



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

GESTION DE TIC

CÓDIGO: PR-TIC-02

SOPORTE TÉCNICO

VERSIÓN: 09

FECHA: 14/03/2019

PÁGINA: 1

1. OBJETIVO:

Garantizar un adecuado funcionamiento y disponibilidad de los equipos de computo y de la red de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte (SCRD), brindar apoyo técnico a los usuarios en el manejo correcto de los diferentes programas de aplicaciones y soporte de incidentes de seguridad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento tiene alcance para todos aquellos usuarios internos de las diferentes áreas de la SCRД que solicitan apoyo y soporte informático relacionado con instalación de equipos computo, sistemas de información, aplicaciones, herramientas, servicios informáticos y manejo de incidentes de seguridad.

3. NORMATIVIDAD LEGAL Y REGLAMENTARIA:

Ver normograma.

4. RESPONSABLE:

Profesional Especializado con funciones de coordinador

5. CONDICIONES GENERALES:

A continuación se enuncian las políticas y responsabilidades que se requieren durante la ejecución de este procedimiento.

Conexión a la Red de Datos

- Los equipos conectados a la Red son parte del patrimonio de la Secretaría, y el cual forma parte de su Infraestructura.
- Solo podrán conectarse físicamente a la Red los equipos de cómputo que pertenezcan a la Secretaria y que hayan sido autorizados por el coordinador del grupo Interno de sistemas, previa solicitud por parte del funcionario.
- Los equipos de cómputo de la Secretaria no pueden ser desconectados o reubicados sin autorización previa del Grupo Interno de Recursos Físicos quienes son los encargados de los inventarios, para estos casos el Grupo Interno de Sistemas prestará su colaboración en la desconexión y reconexión de los equipos, así como garantizar el acceso a los servicios de red una vez haya sido reubicado el equipo.
- Para hacer uso de la Red de Computo de la Secretaria deberán contar con una cuenta personal que se asignará a personal de planta y contratistas con contrato vigente, previa solicitud por parte del jefe o supervisor del contrato.
- Las cuentas se crearán en dos días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud de la misma mediante correo enviado a la cuenta soporte.sistemas@scrd.gov.co.
- Para el acceso a redes sociales de manera permanente se debe solicitar el jefe de la dependencia de manera escrita ya sea por memorando o enviando un correo a soporte.sistemas@scrd.gov.co adjuntando la respectiva justificación.
- No se crearán cuentas a funcionarios pendientes de nombramiento o contratistas sin contrato vigente.
- No se configuran equipos personales o de otras entidades con las especificaciones de la red de la Secretaria.
- La solicitud de asesorías y capacitaciones de los aplicativos administrativos se deberá solicitar al correo electrónico soporte.sistemas@scrd.gov.co .
- La reparación y actualización de los equipos estará sujeta a la valoración y disponibilidad de repuestos acorde con



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

GESTION DE TIC

CÓDIGO: PR-TIC-02

SOPORTE TÉCNICO

VERSIÓN: 09

FECHA: 14/03/2019

PÁGINA: 2

la tecnología, a los lineamientos de los directivos, a la normatividad vigente y los criterios del Grupo Interno de Sistemas.

- El soporte técnico será prestado única y exclusivamente a equipos de cómputo de la Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte.
- La atención oportuna de las solicitudes se realizará de acuerdo a la prioridad del requerimiento y disponibilidad de personal, la cual no podrá exceder en ningún caso las 8 horas hábiles.

Responsabilidad de los usuarios:

- Respetar las normas y políticas que fuesen emitidas sobre el uso de los recursos tecnológicos y seguir las instrucciones que reciban por parte del personal del Grupo Interno de Sistemas.
- Informar al Grupo Interno de Sistemas sobre las modificaciones en cuanto a cambio de ubicación, configuración, ampliación, renovación y reparación del equipo de cómputo que requieran las diferentes oficinas.
- Velar por el buen estado de conservación y funcionamiento de los equipos de cómputo a su cargo.
- Verificar que los archivos, programas y medios magnéticos que emplea para el transporte y almacenamiento de información estén libres de virus informáticos.
- Asistir a la capacitación e inducción que se programa en el Grupo Interno de Sistemas sobre el manejo de equipos o aplicativos y seguridad de la información en coordinación con el Grupo Interno de Recursos Humanos.
- No emplear los recursos y facilidades de la Red de información con fines personales, comerciales ó lucrativos.
- Cumplir con la normatividad vigente sobre derechos de autor y cumplimiento de los términos estipulados en las licencias de software.
- No se encuentra autorizada la instalación y uso de software operativo, aplicativo, juegos y/o programas recreativos que no se encuentren respaldados por una licencia de software de propiedad o uso de la Secretaría y sin la autorización respectiva por parte del Grupo Interno de Sistemas.
- Se encuentra prohibido el uso de los equipos de cómputo pertenecientes a la entidad para fines diferentes a los especificados en el momento de su instalación.
- No modificar la configuración de Hardware y Software necesario para acceder a la red, que el Grupo Interno de Sistemas haya instalado en los equipos de cómputo.
- No facilitar, rentar o vender a otra persona su cuenta de red, correo electrónico institucional y/o usuario y clave de servicios informáticos implementados en la SCR.D.
- Solicitar a soporte.sistemas@scrd.gov.co, la suspensión de las cuentas de usuario y correo institucional de los contratistas y funcionarios a su cargo, en el momento en que estos sean desvinculados de la entidad.
- No responder y reportar a través de la mesa de servicios correos spam en los que soliciten los datos de usuario y contraseña, esto con el fin de evitar futuros ataques al servidor de correo, el Grupo Interno de Sistemas nunca solicitará a los usuarios de la entidad estos datos por correo electrónico.
- No reenviar cadenas de correo ni cualquier otro mensaje que no tenga nada que ver con información relacionada



