

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO PRO-P8-26	Página 1 de 19
			VERSIÓN: 22

1. OBJETIVO

Orientar y apoyar en la adquisición, actualización y uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) que soportan los procesos en la Contraloría General de Santiago de Cali, encaminados a lograr la continuidad de los servicios informáticos y de telecomunicaciones, así como la disponibilidad y accesibilidad mediante su implementación, administración, mantenimiento y control.

2. ALCANCE

Fortalecer, administrar, actualizar y/o mantener los sistemas de información institucionales e infraestructura tecnológica sobre la que operan, así como brindar atención a los requerimientos de usuarios internos y externos.

3. DEFINICIONES

- **Administración de usuarios:** Es el ingreso, mantenimiento y retiro de usuarios, de la red informática corporativa, con el fin de lograr de manera rápida y efectiva el acceso a la información.
- **Conectividad:** Comunicación entre distintos servidores, a través de la transmisión de datos que producen los diferentes medios de transmisión o de combinación de éstos, como cableado estructurado, cables de fibra óptica, tecnología inalámbrica, enrutadores y concentradores.
- **Tipos de permiso:** Autorización dada a cada usuario para acceder al manejo y administración de la información contenida en las diferentes carpetas. Hay definidos atributos para trabajar en las carpetas en las cuales se les haya asignado permisos, ya sea para leer, modificar o escribir. El usuario administrador es el encargado de administrar los servicios que presta el servidor.
- **TIC:** Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante 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.

- **Acceso Remoto:** Posibilidad de realizar ciertas tareas en una computadora (ordenador) sin estar físicamente en contacto con el equipo. Esto es posible gracias a programas informáticos que permiten trabajar con la computadora a distancia.
- **VPN:** (Red Privada Virtual) es una conexión segura y cifrada entre dos redes o entre un usuario determinado y una red privada utilizando internet.

4. CONDICIONES GENERALES

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se requiere que el personal involucrado, conozca sus responsabilidades respecto al desarrollo de cada una de las actividades a ejecutar descritas en el procedimiento.

Los registros de cada una de las actividades ejecutadas por el personal adscrito a la Oficina de Informática deben quedar debidamente documentados en el formato de atención a usuarios FOR-P8-25 donde se contempla además el nivel de satisfacción del usuario.

5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la aplicación y desarrollo de las actividades del procedimiento, está en cabeza del Jefe de la Oficina Informática.

Los cargos involucrados en el proceso y responsables de cada actividad son los asignados al área.

6. FORMATOS

Nº de Formato	Nombre del Formato
FOR-P8-25	Formato de atención a usuarios
FOR-P8-149	Formato control de acceso al centro de cómputo

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las siguientes son las actividades, cargos y/o responsables que se ejecutan en el proceso:

PLANEACIÓN

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe de Oficina y Profesionales asignados	1	Definir el Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones PETI para la vigencia del Contralor, teniendo en cuenta las directrices de la alta gerencia, la situación tecnológica de la Entidad y las tendencias informáticas del mercado, propendiendo con ello mantener actualizada la arquitectura informática de hardware y software.	3 meses después de la aprobación del plan estratégico de la entidad.	

Plan de Contingencia

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe Oficina y Profesionales asignados	1	Analizar la situación actual y exposición a riesgos	10 días	
Jefe Oficina y Profesionales asignados	2	Formular o actualizar el plan de contingencia para cada vigencia, que garantice el funcionamiento continuo de los sistemas de información computarizados.	20 días	
Jefe Oficina y Profesionales asignados	3	Aprobar el Plan en Comité de coordinación y seguimiento.	En el siguiente comité de coordinación y seguimiento después de realizado el plan	☆

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Incorporación de hardware y software

