**PORTADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN** | **JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN** |
| 0 | Lanzamiento 23 de junio de 2013 |
| 1 | 27 de julio de 2020  Se actualiza el cargo del Profesional II de Soporte Tecnológico y el manejo de los Backup de la entidad. |
| 2 | **17 de agosto de 2022**  Se eliminó de Consideraciones Generales el párrafo: “La plataforma Mesa de Ayuda es el instrumento que se debe utilizar para registrar todos los eventos realizados sobre el Hardware de la entidad y su respectivo software, al igual que todos los mantenimientos. Este registro de los eventos es realizado por el Profesional II de Soporte Tecnológico” |
| 3 | **7 de febrero de 2023**  Ajuste de Consideraciones Generales conforme a las actuales actividades. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** Edgar Pulido Hernández | **Nombre:** Sandra Moreno | **Nombre:** María del Carmen García |
| **Cargo:** Coordinador Sistemas de Información | **Cargo:** Profesional II de Calidad | **Cargo:** Directora Desarrollo Institucional |
| **Fecha:** 7 de febrero de 2023 | **Fecha:** 7 de febrero de 2023 | **Fecha:** 7 de febrero de 2023 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LISTA DE DISTRIBUCIÓN** | | | |
| **No.** | **Cargo** | **No.** | **Cargo** |
| 1 | Presidente ejecutivo | 2 | Dirección Promoción y Desarrollo |
| 3 | Dirección de Desarrollo Institucional | 4 | Dirección de Registros Públicos |
| 5 | Dirección de Promoción y Desarrollo | 6 | Dirección de Asuntos Jurídicos |

1. **OBJETIVO**

Describir las Políticas para asegurar la disponibilidad, seguridad y operatividad de los sistemas.

1. **ALCANCE**

Inicia con una solicitud por parte de los usuarios y finaliza con la entrega a satisfacción del servicio.

1. **TERMINOLOGÍA**

N/A

1. **REGISTROS UTILIZADOS**

N/A

1. **CONSIDERACIONES GENERALES**

* Todos los procesos o áreas de la entidad realizaran la solicitud del soporte tecnológico al email [freshservicecomsupport@facatativa.freshservice.com](mailto:freshservicecomsupport@facatativa.freshservice.com) y si los temas son relacionados a sistemas de información al correo [sistemas@ccfacatativa.org.co](mailto:sistemas@ccfacatativa.org.co)
* Los servicios se atienden en prioridad los que afecten el buen funcionamiento de los PROCESOS DE LOS REGISTROS PUBLICOS, los demás se atienden en orden de llegada a menos que se requiera una priorización especial impartida por el Director (a) Administrativo (a) y Financiero (a).
* Si es un evento que se pueda solucionar con el recurso humano del área de TIC, se asigna de acuerdo a la formación y educación, de lo contrario se busca el proveedor adecuado.
* Ningún funcionario podrá destapar, mover, configurar, instalar, cambiar recursos tecnológicos y direcciones IP. Estas funciones solo serán realizadas por el personal del área de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
* Los Back-up de los sistemas de información de las bases de datos que maneja la entidad deben estar contempladas en los contratos de cada proveedor de forma clara donde se indique las responsabilidades del proceso de recuperación para la continuidad del negocio
* Las copias de seguridad la de información que maneja cada funcionario, se realizara a través del servicio de alojamiento de archivos OneDrive, el cual es de carácter obligatorio se resguarde la información de trabajo en la carpeta Documentos, ya que se genera en esta carpeta las respectivas copias y así resguardar la información en caso de perdida. En caso de no contar con un servicio de alojamiento de la información se deberá solicitar por parte del funcionario, el back-up de la información requerida al Profesional II de Soporte tecnológico para almacenar la información en los discos designados para dicho proceso
* El antivirus para Windows, proporciona a los equipos una protección integral contra diversos tipos de amenazas, ataques de red y phishing, el cual estará en funcionamiento en todos los equipos de cómputo de la entidad.
* Por seguridad de la información y datos sensibles, el antivirus bloqueará los puertos USB y unidades de CD/DVD, para resguarda la información y evitar que sea sustraída; las exceptuaciones serán contempladas con correo enviado de presidencia informando los funcionarios que no tendrán este tipo de restricciones.
* Se realizará las siguientes acciones para el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo:
  + Revisión/configuración de la copia de seguridad (OneDrive)
  + Revisión/actualización del antivirus
  + Revisión/desinstalación del software no licencia o que no corresponda a los programas autorizados por la entidad
  + Se realiza el respectivo mantenimiento preventivo en el siguiente orden:
    - Limpieza de cache y temporales del navegador
    - Optimización del disco duro
    - Actualización de la plataforma Windows
    - Eliminación de archivos residuales del disco local
    - Limpieza física de los equipos de computo