdo a perfiles y competencias. Se debe realizar una descripción específica del alcance de cada uno de los roles
2	Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos	Asigna permisos en dispositivos de control de acceso biométrico a centro de datos y los centros de cableado a los funcionarios con roles: - Administrador de Centro de Datos - Administrador de Centros de Cableado. - Operador de Centro de datos y de centros de cableado	Comunicación Oficial Interna. Anexo 1. Formato de Acceso Permanente al Centro de Datos y Centros de Cableado. PGTI-06-01	Punto de Control: Asignación de privilegios según las funciones. Monitoreo periódico a control de accesos, determinar pertinencia y continuidad.
3	Director de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, Subdirector de Recursos Tecnológicos	Informa a Subdirección de Servicios Generales la autorización de ingreso en horario extra laboral en casos de emergencia a centro de datos piso 7 y centros de cableado ubicados en los diferentes pisos, a funcionarios con roles de - Administrador de Centro de Datos. - Administrador de Centros de Cableado.	Comunicación oficial interna.	Observación: En caso de presentarse una emergencia en horarios no laborales, la Dirección Administrativa debe tener conocimiento de funcionarios de contacto y acción de la Dirección de Tecnologías de la Información y las

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 7 de 32

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Operador de Centro de Datos y operador de Centros de Cableado.		Comunicaciones
4	Técnico y/o Profesionales Universitarios/Especializados con roles de: Administrador del centro de datos Administrador de centros de cableado Operador de Centro de datos y de centros de cableado	Realiza actividades de administración, monitoreo y/o mantenimiento en centro de datos y/o centros de cableado de acuerdo a las responsabilidades definidas al rol y de acuerdo con las planificaciones de la actividad. En caso de requerir acceso a centro de datos y/o centros de cableado a personal no autorizado, se debe realizar las actividades 5, 6 y 7	Anexo 2. Bitácora de Acceso a centro de datos y/o centros de cableado. PGTI-06-02	Punto de Control: El Director Tecnologías de la información y las Comunicaciones y/o Subdirector de Recursos Tecnológicos deben verificar periódicamente el diligenciamiento de la Bitácora de Acceso y los fines de los accesos
5	Profesionales Universitarios/Especializados con roles de: Administrador del centro de datos Administrador de centros de cableado	Solicita autorización de acceso a centro de datos y/o centros de cableado a personal no autorizado (funcionario, tercero, y/o contratista) a través de diligenciamiento de formato, en caso de requerirse el acceso, indicando claramente la identificación del personal, las actividades a realizar, el tiempo programado de las actividades y las fechas y horarios de acceso y permanencia.	Anexo 3. Formato de Autorización Acceso a centro de datos y/o centros de cableado. PGTI-06-03	
6	Subdirector de Recursos Tecnológicos	Autoriza o deniega el ingreso de personal dependiendo de la pertinencia de las labores y los accesos. Informa a la Subdirección de Servicios Generales la	Anexo 3. Formato de Autorización Acceso a centro de datos y/o	Punto de Control: Restringir el acceso a áreas seguras, de almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos,

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 8 de 32

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		autorización de ingreso del personal en caso de ser autorizado indicando el horario de acceso y tiempo de permanencia.	centros de cableado. PGTI-06-03 Comunicación Oficial Interna.	permitiendo el acceso solo al personal autorizado y en los casos necesarios.
7	Profesionales Universitarios/Especializados con roles de: Administrador de Centro de Datos. Administrador de Centros de Cableado.	Acompaña y monitorea al personal autorizado temporalmente para ejecutar actividades en centro de datos y/o centros de cableado	Anexo 2. Bitácora de Acceso a centro de datos y/o centros de cableado. PGTI-06-02	Punto de Control Registro de las actividades realizadas en centro de datos y / o centros de cableado, en la Bitácora y de ser necesaria según la complejidad de la actividad entregar informe detallado de actividades y/o intervenciones.
8	Profesionales Universitarios/Especializados con roles de: Administrador del centro de datos Administrador de centros de cableado	Elabora informe mensual de actividades de administración de centro de datos y centros de cableado	Informe mensual de administración de centro de datos y centros de cableado	
9	Subdirector de Recursos Tecnológicos.	Analiza los informes y comunica los aspectos relevantes a la Dirección para la toma de decisiones.		Punto de Control Se debe analizar periódicamente la generación de nuevos riesgos, el nivel de vulnerabilidad de la plataforma tecnológica y la efectividad de los controles implementados

