



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vial

## FORMATO NOVEDAD Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

CÓDIGO: SIG-FM-002

VERSIÓN: 4.0

FECHA DE APLICACIÓN: ENERO 2013

SOLICITANTE	FECHA DE SOLICITUD	
JOSE GABRIEL GUERRA ALMENDRALES – Profesional SIT	30-09-2013	
DESCRIPCIÓN DOCUMENTO:	CÓDIGO:	VERSIÓN:
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SIT	SIT-CP-001	2.0
PROCEDIMIENTO - GENERACIÓN DE BACK UP	SIT-PR-001	2.0
PROCEDIMIENTO - ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO HARDWARE Y SOFTWARE	SIT-PR-002	2.0
PROCEDIMIENTO - DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SIT-PR-003	2.0
PROCEDIMIENTO - SOPORTE TÉCNICO	SIT-PR-004	2.0
PROCEDIMIENTO - Formulación y Actualización del Plan Estratégico SIT- PESI	SIT-PR-005	2.0
PROCEDIMIENTO - Formulación y Actualización del Plan de Contingencia	SIT-PR-006	2.0
FORMATO -TOMA DE REQUERIMIENTOS DE USUARIO FINAL	SIT-FM-001	2.0
FORMATO - REQUERIMIENTOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN USUARIOS	SIT-FM-002	2.0
FORMATO - CASOS DE USO	SIT-FM-003	2.0
FORMATO - PRIORIZACIÓN DE CASOS DE USO	SIT-FM-004	2.0
FORMATO - PRUEBA DE FUNCIONALIDAD	SIT-FM-005	2.0
FORMATO - PRUEBAS INTEGRALES	SIT-FM-006	2.0
FORMATO - SOLICITUD Y PRIORIZACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD	SIT-FM-007	1.0
FORMATO - CRONOGRAMA COPIAS DE SEGURIDAD	SIT-FM-008	1.0
FORMATO - CRONOGRAMA DE SOPORTE TÉCNICO	SIT-FM-009	1.0
FORMATO - INVENTARIO DE HARDWARE Y SOFTWARE	SIT-FM-010	1.0
FORMATO - INFORME DE SERVICIO TÉCNICO	SIT-FM-011	1.0
MANUAL DE USUARIO	SIT-MA-001	2.0

### DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN PARA:

ELABORACIÓN

MODIFICACIÓN

ANULACIÓN

Se actualizan todos los documentos del proceso, de conformidad con la normatividad vigente.

RESPONSABLE DEL PROCESO: (Firma)

MARIA CONSTANZA AGUIA ZAMORA – Secretaria General

DILIGENCIADO POR:

(Firma)

JUAN CARLOS ALBA ALBARRACIN – Líder Proceso SIT

### DETALLE DE DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO ACTUALIZADO

SOLICITUD APROBADA

SI



NO



ENTRADA EN VIGENCIA

30-09-2013

OBSERVACIONES:

### RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

(Firma)

GLORIA CECILIA VALBUENA TORRES  
Jefe Oficina Asesora de Planeación



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Unidad Administrativa Especial  
Rehabilitación y  
Mantenimiento Vial

SG-TH-0110  
MEMORANDO

11 OCT 2013

REFERENCIA: 227 SG 110

5 39 8

FECHA:

PARA: ANGELA MARIA CORREA COVELLI  
Líder Proceso SIG

DE: MARIA CONSTANZA AGUJA ZAMORA  
Secretaria General

Asunto: Envío documentación relacionada en el formato maestro de documentos.

Cordial saludo:

Por medio del presente envié a esta Oficina el listado maestro de documentos y los respectivos soportes para la aprobación de los mismos y su incursión dentro de los documentos soporte del SIG que se encuentran publicados en página intranet.

Atentamente,

MARIA CONSTANZA AGUJA ZAMORA  
Secretaria General

Elaboró: Jose Gabriel Guerra Almendrales, Profesional Universitario - SIT

Revisó: Juan Carlos Alba Albarracín, Profesional Especializado - SIT

Anexo lo anterior en 52 folios.