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe Oficina y Profesionales asignados	1	Realizar análisis de acuerdo a las necesidades o proyectos definidos en el Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones PETI y las necesidades que surjan de otros procesos incluyendo: Investigación de tecnología y evaluación del mercado.	30 días de acuerdo a distribución en cronograma de ejecución	
Jefe Oficina	2	Realizar la justificación de la necesidad y remisión al área competente para su aprobación.	8 días	
Jefe Oficina y Profesionales asignados	3	Asesorar y acompañar en los procesos de adquisición de tecnología, participando en la formulación de los términos de referencia (especificaciones técnicas) y la evaluación técnica de las propuestas.	Permanente	
Jefe Oficina y Profesionales asignados	4	Verificar y validar que los bienes y/o servicios informáticos recibidos correspondan a las especificaciones técnicas requeridas por la entidad, de acuerdo a los términos del contrato.	Permanente	☆

Desarrollo y/o Implantación de Sistemas de Información

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe Oficina	1	Definir con el proveedor del sistema de información (interno o externo) y el Director del Proyecto el plan de desarrollo y/o implantación cuando en el Plan se haya contemplado la incorporación.	De acuerdo al cronograma definido	
Profesional asignado	2	Desarrollo y/o parametrización.	De acuerdo al cronograma definido	

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe Oficina Profesional asignado	3	Coordinar y/o realizar la Instalación en los servidores y en los equipos de usuario si es necesario.	De acuerdo al cronograma definido	
Jefe Oficina Profesional asignado	4	Coordinar con el proveedor y/o realizar la capacitación de usuario.	De acuerdo al cronograma definido	
Jefe Oficina y Profesional asignado	5	Realizar seguimiento al plan de desarrollo y/o implantación	De acuerdo al cronograma definido	☆
Servidor Público asignado	6	Registrar en el aplicativo SICIS la actividad realizada.	5 días	☆

SOPORTE

Administración de la Red

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Profesional asignado	1	Realizar mantenimiento y revisión preventiva de switches cada año.	10 días	
Profesional asignado	2	Revisar la conectividad entre los servidores para mantener la disponibilidad del servicio de red.	2 días	
Profesional asignado	3	Enviar mensaje informando sobre actividad de depuración de carpetas de áreas y usuarios.	1 día	☆
Profesional asignado	4	Realizar la depuración de las carpetas de áreas y usuarios.	20 días	
Profesional asignado	5	Hacer el Registro en el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o	1 día	☆

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
		trabajo desde casa). Nota: Si el caso lo amerita se hace registro en el formato FOR-P8-149 "Formato de control de acceso al centro de cómputo"		
Servidor Público asignado	6	Registrar en el aplicativo SICIS la información de la actividad realizada.	5 días	★

Administración de novedades de Ingreso de Personal

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe Oficina y profesional asignado	1	Recibir de la Dirección Administrativa y Financiera la comunicación de ingreso del funcionario o contratista y asignar profesional del área. La comunicación debe remitirse con copia al grupo informática.	10 días	
Profesional asignado	2	Crear usuario de red, definir el perfil, crear usuario correo electrónico, mecicalidad, intranet, docunet y VPN (a solicitud del Jefe del área al cual a la que pertenezca).	3 días	
Profesional asignado	3	Configurar el perfil del usuario en el equipo de cómputo que le sea asignado		
Profesional asignado	4	Comunicar vía canales electrónicos como docunet, chat, llamada telefónica, correo electrónico o personalmente la información pertinente.	3 días	
Profesional asignado	5	Hacer el Registro en el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa).	1 día	★
Profesional asignado	6	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	★

Administración de novedades de Retiro de Personal

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe Oficina y profesional asignado	1	Recibir de la Dirección Administrativa y Financiera la comunicación de retiro del funcionario o contratista y asignar profesional del área. La comunicación debe remitirse con copia al grupo informática.	2 días	
Profesional asignado	2	Inactivar el usuario de: red, correo electrónico, mecalidad, intranet, docunet y VPN (si le ha sido asignada).	3 días	
Profesional asignado	3	Hacer el Registro en el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa).	1 día	★
Profesional asignado	4	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	★

Administración de usuarios (Traslados, vacaciones, incapacidades, entre otras)

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe Oficina y profesional asignado	1	Recibir del proceso de Gestión Humana, comunicación de las novedades. La comunicación debe remitirse con copia al Profesional asignado.	10 días	
Profesional asignado	2	Administrar el acceso a la red, de acuerdo con la novedad reportada.	2 días	
Profesional asignado	3	Diligenciar el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa).	1 día	★
Servidor Público asignado	4	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	★

Mantenimiento de hardware preventivo

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe Oficina Informática	1	Definir el cronograma de mantenimiento preventivo, de acuerdo con lo establecido en el plan anual. Para la selección de los equipos a realizar el mantenimiento preventivo, se tienen en cuenta los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Equipos con mayor lapso por realizar mantenimiento preventivo. • Equipos que ya perdieron la garantía del fabricante. • Equipos que presentan mayor número de solicitudes de soporte en un período determinado. • El espacio y las condiciones físicas de ubicación de los equipos. 	Anual	
Servidor Público asignado	2	Limpiar internamente el PC: Utilizar la manilla antiestática, desconectar los cables externos que alimentan la electricidad y proveen energía al PC, destapar la torre y con una aspiradora o sopladora y una brocha pequeña retirar el polvo que se adhiere a las piezas, los circuitos, unidades de almacenamiento y módulos de memoria, aplicar limpiador electrónico para circuitos.	De acuerdo a distribución en cronograma de ejecución	
Servidor Público asignado	3	Revisar los conectores internos del PC: Asegurarse que los conectores estén firmes y no flojos, revisar además que las tarjetas de expansión, el procesador y los módulos de memoria estén bien conectados.		
Servidor Público asignado	4	Limpiar el monitor: Con un paño seco que no deje residuos ni pelusas y limpiador especial para pantallas, se limpia la pantalla y el filtro, por las rejillas se sopla aire al interior.		
Servidor Público asignado	5	Limpiar el mouse: Para el caso de los mouses mecánicos, quitar o abrir la tapa que está debajo del mouse simplemente girándola en el sentido indicado en la misma tapa. Limpiar los ejes y evitar que haya algún tipo de partículas adheridas a ellos. Aplicar limpiador electrónico a los contactos internos. Nota: Mantener siempre limpio el pad evitando que existan partículas que obstruyan el lente.		
Servidor Público asignado	6	Limpiar Unidades de CD-ROM, DVD, CD-RW: Por ser un dispositivo láser, se utilizan unos discos especialmente diseñados para limpiar los lentes de este tipo de unidades.		

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Servidor Público asignado	7	Limpiar la superficie exterior del PC y sus periféricos: Limpiar con una tela humedecida en jabón líquido, frotex o una sustancia especial que no contenga disolventes o alcohol por su acción abrasiva, luego limpiar nuevamente con un paño seco que no deje pelusas.		
Servidor Público asignado	8	Limpiar el teclado: Desconectar el teclado del PC y colocarlo en una mesa donde haya suficiente espacio, sopletear y limpiar con una brocha el teclado hasta que no le quede nada de polvo ni pelusas, terminada la limpieza se vuelve a conectar el teclado en el equipo, asegurándose que quede bien conectado.		
Servidor Público asignado	9	Limpieza Lógica: Conectarse como administrador local del equipo, eliminar de forma manual cookies y archivos temporales de internet alojados en el usuario, eliminar archivos de la papelera de reciclaje, eliminar los archivos temporales de windows y de Docunet que se encuentran en las siguientes rutas C:\windows\temp y C:\Program Files\Docunet\temporal, desinstalar programas maliciosos, ejecutar programa Ccleaner y glary utilities para terminar de depurar temporales y reparación de entradas y diagnóstico de fallas, desfragmentar el disco para liberar espacio y optimizar el recurso, verificar el adecuado funcionamiento de los navegadores de internet, verificar en el archivo de arranque que sólo se estén ejecutando los programas necesarios.		
Servidor Público asignado	10	Realizar el cierre con la firma del formato de atención a Usuarios por parte del funcionario atendido o diligenciar la matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa) del usuario al cual está asignado el equipo.	5 días	☆
Servidor Público asignado	11	Registrar en el aplicativo SICIS la información de la actividad realizada.	5 días	☆

Mantenimiento de hardware correctivo

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Auxiliar Administrativo, secretaria o Profesional asignado	1	Recepcionar las solicitudes de servicio de los usuarios a través de los mecanismos establecidos.	1 día	
Jefe Oficina Informática	2	Clasificar, distribuir y realizar seguimiento a la atención oportuna de acuerdo al tipo de requerimiento.	1 día	☆
Profesional asignado	3	Coordinar o realizar los mantenimientos correctivos, una vez atendido el requerimiento se diligencia el formato de atención a usuarios. Nota: Si el caso lo amerita se hace registro en el formato FOR-P8-149 "Formato de control de acceso al centro de cómputo.	5 días (Si se requieren repuestos por parte de almacén el cierre queda supeditado a la entrega de los mismos)	
Profesional asignado	4	Si se requieren repuestos o partes informáticas, el usuario debe solicitarlos por el sistema al Almacén, de lo contrario se remite solicitud para compra del repuesto o partes informáticas al área competente o se solicita garantía si el caso lo amerita.	8 días	
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	☆

Mantenimiento aplicaciones

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe de Oficina	1	Evaluar el alcance de los mantenimientos a aplicaciones definidos y/o solicitados por los usuarios.	De acuerdo al cronograma	

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
			definido	
Profesional asignado	2	Determinar si se remite al proveedor del software o se atiende directamente.	3 días	
Jefe de Oficina y/o Profesional asignado	3	Hacer seguimiento a la atención de los requerimientos de mantenimiento y soporte de aplicaciones, remitidos al proveedor del software o realizar el mantenimiento si se trata de desarrollo interno.	Término de atención del requerimiento	☆
Profesional asignado	4	Registrar la atención del requerimiento en el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa). Nota: Si el caso lo amerita se hace registro en el formato FOR-P8-149 "Formato de control de acceso al centro de cómputo"	1 día	☆
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	☆

Soporte Aplicaciones (Desarrollos Internos, Externos y Convenios)

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Auxiliar Administrativo y/o secretaria y/o Profesional asignado	1	Recepcionar las solicitudes de servicio por parte de los Usuarios Internos y/o Externos a través de los mecanismos establecidos	2 días	
Jefe Oficina	2	Clasificar, distribuir y realizar seguimiento a la atención oportuna de acuerdo al tipo de requerimiento.	4 días	☆
Profesional asignado	3	Brindar el soporte técnico de acuerdo con el requerimiento (Desarrollos Internos, Externos o Convenios).	Término de atención del requerimiento	

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Profesional asignado	4	Una vez atendido el requerimiento se debe diligenciar el formato de atención a usuarios o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa).	2 días	☆
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	☆