5.2 Gestión de Ingreso y/o Salida de Equipos y Elementos del Centro de Datos y/o Centros de

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 9 de 32

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
Cableado				
1	Profesionales Universitarios/Especializados con roles de: Administrador de Centro de Datos. Administrador de Centros de Cableado.	Solicita autorización para ingreso y/o salida de equipos o elementos al centro de datos o los centros de cableado.	Anexo 3. Formato de Autorización Acceso a centro de datos y/o centros de cableado. PGTI-06-03	
2	Subdirector de Recursos Tecnológicos	Autoriza o deniega ingreso y/o salida de equipos o elementos al centro de datos o centros de cableado teniendo en cuenta la pertinencia y necesidad de la acción.		Punto de Control: Restringir el ingreso de equipos y/o elementos a áreas seguras, de almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos, permitiendo el acceso solo a los equipos y/o elementos autorizados y debidamente verificados y controlados.
3	Profesionales Universitarios/Especializados con roles de: Administrador de Centro de Datos. Administrador de Centros de Cableado.	Ingresa y/o retira equipos o elementos al centro de datos o los centros de cableado. En caso que el ingreso o retiro del equipo o elemento tenga afectación en el inventario, ejecuta la actividad 4 de este sub procedimiento.	Anexo 4. Formato de Ingreso y Salida de Equipos y/o Elementos del Centro de Datos y/o Centros de Cableado PGTI-06-04	Punto de Control: Verifica y registra identificación del elemento, características técnicas y estado del elemento a ingresar o retirar.
4	Director de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, Subdirector de	Solicita a la Subdirección de Recursos Materiales con los soportes requeridos, el ingreso /salida del (los) elementos registrado(s) como nuevo o	Comunicación Oficial Interna.	Punto de control: Se activa el

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 10 de 32

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Recursos Tecnológicos	cambio o baja en inventario de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, según corresponda.		Procedimiento de Gestión de Recursos y Servicios Tecnológicos Se activa el Procedimiento para el Manejo y Control de Almacén e Inventarios vigente del Proceso Gestión Administrativa y Financiera

5.3. Gestión de Cambios en el Centro de Datos y los Centros de Cableado

1	Profesionales Universitarios/Especializados con roles de: Administrador de Centro de Datos. Administrador de Centros de Cableado.	Solicita autorización para ejecutar actividades técnicas soporte y/o mantenimiento (instalación, configuración y/o desinstalación) de equipos o elementos de centro de datos o centros de cableado.	Anexo 3. Formato de Autorización Acceso a centro de datos y/o centros de cableado. PGTI-06-03	Observación: Se debe informar fecha, horario de acceso y tiempo de permanencia e indicar la afectación en la disponibilidad de los servicios informáticos /plataforma tecnológica a funcionarios y/o ciudadanos, indicando el alcance de la afectación y el tiempo de la misma. Punto de control: El Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Subdirector de Recursos Tecnológicos deben evaluar con anterioridad el impacto de las intervenciones en la infraestructura tecnológica instalada, para activar los planes
---	---	---	---	--

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 11 de 32

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				de contingencia, respaldo, y comunicación en caso de ser necesario.
2	Subdirector de Recursos Tecnológicos	Autoriza o deniega ejecución de actividades técnicas. En caso que la actividad tenga afectación de servicios informáticos de la Contraloría de Bogotá D.C. ejecute la actividad 3 de este sub procedimiento.	Anexo 3. Formato de Autorización Acceso a centro de datos y/o centros de cableado. PGTI-06-03	
3	Subdirector de Recursos Tecnológicos	Remite a Oficina Asesora de Comunicaciones, información para su publicación a funcionarios y/o ciudadanía acerca de la actividad a realizar y los horarios de indisponibilidad de servicios informáticos de la Contraloría de Bogotá.	Correo electrónico institucional	Punto de control: El Director de Tecnologías de la información y las Comunicaciones y Subdirector de Recursos Tecnológicos deben evaluar con anterioridad el impacto de las intervenciones en la infraestructura tecnológica instalada, para activar los planes de contingencia, respaldo, y comunicación en caso de ser necesario.
4	Profesionales Universitarios/Especializados con roles de: Administrador de Centro de Datos. Administrador de Centros de Cableado.	Ejecutar actividades técnicas de instalación, configuración, soporte y/o mantenimiento de equipos y/o elementos de centro de datos y/o centros de cableado. Efectúa trámite para la Actualización de planos de RACK en centro de datos y centros de cableado según los	Anexo 5. Formato Registros de Cambios. PGTI-06-05 Anexo 1. Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y	Punto de Control: Las actividades realizadas deben estar acompañadas y supervisadas por el responsable de esta actividad.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 12 de 32