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

GESTION DE TIC

CÓDIGO: PR-TIC-02

SOPORTE TÉCNICO

VERSIÓN: 09

FECHA: 14/03/2019

PÁGINA: 3

con las funciones desempeñadas por los usuarios en la entidad.

- Reportar a través de la mesa de servicios cualquier acceso, intento de acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción no autorizada de información; una operación anormal de las redes, sistemas o recursos informáticos; o una violación a una Política de Seguridad de la Información.
- No incluir en la firma de correo institucional, imágenes no autorizadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Informar a través de la mesa de servicios sopORTE.sistemas@scrd.gov.co cualquier correo sospechoso que llegue a la bandeja de entrada con el fin de brindar el soporte de seguridad adecuado, así mismo informar cualquier acción inusual que se presente con relación a la seguridad de la información.
- Velar por el uso razonable del servicio de impresión.
- Leer y acatar las recomendaciones de la “**Guía centros de impresión**” que se encuentra dentro de los documentos asociados al proceso de gestión de TIC.

Del personal de Soporte Técnico

- El personal de Soporte Técnico será el responsable del funcionamiento, mantenimiento y actualización de los equipos de cómputo distribuidos en las diferentes dependencias y sedes de la Secretaría y para los efectos previstos adquiere las siguientes actividades y obligaciones:
- Elaborar, divulgar y actualizar los criterios para el uso de los equipos de cómputo y servicios informáticos.
- Vigilar que se respeten los criterios de la Secretaría en todas las dependencias.
- Instalar los equipos y el software autorizado, necesario para que las distintas dependencias queden integradas a la Red de la Secretaría.
- Controlar el uso de los recursos de la red como son los equipos, impresoras, repetidores, concentradores, programas, aplicativos y a todos aquellos a que se refieran los criterios y políticas de la Secretaría.
- Registrar, configurar y asignar las cuentas de red y salida a Internet a los usuarios.
- Asistir a los usuarios en la resolución de los problemas que se susciten en el uso de las redes como son los aspectos de seguridad, asignación de cuentas, acceso a aplicaciones y servicios.
- Mantener el acceso a la Red de la Secretaría a todos los usuarios registrados y autorizados.
- Coordinar la configuración, instalación, manejo y control de sistemas de cómputo.
- El Grupo Interno de Sistemas no realiza instalación de software en los equipos de cómputo personales de los usuarios y no se hace responsable por el uso del software no licenciado, instalado en dichos equipos de cómputo que sean utilizados dentro de la entidad.
- En caso de estar fuera de línea la mesa de servicios se debe diligenciar el Formato FR-02-PR-TIC-02 contingencia mesa de servicios, en las diferentes actividades de la secuencia de actividades.

Tiempo Máximo de ejecución:

- El tiempo máximo de respuesta oportuna a todo requerimiento es de 8 horas hábiles y el tiempo de solución dependerá del tipo de solicitud y complejidad de la misma.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