Convenios Interadministrativos de Cooperación Tecnológica

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe de Oficina	1	Atender las solicitudes de Convenio Interadministrativo de Cooperación Tecnológica con otras Contralorías Territoriales a través de los mecanismos establecidos por parte de la alta gerencia	2 días	
Jefe de Oficina	2	Clasificar, distribuir y realizar seguimiento a la atención oportuna de acuerdo al tipo de solicitud.	2 días	☆
Auxiliar Administrativo y/o secretaria y/o Profesional asignado	3	Analizar la viabilidad de entrega de los aplicativos solicitados por la parte interesada e informar al responsable de elaborar y legalizar el convenio interadministrativo.	2 días	
Profesional asignado	4	Solicitar la información de Áreas, Sujetos y Puntos de Control, Planta de personal (funcionarios y cargos) y el logo, de acuerdo a la estructura definida, con el fin de parametrizar los sistemas objeto del convenio con la información de la entidad que lo solicita.	4 días	
Profesional asignado	5	Parametrizar los sistemas de información con la información de la entidad que lo solicita.	2 4 días	
Profesional asignado	6	Enviar vía electrónica los sistemas de información ajustados con la información de la entidad que lo solicita.	1 día	
Profesional asignado	7	Una vez realizadas las actividades, se debe diligenciar el formato de atención a usuarios o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo	2 días	☆

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
		(Presencial o trabajo desde casa).		
Servidor Público asignado	8	Registrar en el aplicativo SICIS la información de las actividades realizadas.	5 días	★

Capacitación o inducción

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Auxiliar Administrativo y/o secretaria y/o Profesional asignado	1	Recepcionar las solicitudes de capacitación o inducción por parte de Usuarios Internos y/o Externos a través de los mecanismos establecidos.	2 días	
Jefe de Oficina	2	Clasificar, distribuir y realizar seguimiento a la atención oportuna de acuerdo al tipo de requerimiento.	1 día	★
Profesional asignado	3	Analizar y programar la capacitación o inducción de acuerdo a la necesidad (virtual, presencial o desplazamiento a otras ciudades).	4 días	
Profesional asignado	4	Realizar la capacitación o inducción de acuerdo a la necesidad (virtual, presencial o desplazamiento a otras ciudades).	4 días	
Profesional asignado	5	Una vez realizada la capacitación o inducción se debe diligenciar el formato de atención a usuarios o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa).	2 días	★
Servidor Público asignado	6	Registrar en el aplicativo SICIS la información de las actividades realizadas.	5 días	★

Generar copias de seguridad de los archivos de red

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Profesional asignado	1	Generación automática de las copias de seguridad con la herramienta de Backus en la nube.	1 día	
Profesional asignado	2	Ingresar semanalmente a la aplicación para verificar que se estén realizando los Backus.	1 día	
Profesional asignado	3	Hacer el Registro en el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa).	1 día	☆
Servidor Público asignado	4	Registrar en el aplicativo SICIS la información de la actividad realizada.	5 días	☆

Restaurar copias de seguridad de los archivos de red

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Profesional asignado	1	Recepcionar las solicitudes de servicio por parte de los Usuarios a través de los mecanismos establecidos.	10 días	
Profesional asignado	2	Descargar de la nube la copia de seguridad requerida.	3 días	
Profesional asignado	3	Restaurar los archivos o carpetas solicitados por el usuario ubicándolos en el sitio correspondiente para que el interesado los pueda acceder.	2 días	
Profesional asignado	4	Informar al usuario para que verifique la información restaurada (archivos o carpetas).	1 día	☆
Profesional asignado	5	Hacer el Registro en el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa).	1 día	☆
Servidor Público	6	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	☆

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
asignado				

Generar copias de seguridad de la base de datos

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Profesional asignado	1	Generar automáticamente las copias de seguridad con la herramienta de Backups en la nube.	1 día	
Profesional asignado	2	Revisar en los correos electrónicos enviados automáticamente por la herramienta de Backups en la nube que las copias de seguridad se hayan realizado satisfactoriamente.	1 día	☆
Profesional asignado	3	Hacer el Registro en el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa).	1 día	☆
Servidor Público asignado	4	Registrar en el aplicativo SICIS la información de la actividad realizada.	5 días	☆

Restaurar copias de seguridad de la base de datos

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Profesional asignado	1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir solicitud de servicio por parte de los usuarios o definidas internamente por el área para efectos de realizar pruebas en actividades de actualización o mantenimiento de aplicativos. ✓ Realizar prueba para simular restauración de archivos de Bases de datos cada 6 meses. 	10 días	
Profesional asignado	2	Descargar de la nube la copia de seguridad requerida.	2 días	
Profesional asignado	3	Restaurar los archivos en la base de datos correspondiente.	2 días	

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Profesional asignado	4	Hacer el Registro en el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa).	1 día	☆
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información de la actividad realizada.	5 días	☆

Seguridad de la información

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Profesional asignado	1	Recibir a través de los canales electrónicos como docunet, chat, llamada telefónica, correo electrónico, la ruta, el nombre de la carpeta y los archivos que se va a proteger. Y los usuarios que deben tener acceso.	10 días	
Profesional asignado	2	Dar los privilegios de acceso a las carpetas y archivos a los funcionarios autorizados y/o Proteger la carpeta y sus archivos contra escritura y eliminación según la solicitud.	2 días	
Profesional asignado	3	Informar al usuario solicitante para que valide y verifique la protección de la carpeta y sus archivos.	2 días	☆
Profesional asignado	4	Hacer el Registro en el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa).	1 día	☆
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información de la actividad realizada.	5 días	☆

Configuración de conexiones para acceso remoto a la red corporativa

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe Oficina	1	Recepcionar las solicitudes de servicio por parte de los usuarios a través de los mecanismos establecidos.	2 días	
Jefe Oficina	2	Clasificar, distribuir y realizar seguimiento a la atención oportuna de acuerdo al tipo de requerimiento.	1 día	☆
Jefe Oficina	3	Crear el certificado del usuario de red en la VPN.	1 día	
Oficina de informática	4	Verificar si el equipo tiene antivirus instalado.		
Oficina de informática	5	Instalar el software de la VPN en el equipo a configurar	1 día	
Oficina de informática	6	Ejecutar el software de la VPN y agregar el certificado del usuario.	1 día	☆
Oficina de informática	7	Conectar la VPN y verificar que las unidades de red estén cargadas, sino agregarlas.	1 día	
Oficina de informática	8	Dar inducción al usuario sobre como conectarse y trabajar de forma remota a través de la VPN.	1 día	
Oficina de informática	9	Diligenciar el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa).	1 día	☆
Oficina de informática	10	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	☆

Atender solicitudes de información o requerimientos ciudadanos

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe Oficina	1	Recepcionar las solicitudes de información o requerimientos ciudadanos por parte de los usuarios a través de los mecanismos establecidos.	2 días	
Jefe Oficina	2	Clasificar, distribuir y realizar seguimiento a la atención oportuna de acuerdo al tipo de requerimiento o solicitud.	1 día	☆
Servidor Público asignado	3	Brindar el soporte de acuerdo con el tipo de solicitud y/o proyectar respuesta si se trata de una solicitud de información o requerimiento ciudadano y enviarla al jefe de Oficina para que de respuesta al peticionario.	3 día	
Servidor Público asignado	4	Diligenciar el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial o trabajo desde casa).	1 día	☆
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	☆

Otras actividades

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
Jefe Oficina	1	Recepcionar las solicitudes de servicio por parte de los usuarios a través de los mecanismos establecidos.	2 días	
Jefe Oficina	2	Clasificar, distribuir y realizar seguimiento a la atención oportuna de acuerdo al tipo de requerimiento o solicitud.	1 día	☆
Servidor Público asignado	3	Brindar el soporte de acuerdo con el tipo de solicitud.	4 día	
Servidor Público asignado	4	Diligenciar el formato FOR-P8-25 "Formato de Atención a Usuarios" o matriz de actividades, dependiendo de la modalidad de trabajo (Presencial	1 día	☆

Responsable	Actividad	Acción	Término	Puntos de control
		o trabajo desde casa).		
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	★

REVISADO POR: JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)	APROBADO POR: JEFE OFICINA INFORMÁTICA (P8)	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN JUNIO 21 DE 2022
--	--	--