1. OBJETIVO

Planear, desarrollar y controlar las actividades relacionadas con los sistemas de comunicaciones informáticas para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de los sistemas de cómputo, procesamiento y transmisión de datos que apoyan los procesos de las diferentes Secretarías y Direcciones de la Administración Municipal.

2. ALCANCE

Inicia con la programación y asignación de actividades de administración de comunicaciones, definiendo aquellas actividades propias de administración y separándolas de las actividades que permiten responder ante los requerimientos de comunicaciones de la diferentes Secretarías y Direcciones de la Administración Municipal; finaliza con la realización de pruebas de diagnóstico y la aplicación de los correctivos necesarios para solucionar los requerimientos. Este procedimiento cubre además análisis, diseño o rediseño de la topología, monitoreo del rendimiento, análisis y localización de fallas, pruebas y diagnósticos de red.

3. DEFINICIONES

TICS	**Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC),** son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009).
TI	**Tecnologías de la Información (TI),** hace referencia a las aplicaciones, información e infraestructura requerida por una entidad para apoyar el funcionamiento de los procesos y estrategia de negocio.
CTEI	Acrónimo de Ciencia, Tecnología, Emprendimiento e Innovación.
PETI	Plan Estratégico de Tecnología Información, el cual optimiza los recursos informáticos, disponiendo de una visión a mediano y largo plazo respecto al uso de la tecnología informática como elemento básico para apoyar las estrategias de la organización y oriente en aspectos de sistemas de información y tecnología con los cuales se pueda lograr las metas y objetivos institucionales.
HW	Hardware, es la parte física de un ordenador o sistema informático, está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y circuitos de luz, placas, utensilios, cadenas y cualquier otro material, en estado físico, que sea necesario para hacer que el equipo funcione.
SW	Software, es la parte digital del ordenador, es decir, el conjunto de instrucciones, programas y reglas informáticas que el equipo requiere para funcionar. No tiene, por consiguiente, una existencia física, sino que es intangible e inmaterial, como los programas para el procesamiento de textos o el sistema operativo.
TOPOLOGÍA DE RED	La topología de red no es otra cosa que la forma en que se conectan las computadoras para intercambiar datos entre sí. Es como una familia de comunicación, que define cómo se va a diseñar la red tanto de manera física, como de manera lógica.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD

Decreto 2693 2012

NTC-GP:1000-2009 Sistema de gestión Pública de la calidad.

5. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA

DIRECTOR DE TICS- CTEI

6. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS

Formato Lista de Chequeo Rendimiento y Fallas de Red de Datos

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	QUIEN		Punto de control y/o Registro
		Dependencia	Responsable	
1	Asignar y programar actividades de administración de Comunicaciones	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
2	¿La acción requerida es originada por una necesidad? (o por una actividad propia de administración) **SI: continue con la siguiente actividad** **NO: pase a la actividad No. 15**	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
3	Determinar si el diseño actual satisface las necesidades de comunicaciones de las Secretarias y Dependencias	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
4	¿El diseño actual satisface las necesidades? **SI: continue con la siguiente actividad** **NO: pase a la actividad No. 9**	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
5	Monitorear el rendimiento y posibles fallas en comunicaciones de las Secretarias y Dependencias	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	Formato de Lista de Chequeo Rendimiento y Fallas de Red de Datos
6	Identificar necesidades de mantenimiento o soporte	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
7	Se identificaron necesidades ? **SI: continue con la siguiente actividad** **NO: pase a la actividad No. 28**	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
8	Mesa de Ayuda y Mantenimiento Correctivo Plataforma Tecnológica	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
9	Analizar y rediseñar la topología de Red apropiada	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
10	Analizar adquisición	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
11	Es viable la compra ? **SI: pase a la actividad No. 12** **NO: continue con la siguiente actividad**	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
12	Verificar las condiciones para inciar el proceso de adquisicion de bienes y/o servicios	Dirección TICS-CTEI	Director TICS – CTEI/ Direccion de Contratos y Convenios	

COPIA CONTROLADA

13	Realizar la contratacion de bienes y/o servicios	Dirección TICS-CTEI	Director TICS – CTEI// Direccion de Contratos y Convenios	
14	Manejar requisiciones	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
15	Verificar el entendimiento del requerimiento	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
16	Determinar si la solución es de comunicaciones	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
17	Es de comunicaciones ? **SI: pase a la actividad No. 22** **NO: continue con la siguiente actividad**	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
18	Determinar si el requerimiento es de administración de Hardware	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
19	Es de administración de Hardware	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
20	Administración de Software	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
21	Administración de Hardware	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
22	Analizar y localizar la falla	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
23	Está ligada a la Seguridad ? **SI: continue con la siguiente actividad** **NO: pase a la actividad No. 25**	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
24	Mantenimiento y administracion de la seguridad de la plataforma tecnologica	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
25	Realizar pruebas de diagnóstico	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
26	Realizar correcciones y aplicar correctivos	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
27	Se Solucionó el requerimiento ? **SI: continue con la siguiente actividad** **NO: pase a la actividad No. 25**	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
28	Archivo Mágnetico de los formatos Lista de Chequeo Rendimiento y Fallas de Red de Datos	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	

COPIA CONTROLADA

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	**Versión**	**Tipo de Cambio**
10/10/2017	01	Se crea el documento

Elaborado por:	Aprobado por:	Adoptado por:
Nombre: Edwin Alberto Zapata Lindarte	Nombre: Edwin Alberto Zapata Lindarte	Nombre: Nydia Corredor Hernández
Cargo: Director TICS-CTEI	Cargo: Director TICS-CTEI	Cargo: Secretaria de Planeación

COPIA CONTROLADA