GESTION DE TIC

CÓDIGO: PR-TIC-02

VERSIÓN: 09

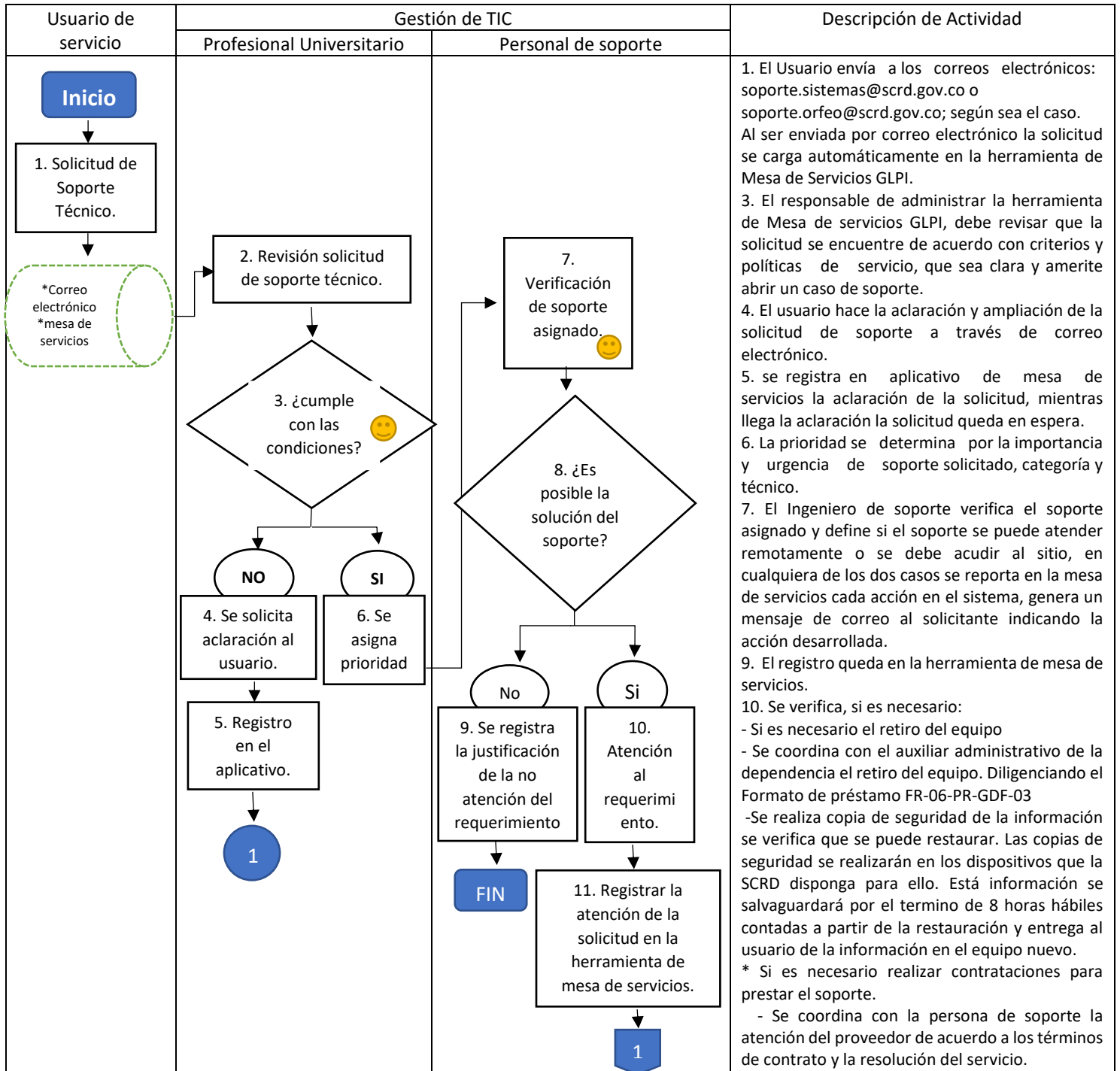
FECHA: 14/03/2019

PÁGINA: 4

SOPORTE TÉCNICO

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (FLUJOGRAMA O DIAGRAMA DE FLUJO)

A continuación, se describen las actividades y el responsable de ejecutarlas, así como la secuencia que se debe seguir en el desarrollo del procedimiento