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		cambios aplicados.	de Comunicaciones PGTI-05-01 del Procedimiento Gestión de Recursos y Servicios Tecnológicos Actualización de planos de RACK en centro de datos y centros de cableado	
5	Profesionales Universitarios/Esp ecializados con roles de: Administrador de Centro de Datos. Administrador de Centros de Cableado.	Registra actividades en el Anexo 1. Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones PGTI-05-01 del Procedimiento Gestión de Recursos y Servicios Tecnológicos	Anexo 1. Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones PGTI-05-01 del Procedimiento Gestión de Recursos y Servicios Tecnológicos	
6	Profesionales Universitarios/Esp ecializados con roles de: Administrador de Centro de Datos. Administrador de Centros de Cableado.	Verifica el correcto funcionamiento de equipos y/o elementos de centro de datos y/o centros de cableado y disponibilidad de los servicios informáticos afectados con la actividad de soporte y/o mantenimiento	Anexo 5. Formato Registro de Cambios en el Centro de Datos y/o Centros de Cableado. PGTI-06-05	
7	Profesionales Universitarios/Esp ecializados con	Elabora el informe de gestión de cambios en centro de datos y centros de cableado.	Informe mensual de gestión de	Punto de Control: Informe a Subdirector de Recursos

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 13 de 32

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	roles de: Administrador de Centro de Datos. Administrador de Centros de Cableado.		cambios de centro de datos y centros de cableado	Tecnológicos el resultado de la actividad de instalación, configuración, soporte y/o mantenimiento realizados.
8	Subdirector de Recursos Tecnológicos.	Analiza los informes y comunica los aspectos relevantes a la Dirección para la toma de decisiones.		Punto de Control: Se debe analizar periódicamente la generación de nuevos riesgos, el nivel de vulnerabilidad de la plataforma tecnológica y la efectividad de los controles implementados

5.4 Seguridad Perimetral Informática – Antivirus - WSUS

1	Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Subdirector de Recursos Tecnológicos	Asigna a funcionarios los roles de: Administrador de Seguridad Perimetral Administrador de Plataforma Antivirus. Administrador Windows Server Update Services – WSUS Conformar Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad de la Información- CSIRT.	Comunicación oficial interna	Punto de Control: Segregación de funciones de acuerdo a perfiles y competencias. Se debe realizar una descripción específica del alcance de cada uno de los roles. La conformación de Equipos y Roles asignados debe ser coherente con las establecidas en el Plan de Contingencias, en caso de requerir ajustes se deben
---	---	--	------------------------------	--

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 14 de 32

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
				tramitar los mismos de acuerdo con su pertinencia.
2	Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Subdirector de Recursos Tecnológicos	Otorga permisos de acceso al portal del fabricante de las plataformas de seguridad perimetral, antivirus, WSUS, según se requiera, a los funcionarios con los roles de : Administrador de Seguridad Perimetral, Administrador de Plataforma WSUS, Administrador de plataforma antivirus.	Comunicación oficial interna	Punto de Control: Asignación de privilegios según las funciones y perfiles requeridos. Aplicar protocolos de seguridad en el suministro de las claves y usuarios de acceso, según corresponda
3	Técnico y/o Profesional Universitario/Especializado con rol de: Administrador de Seguridad Perimetral	Revisa, administra, monitorea, la aplicación de políticas de seguridad en equipos de seguridad perimetral informática y guarda evidencia del ingreso a la plataforma correspondiente. En caso de presentar alerta de riesgo, debe realizar actividades 6, 7,8 de este sub procedimiento.		Observación: Las actividades de revisar, administrar, monitorear se realizan diariamente Punto de Control: Validar el correcto funcionamiento de las políticas de seguridad implementadas en los equipos de seguridad perimetral Realice documentación técnica de las actividades realizadas
4	Técnico y/o Profesional Universitario/Especializado con rol de:	Revisa, administra, monitorea, la aplicación de políticas de seguridad en plataforma antivirus y guarda evidencia del ingreso a la plataforma correspondiente.		Observación: Las actividades de revisar, administrar, monitorear se realizan diariamente

