**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: “El formato de Hojas de Vida (FOR-TIC-04) es el instrumento que se debe utilizar para registrar todos los eventos realizados sobre el Hardware de la entidad y su respectivo software. Este registro de los eventos es realizado por el Profesional II de Soporte Tecnológico” |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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:** 27 de julio de 2020 | **Fecha:** 27 de julio de 2020 | **Fecha:** 27 de julio de 2020 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 soportetecnologico@ccfacatativa.org.co y si los temas de los sistemas de información al correo 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.
* Los Back-up 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