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

GESTION DE TIC

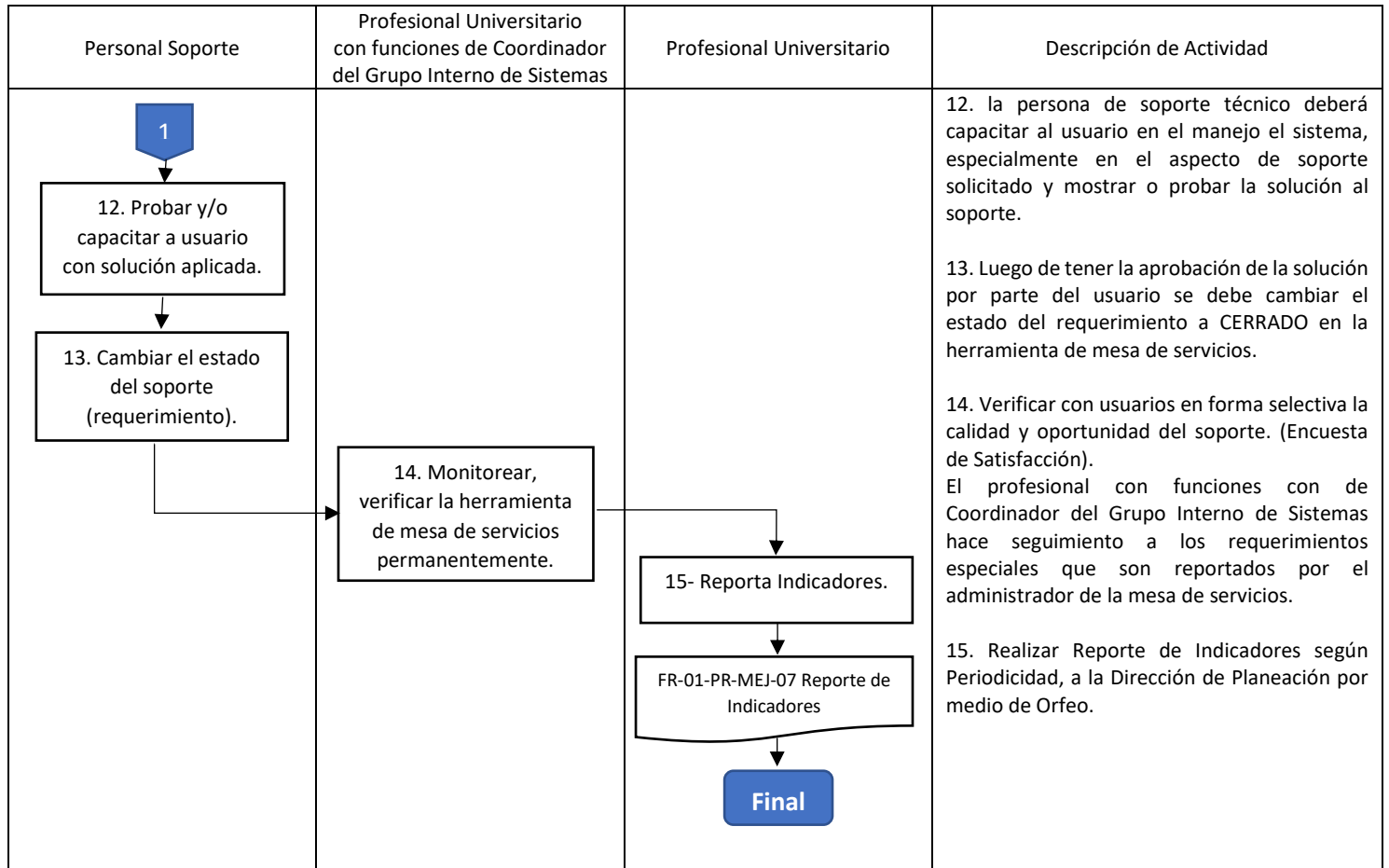
CÓDIGO: PR-TIC-02

VERSIÓN: 09

FECHA: 14/03/2019

PÁGINA: 5

SOPORTE TÉCNICO



7. PRODUCTO O SERVICIO RESULTANTE

Prestar de forma efectiva y oportuna el servicio de soporte técnico a la SDCRD

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE	CÓDIGO	FÍSICO	MAGNÉTICO	APLICATIVO
Contingencia mesa de servicios	FR-02-PR-TIC-02		x	CULTUNET
Formato de préstamo	FR-06-PR-GDF-03	x	x	CULTUNET
Reporte de Indicadores	FR-01-PR-MEJ-07	x	x	CULTUNET



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

GESTION DE TIC

CÓDIGO: PR-TIC-02

SOPORTE TÉCNICO

VERSIÓN: 09

FECHA: 14/03/2019

PÁGINA: 6

9. CONTROL DE CAMBIOS

No.	CAMBIOS REALIZADOS
N/A	Ver Solicitud crear o modificar documento Fecha: 25 de Noviembre de 2008
01	Ver Solicitud crear o modificar documento Fecha: 05 de Octubre de 2009
02	Ver Solicitud crear o modificar documento Fecha: 23 de Agosto de 2010
03	Ver Solicitud crear o modificar documento Fecha: 27/04/ 2012 ORFEO 20127400056253
04	Ver Solicitud crear o modificar documento Fecha: 22/07/2013 Radicado ORFEO 20137400119723
05	Ver Solicitud crear o modificar documento Fecha: 23/12/2014 Radicado ORFEO 20147400262853
06	Ver Solicitud crear o modificar documento Fecha: 17/07/2015 Radicado Orfeo 20157400160713
07	Ver Solicitud crear o modificar documento Fecha: 12/06/2017 Radicado Orfeo 20177400087273
08	Ver Solicitud crear o modificar documento Fecha: 25/02/2019 Radicado Orfeo 20197400042013

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Nidia Patricia Rodríguez R.	Nombre: Oscar Leonardo Cárdenas	Nombre: Fabio Fernando Sánchez Sánchez
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Profesional Especializado con funciones de Coordinador.
Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado