

| | | | |
|--|------------|-------------------|---------------|
| ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ | | | |
| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | | |
| PROCESO DE GESTIÓN TICS | | | |
| PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RED DE DATOS: CABLE O WIFI | | | |
| CÓDIGO: TIC-PR006 | VERSIÓN:01 | FECHA: 03/02/2022 | Página 1 de 4 |

| | |
|--|---|
| 1. OBJETIVO | |
| Planear, desarrollar y hacer seguimiento a 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 dependencias de la Administración Municipal y el internet comunitario del municipio de Cajicá. | |
| 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 las dependencias de la Administración Municipal y las zonas de internet comunitario; 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. DOCUMENTO REFERENCIA | |
| Decreto 2693 2012 | |
| NTC-GP:1000-2009 Sistema de gestión Pública de la calidad. | |
| 4. 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. |
| PETI | Plan Estratégico de Tecnología Información (PETI) , 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 (HW) , 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 (SW) , 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. |
| RED DE DATOS | Se denomina red de datos a aquellas infraestructuras o redes de comunicación que se ha diseñado específicamente para la Transmisión de información mediante el intercambio de datos. Las redes de datos se diseñan |

| | | | |
|--|------------|-------------------|---------------|
| ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ | | | |
| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | | |
| PROCESO DE GESTIÓN TICS | | | |
| PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RED DE DATOS: CABLE O WIFI | | | |
| CÓDIGO: TIC-PR006 | VERSIÓN:01 | FECHA: 03/02/2022 | Página 2 de 4 |

y construyen en Arquitecturas que pretenden servir a sus objetivos de uso. Las redes de datos, generalmente, están basadas en la Comunicación de paquetes y se clasifican de acuerdo a su tamaño, la distancia que cubre y su arquitectura física.

5. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Director De TICS- CTEI

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Descripción de la actividad | Responsable | | Punto de control y/o Registro |
|-----|---|---------------------------|--|--|
| | | Área | Cargo | |
| 1 | <p>Asignar y programar actividades de administración de Comunicaciones, diariamente se deberá realizar pruebas de funcionamiento de:</p> <p>Internet comunitario: se deberá verificar el estado de cada una de las zonas y realizar el registro.</p> <p>Red de Datos Interna: se deberá realizar pruebas de conectividad y verificar el estado de conexión.</p> <p>¿Se evidencia fallas en el servicio?</p> <p>SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 22</p> | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | TIC-FM008 - Formato de Reporte de Red Datos de la Alcaldía Municipal |
| 2 | <p>¿La acción requerida es originada por una necesidad de la Red de Datos Interna?</p> <p>SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 14</p> | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 3 | <p>Red de Datos Interna</p> <p>Monitorear el rendimiento y posibles fallas en comunicaciones de la Dependencia y realizar las pruebas necesarias para diagnosticar el estado del servicio o conexión.</p> | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 4 | Determinar si el diseño actual satisface las necesidades de comunicaciones de la dependencia | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 5 | Analizar y rediseñar la topología de Red apropiada para la dependencia | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |

| | | | |
|--|-------------------|--------------------------|----------------------|
| ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ | | | |
| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | | |
| PROCESO DE GESTIÓN TICS | | | |
| PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RED DE DATOS: CABLE O WIFI | | | |
| CÓDIGO: TIC-PR006 | VERSIÓN:01 | FECHA: 03/02/2022 | Página 3 de 4 |

| | | | | |
|----|--|---------------------------|--|--|
| 6 | <p>Determinar si la solución es del servicio de internet o de Hardware o de Software y escalar la falla a quien corresponda.</p> <p>NOTA: Si es del servicio de internet continuar en la actividad 7.</p> <p>Si no, realizar pruebas hasta dar solución de acuerdo con la competencia.</p> <p>Si la falla persiste remitir a Mesa de Ayuda la falla.</p> | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 7 | Analizar, localizar y realizar seguimiento a la a la falla y su posible solución | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 8 | <p>¿Continua la falla?</p> <p>Si: continúe con la siguiente actividad No: Ir a la actividad 22</p> | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 9 | <p>¿Está ligada la falla a la Seguridad de la Información?</p> <p>SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 18</p> | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 10 | Mantenimiento y administración de la seguridad de la plataforma tecnológica | Dirección TIC`s - CTeI | Profesional de Soporte Té Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 11 | Realizar pruebas de diagnóstico | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 12 | <p>¿Se dio solución a la Falla?</p> <p>SI: pase a la actividad 22 NO: pase a la actividad 3</p> | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 13 | <p><u>Zonas Internet Comunitario</u></p> <p>¿La acción requerida es originada por una necesidad de una(s) Zona(s) de Internet Comunitario?</p> <p>SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 22</p> | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 14 | Realizar pruebas de conectividad para determinar la falla | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei | |

| | | | |
|--|-------------------|--------------------------|----------------------|
| ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ | | | |
| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | | | |
| PROCESO DE GESTIÓN TICS | | | |
| PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RED DE DATOS: CABLE O WIFI | | | |
| CÓDIGO: TIC-PR006 | VERSIÓN:01 | FECHA: 03/02/2022 | Página 4 de 4 |

| | | | | |
|---|---|------------------------|---|---|
| | | | Profesional de Soporte Técnico | |
| 15 | Verificar el estado de los equipos activos de red en campo y hacer pruebas de conectividad. | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 16 | Verificar el estado del servicio a través de la consola de administración | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 17 | ¿Se dio solución a la falla? SI: pase a la actividad 22 NO: pase a la actividad 14 | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 18 | Identificar si es necesario la adquisición de equipos de comunicaciones | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 19 | ¿Es viable la compra? SI: continúe con la siguiente actividad NO: pase a la actividad No. 21 | Dirección TIC`s - CTeI | Dirección TICS - CTEI | |
| 20 | Realizar el proceso de adquisición o suministro de elementos. | Dirección TIC`s - CTeI | Dirección TICS - CTEI | |
| 21 | Realizar correcciones y aplicar correctivos | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | |
| 22 | Archivo Magnético de los formatos | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | TIC-FM008 - Formato de Reporte de Red Datos de la Alcaldía Municipal |
| 23 | Realizar chequeo semanal del rendimiento y fallas de la red de datos o cuando se presenten fallas registrando en el formato | Dirección TIC`s - CTeI | Director Tics-Ctei Profesional de Soporte Técnico | TIC-FM009 - Formato de Lista de Chequeo de Rendimiento y Fallas de Red de Datos |
| 7. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS | | | | |
| TIC-FM008 - Formato de Reporte de Red Datos de la Alcaldía Municipal | | | | |
| TIC-FM009 - Formato de Lista de Chequeo de Rendimiento y Fallas de Red de Datos | | | | |