07/10/2013 11:20:30

Handwritten initials/signature

11 OCT 2013  
OF. PLANEACION



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Manejo Urbano

**FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS**

CÓDIGO: SGI-FM-003

VERSIÓN: 3.0

FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2013

PROCESO :			SISTEMA DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA			CÓDIGO:	SIT-LM-001
RESPONSABLE PRINCIPAL:			SECRETARÍA GENERAL UMV			VERSIÓN:	1.0
ITEM	VERSIÓN VIGENTE	CÓDIGO	TIPO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EDICIÓN	FECHA DE APLICACIÓN ULTIMA ACTUALIZACIÓN	
1	2.0	SIT-CP-001	CARACTERIZACIÓN	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SIT	MAYO 2012	AGOSTO 2013	
2	2.0	SIT-FM-001	FORMATO	TOMA DE REQUERIMIENTOS DE USUARIO FINAL	FEBRERO 2012	AGOSTO 2013	
3	2.0	SIT-FM-002	FORMATO	REQUERIMIENTOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN USUARIOS	FEBRERO 2012	AGOSTO 2013	
4	2.0	SIT-FM-003	FORMATO	CASOS DE USO	FEBRERO 2012	AGOSTO 2013	
5	2.0	SIT-FM-004	FORMATO	PRIORIZACIÓN DE CASOS DE USO	FEBRERO 2012	AGOSTO 2013	
6	2.0	SIT-FM-005	FORMATO	PRUEBA DE FUNCIONALIDAD	FEBRERO 2012	AGOSTO 2013	
7	2.0	SIT-FM-006	FORMATO	PRUEBAS INTEGRALES	FEBRERO 2012	AGOSTO 2013	
8	1.0	SIT-FM-007	FORMATO	SOLICITUD Y PRIORIZACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD	AGOSTO 2013	AGOSTO 2013	
9	1.0	SIT-FM-008	FORMATO	CRONOGRAMA COPIAS DE SEGURIDAD	AGOSTO 2013	AGOSTO 2013	
10	1.0	SIT-FM-009	FORMATO	CRONOGRAMA DE SOPORTE TÉCNICO	AGOSTO 2013	AGOSTO 2013	
11	1.0	SIT-FM-010	FORMATO	INVENTARIO DE HARDWARE Y SOFTWARE	AGOSTO 2013	AGOSTO 2013	
12	1.0	SIT-FM-011	FORMATO	INFORME DE SERVICIO TÉCNICO	AGOSTO 2013	AGOSTO 2013	
13	2.0	SIT-PR-001	PROCEDIMIENTO	GENERACIÓN DE BACK UP	FEBRERO 2012	AGOSTO 2013	
14	2.0	SIT-PR-002	PROCEDIMIENTO	ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO HARDWARE Y SOFTWARE	FEBRERO 2012	AGOSTO 2013	
15	2.0	SIT-PR-003	PROCEDIMIENTO	DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	FEBRERO 2012	AGOSTO 2013	
16	2.0	SIT-PR-004	PROCEDIMIENTO	SOPORTE TÉCNICO	FEBRERO 2012	AGOSTO 2013	
17	2.0	SIT-PR-005	PROCEDIMIENTO	Formulación y Actualización del Plan Estratégico SIT- PESI	FEBRERO 2013	AGOSTO 2013	
18	2.0	SIT-PR-006	PROCEDIMIENTO	Formulación y Actualización del Plan de Contingencia	FEBRERO 2013	AGOSTO 2013	
19	1.0	SIT-LM-001	LISTADO MAESTRO	LISTADO MAESTRO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGIA	AGOSTO 2013	AGOSTO 2013	
20	2.0	SIT-MA-001	MANUAL	MANUAL DE MESA DE AYUDA	AGOSTO 2012	AGOSTO 2013	
21	N/A	N/A	DOCUMENTO INTERNO	SISTEMA DE CORRESPONDENCIA CORDIS - Manual de Usuario	MAYO 2011	MAYO 2011	
22	N/A	N/A	DOCUMENTO INTERNO	SISTEMA DE CORRESPONDENCIA CORDIS - procedimiento Básico	MAYO 2011	MAYO 2011	
23	N/A	N/A	DOCUMENTO EXTERNO	METODOLOGÍA PARA LA CREACIÓN DE SERVICIOS WEB EN EL DISTRITO CAPITAL	OCTUBRE 2008	OCTUBRE 2008	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