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 15 de 32

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Administrador de Plataforma Antivirus	En caso de presentar alerta de riesgo, debe realizar actividades 6, 7,8 de este sub procedimiento.		Punto de Control: Validar el correcto funcionamiento de las políticas de seguridad en plataforma antivirus Realice documentación técnica de las actividades realizadas
5	Técnico y/o Profesional Universitario/Especializado con rol de: Administrador de Plataforma WSUS	Revisa, administra, monitorea, la aplicación centralizada de actualizaciones y parches publicados por Microsoft o plataforma implementada en los PC y servidores de la Contraloría de Bogotá y guarda evidencia del ingreso a la plataforma correspondiente. En caso de presentar alerta de riesgo, debe realizar actividades 6, 7,8 de este sub procedimiento.		Observación: Las actividades de revisar, administrar, monitorear se realizan diariamente Punto de Control: Validar la correcta aplicación de actualizaciones y parches de Microsoft o plataforma implementada en los equipos de computación con productos Microsoft u otras plataformas según corresponda. Realice documentación técnica de las actividades realizadas
6	Técnico y/o Profesional Universitario/Especializado con rol de: Administrador de	En caso de presentar alerta de riesgo, comunica inmediatamente al Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Subdirector de Recursos Tecnológicos.	Informe de alerta de seguridad. Correo Electrónico	Observación: Realice documentación técnica de la alerta presentada

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 16 de 32

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Seguridad Perimetral Administrador de Plataforma Antivirus Administrador de Plataforma WSUS			
7	Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Subdirector de Recursos Tecnológicos, Subdirector de Gestión de la Información, Técnico y/o Profesional Universitario/Especializado con rol de: Administrador de Seguridad Perimetral, Administrador de Plataforma Antivirus, Administrador de Plataforma WSUS, CSIRT.	Analizan y toman decisión de acciones de mitigación de riesgos	Acta de reunión de seguridad	Punto de Control: Si son riesgos ya identificados y que se encuentran en el mapa de riesgos, se debe analizar la eficacia y efectividad de las acciones implementadas y tomar decisiones sobre su actualización o modificación. Si se trata de nuevos riesgos identificados deben ser adicionados en el mapa de riesgos y gestionar su tratamiento e implementación activando el procedimiento correspondiente del Proceso de Direccionamiento Estratégico.
8	Técnico y/o Profesional Universitario/Especializado con rol de: Administrador de Seguridad	Ejecución de acciones de mitigación de riesgos	Informe de evento de seguridad (causa, consecuencia, acciones de mitigación)	

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
		Página 17 de 32

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Perimetral Administrador de Plataforma Antivirus Administrador de Plataforma WSUS			
9	Técnico y/o Profesional Universitario/Espe- cializado con rol de: Administrador de Seguridad Perimetral Administrador de Plataforma Antivirus Administrador de Plataforma WSUS	Elabora el informe sobre la administración perimetral, antivirus, WSUS según corresponda al rol	Informe mensual de seguridad perimetral. Informe mensual de plataforma antivirus. Informe mensual de plataforma WSUS	
10	Subdirector de Recursos Tecnológicos.	Analiza los informes y comunica los aspectos relevantes al Director para la toma de decisiones.		Punto de Control: Se debe analizar periódicamente la generación de nuevos riesgos, el nivel de vulnerabilidad de la plataforma tecnológica y la efectividad de los controles implementados

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 18 de 32

6. ANEXOS

ANEXO 1 Formato de Acceso Permanente al Centro de Datos y Centros de Cableado

	FORMATO DE ACCESO PERMANENTE AL CENTRO DE DATOS Y CENTROS DE CABLEADO	Código formato: PGTI-06-01
		Versión: 1.0
		Código Documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
		Página X de Y

FECHA AUTORIZACIÓN:		DD	MM	YYYY
FIRMA:		FIRMA:		
NOMBRE:		NOMBRE:		
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES		SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS		

N° ORDEN	DATOS FUNCIONARIO AUTORIZADO
1	NOMBRE COMPLETO: _____ CEDULA: _____ CARGO: _____ ADMINISTRADOR DE: _____ TELEFONO FIJO: _____ TELEFONO MOVIL: _____
2	NOMBRE COMPLETO: _____ CEDULA: _____ CARGO: _____ ADMINISTRADOR DE: _____ TELEFONO FIJO: _____ TELEFONO MOVIL: _____
3	NOMBRE COMPLETO: _____ CEDULA: _____ CARGO: _____ ADMINISTRADOR DE: _____ TELEFONO FIJO: _____ TELEFONO MOVIL: _____
4	NOMBRE COMPLETO: _____ CEDULA: _____ CARGO: _____ ADMINISTRADOR DE: _____ TELEFONO FIJO: _____ TELEFONO MOVIL: _____

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
		Página 19 de 32

Instructivo de diligenciamiento

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
Fecha autorización	Fecha en la cual se diligencia el formato, se conceden los permisos y se firma autorización.
Firmas	Corresponde a las firmas que autorizan los accesos y la validez del documento.
Nombre	Nombre de las personas que autorizan los accesos y la validez del documento.
N° Orden	Hace referencia al orden ascendente de los funcionarios a los cuales se les concede la autorización de acceso permanente.
Datos funcionario autorizado	En este campo se debe diligenciar el nombre completo, numero de documento de identidad, cargo del funcionario, así como si es administrador de lista y por último los teléfonos de contacto fijo - móvil.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 20 de 32

Código formato: PGD-02-05
Versión: 11.0

Código documento: PGTI-06
Versión: 1.0

Página 20 de 32

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	BITÁCORA DE ACCESO A CENTRO DE DATOS Y/O CENTROS DE CABLEADO	Código formato: PGTI-06-02 Versión: 1.0
		Código Documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página X de Y

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
Fecha	Hace referencia a la fecha de acceso al centro de datos o centros de cableado.
Nombres y Apellidos	Hace referencia al funcionario, contratista o terceros que ingresan al centro de datos o centros de cableado.
Número de identificación	Corresponde al NIT o CEDULA DE CIUDADANÍA según corresponde a persona Jurídica o natural
Empresa/Dependencia	Hace referencia a la empresa o dependencia interna de donde procede el funcionario, contratista o tercero que ingresa al centro de datos o los centros de cableado.
Labor a realizar	Hace referencia a las labores que se desarrollarán en el centro de datos o centros de cableado. P. Ej.: Mantenimiento Preventivo.
H. Ingreso	En este campo se debe indicar la hora de ingreso al centro de datos o centros

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06 Versión: 1.0
		Página 21 de 32

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
	de cableado, esta debe ser expresada en formato 24H.
H. Salida	En este campo de debe indicar la hora de salida del centro de datos o centros de cableado, esta debe expresarse en formato 24H.
Autoriza	Nombre del funcionario que autoriza el ingreso.
Firma	Firma del funcionario, tercero o contratista que ingresa al centro de datos o los centros de cableado.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
		Página 23 de 32

Instructivo de diligenciamiento

Nombre del campo	Descripción
Fecha de solicitud	Fecha de solicitud de la autorización, formato día, mes, año
Funcionario que solicita (Responsable)	Nombres y apellidos de Funcionario con rol administrador responsable de la actividad, que realiza la solicitud de la autorización
Rol	Indicar el nombre del rol del funcionario. Ejemplo : Administrador de centro de datos, administrador de centros de cableado
Tipos de solicitud	Opciones de tipos de solicitud
Autorización de acceso de personal	Seleccionar con una "X" sí la solicitud de autorización es de acceso
Autorización para ejecución de actividades soporte y/o mantenimiento	Seleccionar con una "X" sí la solicitud de autorización para realizar actividades de soporte y/o mantenimiento
Autorización de ingreso o retiro de equipos y/o elementos	Seleccionar con una "X" sí la solicitud de autorización para realizar el ingreso o retiro de elementos en centro de datos y/o centros de cableado
Fecha de ingreso:	Fecha programada para ingreso a centro de datos y/o centros de cableado, formato día, mes, año
Hora de ingreso:	Hora programada para ingreso a centro de datos y/o centros de cableado
Tiempo estimado de permanencia	Tiempo estimado de permanencia en centros de datos y/o centros de cableado
Datos de personal a autorizar	Esta información aplica para solicitudes de acceso a personal
Nombres y apellidos	Nombres y Apellidos de la persona a la cual se está solicitando la autorización
Cedula	Número de cédula de la persona a la cual se está solicitando la autorización
Empresa/ dependencia	Empresa o dependencia a la que pertenece la persona que se está solicitando la autorización
ARL	ARL a la que pertenece la persona que se está solicitando la autorización
Teléfono de contacto	Teléfono de la persona que se está solicitando la autorización
Acceso a:CD Centro de datos/CC: Centros de cableado (Piso)	Indicar CD o CC, sí es centros de cableado indicar el piso de ubicación
Descripción de la actividad a realizar	Describir la actividad a realizar en centros de datos y/o centros de cableado, éste campo aplica para el caso de las 3 opciones de solicitud

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
		Página 24 de 32

Nombre del campo	Descripción
¿La actividad requiere de inactividad/ suspensión /apagado de servicio informático o dispositivos de plataforma tecnológica? SI: NO:	Indicar si la actividad a realizar va a tener afectación en la presentación de los servicios informáticos de la Entidad, Sí se requiere de apagado, suspensión, inactividad o situación que afecte el funcionamiento temporal o permanente de un servicio informático (Sistema de información, plataforma tecnológica)
Áreas de servicio y/o aplicaciones afectadas:	Indicar las áreas de servicio, aplicaciones, plataforma tecnológica que van a tener afectación con la actividad
Ingreso/ retiro de equipos y/o elementos	Estos campos de información aplican para la solicitud de autorización para el ingreso o retiro de equipos y/o elementos
Fecha del movimiento	Fecha de ingreso o retiro de equipos y/o elementos del centro de datos y/o centros de cableado
Equipo y/o elemento	Nombre de equipo y/o elemento que ingresa o retira de centro de datos y/o centros de cableado
Placa / serial	Placa /serial de equipo y/o elemento que ingresa o retira de centro de datos y/o centros de cableado
Ubicación inicial	Sitio de donde proviene el equipo y/o elemento que ingresa o retira de centro de datos y/o centros de cableado
Ubicación final	Sitio de donde queda ubicado el equipo y/o elemento que ingresa o retira de centro de datos y/o centros de cableado
Ingreso/salida	Indicar si es un ingreso o salida de equipo y/o elemento
Observaciones:	Indicar observaciones de la solicitud
Autorizado	Indicar con una "X" si es autorizada la solicitud
Denegado	Indicar con una "X" si es denegada la solicitud
Firma Director(a) y/o Subdirector(a) de Recursos Tecnológicos Dirección Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Firma de Director(a) de Dirección TIC y /o Subdirector de Recursos Tecnológicos que autoriza la solicitud

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
		Página 26 de 32

Instructivo de diligenciamiento

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
Tipo de solicitud	Tipo: Ingreso / Salida.
Centro de datos	Lugar donde ingresará o del que saldrá el equipo o elemento.
Centros de cableado	Lugar donde ingresará o del que saldrá el equipo o elemento.
Fecha de ejecución	Fecha en que ingresará o saldrá el equipo o elemento al centro de datos o centros de cableado.
Solicitante	Funcionario, contratista o tercero que requiere ingresar o retirar equipos o elementos del centro de datos o centros de cableado.
Responsable	Funcionario que ejerce responsabilidad sobre el ingreso o retiro de equipos o elementos del centro de datos o centros de cableado.
Empresa	(Si aplica) Empresa que retira o ingresa equipos o elementos al centro de datos o centros de cableado.
Equipo propiedad de	Referencia a la propiedad del equipo o elemento que ingresa o sale del centro de datos o centros de cableado.
Guía de mensajería	Documento de control para envío de equipos o elementos que ingresan o salen del centro de datos o centros de cableado.
Ubicación	Lugar donde ingresará o desde donde saldrá el equipo o elemento, este puede ser DC (Centro de datos) o CC (Centros de cableado).
Rack	Número de gabinete donde residirá el equipo que ingresa o desde donde saldrá el equipo en retiro.
Posición	Posición espacial dentro del Rack, esta medida se expresa en OU.
Nombre de Equipo	Especificar el nombre del equipo que ingresa o se retira del centro de datos o los centros de cableado.
Marca Modelo	Marca y modelo del equipo que ingresa o se retira del centro de datos o los centros de cableado.
Serial	Información con característica única con la que se referencian los equipos.
Procesador (Si aplica)	Indicar la cantidad de procesadores de los equipos que ingresan o salen del centro de datos o centros de cableado.
Discos (Si aplica)	Indicar la cantidad de discos de los equipos que ingresan o salen del centro de datos o centros de cableado.
Memoria (Si aplica)	Indicar la cantidad de memoria de los equipos que ingresan o salen del centro de datos o centros de cableado.
S.O y Software (Si aplica)	Indicar tipo de S.O y software de los equipos que ingresan o salen del centro de datos o centros de cableado.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
		Página 27 de 32

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
Fuentes	Indicar el número de fuentes y el voltaje y tensión a la cual trabajan.
Alimentación	Indicar el tipo de alimentación AC / DC.
Consumo	Especificar el consumo en potencia y amperaje de los equipos que ingresan o salen del centro de datos o los centros de cableado
OU's Requerida	Indicar el número de unidades de Rack que se requieren para el ingreso de los equipos o los que quedan disponible con el retiro.
Nombre y firma de quien ingresa o retira y de quien autoriza	Funcionarios, contratistas o terceros que ingresan o retiran el equipo o componente del centro de datos o centros de cableado y el funcionario que autoriza esta acción.
Nombre y firma Administrador responsable	Administrador responsable de la actividad
Nombre y firma de Director(a) / Subdirector(a) de Recursos Tecnológicos que autoriza	Director(a) / Subdirector(a) de Recursos Tecnológicos que autoriza

	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
		Página 28 de 32

ANEXO 5. Formato Registros de cambios de centro de datos y centro de cableado.

	FORMATO REGISTROS DE CAMBIOS DE CENTRO DE DATOS Y CENTRO DE CABLEADO.	Código formato: PGTI-06-05
		Versión: 1.0
		Código Documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
		Página X de Y

Ticket: ND				Fecha Cambio:			
Espacio reservado para ser diligenciado por Mesa de Servicio				DD MM AAAA			
Identificación del responsable del Cambio							
Nombre			Cargo		Teléfono/ Ext		Correo Electrónico
Fecha estimada del cambio:			Hora estimada del Cambio:			Tiempo estimado para realizar el cambio	
						Horas	
DD	MM	AA	HH	MM	PM	Minutos	
Áreas de servicio y/o aplicaciones afectadas:							
Antecedentes del Cambio (Por qué se requiere?):							
Nombre del Cambio					Prioridad del cambio: Urgente () Alto () Medio () Bajo ()		
Alcance del Cambio:							
Análisis de Impacto							
Qué procesos de negocio del Cliente afecta el cambio?							
Qué áreas de servicio o elementos de TI afecta el cambio? (Hardware, Software, Aplicaciones, servicios de TI)							
Cantidad de usuarios afectados?							
Cómo impacta el cambio el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio?							

Beneficios del cambio				
Consecuencias de no realizar el cambio solicitado:				
Plan Actividades Previas del Cambio				
TAREA	FECHA/HORA INICIO	FECHA/HORA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	NUMERO CELULAR
Plan de ejecución				
TAREA	FECHA/HORA INICIO	FECHA/HORA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	NUMERO CELULAR
Plan de Reversión y Control de Riesgos (roll-back)				
TAREA	FECHA/HORA INICIO	FECHA/HORA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	NUMERO CELULAR
Plan de Pruebas				
TAREA	FECHA/HORA INICIO	FECHA/HORA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	NUMERO CELULAR
Entregables y Criterios de Aceptación				
Mensaje para los usuarios o dependencias afectadas por el cambio:				
Antes de realizarlo:				
Después de realizarlo:				
Fecha y frecuencia estimada para envío de mensajes a usuarios:				
Antes de realizar el cambio:				
Después de realizar el cambio:				
Documentos anexos (si existen)				
LOS SIGUIENTES ÍTEMS DEBEN SER DILIGENCIADOS POR EL ADMINISTRADOR DEL CAMBIO				
Aprobaciones respectivas				
Funcionario administrador /rol			Subdirector de Recursos Tecnológicos	
Fecha Aprobación:			Observaciones:	
Día	Mes	Año		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
Página 30 de 32		

Instructivo de diligenciamiento

Nombre del campo	Descripción del campo
Ticket: ND	Espacio reservado para ser diligenciado por Mesa de Servicio
Fecha de cambio	Indica la fecha en la que se solicita el cambio
Nombre	Nombre del responsable del cambio, es la persona que lo solicita
Cargo	Cargo del responsable del cambio o de la persona que lo solicita
Teléfono/Ext	Número telefónico de contacto con el responsable del cambio
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del responsable del cambio (Debe incluir el signo arroba)
Fecha estimada del cambio	Fecha en la cual se proyecta realizar el cambio
Hora estimada del cambio	Expresar la hora en HH, los minutos MM y el tipo de horario que puede ser PM ó AM
Tiempo estimado para realizar el cambio	Expresa las horas y los minutos que se requiere para implementar el cambio
Áreas de servicio y/o aplicaciones afectadas	Relaciona los procesos y /o los servicios que se puedan afectar
Antecedentes del cambio	Describe el por qué se realiza el cambio
Nombre del cambio	En forma corta describe el cambio sin detalles
Alcance del cambio	Describe el objetivo del cambio: para qué ?
Prioridad del cambio	Selecciona una de las cuatro opciones: Urgente, Alto, Medio, Bajo
Qué procesos de negocio del cliente afecta el cambio	relaciona las áreas o los procesos que se van a ver afectados con el cambio
Que áreas de servicio o elementos de TI afecta el cambio (Hardware, software, aplicaciones, servicios de TI.	Relaciona los elementos que se ven afectados con el cambio
Cantidad de usuarios afectados	Número de usuarios del servicio que se ve afectado.
Cómo impacta el cambio el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio.	Si el cambio afecta los SLA's describa como se afecta

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
		Página 31 de 32

Nombre del campo	Descripción del campo
Beneficios del cambio	Describe las ventajas del cambio sobre los servicios o plataforma tecnológica
Consecuencias de no realizar el cambio solicitado	Describe que pasaría si no se implementa el cambio
Plan de actividades previas al cambio	Relaciona en cada fila una actividad o tarea a realizar antes del cambio indicando fecha/hora de inicio, fecha /hora de finalización, Nombre del responsable de realizar la actividad y el número celular o fijo de contacto
Plan de ejecución	relaciona las actividades a desarrollar cuando se va a ejecutar el cambio indicando fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, nombre del responsable de ejecutar la tarea y el número de contacto celular o fijo
Plan de Reversión y Control de Riesgos (roll-back)	Relaciona las actividades a desarrollar cuando se va a realizar la reversión y Control de riesgos indicando fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, nombre del responsable de ejecutar la tarea y el número de contacto celular o fijo
Plan de Pruebas	Relaciona las actividades a desarrollar como pruebas del cambio indicando fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, nombre del responsable de ejecutar la tarea y el número de contacto celular o fijo
Entregables y Criterios de Aceptación	Detalle los documentos, manuales, equipos, configuraciones, informes y cualquier documento o elementos físico que debe ser entregado como producto del cambio
Mensaje para los usuarios o dependencias afectadas por el cambio	Elabore un mensaje que el responsable del cambio considera debe ser informado a los usuarios o dependencias afectadas por el cambio antes y después de haberlo implementado.
Fecha y frecuencia estimada para envío de mensajes a usuarios	Indica la fecha y la frecuencia con la cual debe ser informado el mensaje antes y después del cambio
Aprobaciones respectivas	Es exclusivo del administrador del cambio. Relaciona las acciones o cambios que fueron aprobados
Funcionario administrador/ rol	Firma del administrador que aprueba el cambio e indica el rol que tiene como administrador, puede ser administrador de centro de datos o administrador de centro de cableado
Fecha de aprobación	Corresponde al día, mes y año de aprobación del

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTION DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	Código formato: PGD-02-05
		Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-06
		Versión: 1.0
		Página 32 de 32

Nombre del campo	Descripción del campo
	cambio
Observaciones	Registra cualquier información adicional que considera debe registrarse como producto de la solicitud de cambio

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	NO. DEL ACTO ADMINISTRATIVO QUE LO ADOPTA Y FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	R.R. No.007 16 Febrero 2018	Versión inicial