**Macroproceso Gestión de la Información y  
Proceso de Sistemas de Información y  
Tecnología**

**Código**  
**Versión**

**SIT-CR-001**

**V 2.0**



**OBJETIVO:** Brindar soporte a los procesos misionales y demás procesos de apoyo con políticas orientadas al uso adecuado y eficiente de la tecnología, facilitando los elementos necesarios para que la entidad pueda desarrollar eficientemente sus objetivos.

**ENTRADAS:**

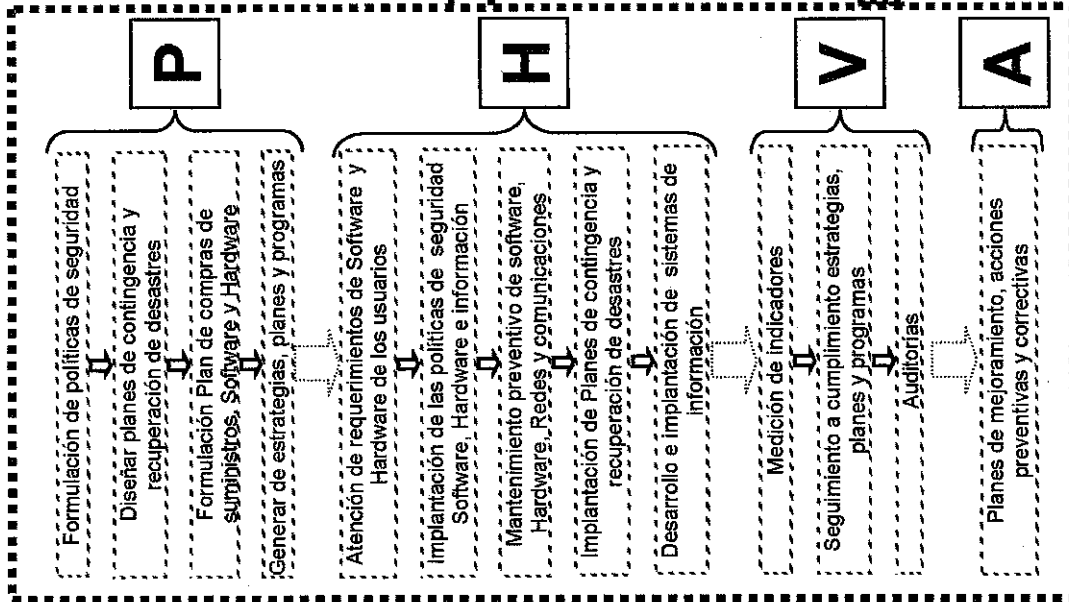
- ✓ Plan Estratégico de la Entidad.
- ✓ Solicitudes de Soporte Técnico.
- ✓ Requerimientos para la gestión de la información interna y externa de la Entidad.
- ✓ Requerimientos de suministros Software y Hardware.
- ✓ Normatividad y directrices de TIC a nivel Distrital y nacional.
- ✓ Requerimientos de uso de la infraestructura tecnológica.
- ✓ Requerimiento de creación, modificación o eliminación de usuarios.
- ✓ Necesidades de capacitación y formación de los servidores públicos en temas informáticos.

**PROVEEDORES:**

- ✓ Todas las áreas.
- ✓ Secretaría Distrital de Hacienda.
- ✓ Comisión Distrital de Sistemas
- ✓ Personal de Entidad.
- ✓ Otras entidades.

**RESPONSABLE:** Secretaria General  
**COMITÉ:** Sistema Integrado de Gestión

**ACTIVIDADES**



**ALCANCE:** El proceso inicia con la identificación de las necesidades en gestión de información y termina al generar e implantar soluciones eficaces a través de las herramientas tecnológicas, de información y comunicaciones.

**SALIDAS:**

- ✓ Soportes realizados de Software y Hardware.
- ✓ Suministros de Software y Hardware de la Información, Software y Hardware de la UMV protegida, confidencial, confiable, íntegra y disponible.
- ✓ Funcionamiento óptimo de la infraestructura tecnológica de la UMV.
- ✓ Inventario del Software y Hardware.
- ✓ Administración y control de las licencias.
- ✓ Planes de contingencia efectivos y prácticos.
- ✓ Página web actualizada y en funcionamiento.
- ✓ Sistemas de información en óptimo funcionamiento.
- ✓ Manuales y lineamientos de uso de Software y Hardware.

**CLIENTES:**

- ✓ Procesos y Dependencias de la Entidad.
- ✓ Comisión Distrital de Sistemas.
- ✓ Entes de control.
- ✓ Ciudadanía/Usuario/Cliente.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

**Macroproceso Gestión de la Información**  
**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**

**Caracterización**

**SIT-CR-001**

**Código**

**V 2.0**

**Versión**



**RIESGOS DE GESTIÓN:**

- ✓ Acceso a los equipos y redes por parte de personal no autorizado
- ✓ Infecciones en los sistemas por virus informáticos
- ✓ Daños físicos y deterioro de los equipos
- ✓ Caídas inesperadas de conexión de los servidores y servicios
- ✓ Daños o pérdida de los equipos entregados a los contratistas para la ejecución de los contratos.

**RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN:**

- ✓ Manipulación y adulteración de la información o cambio de los procesos automatizados de la Entidad
- ✓ Pérdida de información

**INDICADORES:  
EFECTIVIDAD:**

- **EFECTIVIDAD EN LA SOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS TIC's:** Tiempo promedio de solución de los requerimientos TIC's por categoría mes anterior (TPSMA) - Tiempo promedio de solución de los requerimientos TIC's por categoría mes actual.
- **TIEMPO INACTIVO DE LOS SERVICIOS TICs :** Tiempo promedio los servicios de las TIC's inactivos en la UMV del mes anterior menos Tiempo promedio de los servicios de las TIC's inactivos en la UMV en el mes actual (TPIMA).
- **MEJORAMIENTO TICs:** Sumatoria de los porcentaje de ejecución de cada uno de los planes de acción del Proceso de Información y Tecnología/ Sumatoria de los porcentajes programados de cada uno de los planes de acción del Proceso de Sistema de Información y Tecnología
- **EFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS TIC's:** Tiempo promedio de atención de requerimientos mes anterior (TPAMA) - el Tiempo promedio de atención de requerimientos mes actual.

**RECURSOS:**

Humanos	Financieros	Físicos	Tecnológicos - Hardware	Tecnológicos - Software
1 Secretaria General, 1 Profesional Especializado, 1 Profesional Universitario, 2 Técnicos Operativos, 6 contratistas.	Recursos para el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la Entidad.	Paperería, Puestos de Trabajo	Equipos de Computo, equipos de comunicaciones, sistemas de control y gestión	Herramientas Ofimáticas, SI Capital, Oracle, herramientas de desarrollo, herramientas de diseño y análisis, herramientas de comunicaciones

**REQUISITOS:**

Legales	NTCGP 1000:2009 – NTC ISO 9001:2008	INTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ISO 17799 Norma de Seguridad informática.</li> <li>✓ ISO 17025</li> <li>✓ Decreto 785/1973.</li> <li>✓ Decreto 443/1996.</li> <li>✓ Decreto 680/2001.</li> <li>✓ Acuerdo 057/2002.</li> <li>✓ Directiva 5/2005.</li> <li>✓ Directiva 2/2002.</li> <li>✓ Circular 66/2002.</li> <li>✓ Decreto 019/2012</li> <li>✓ Ley 1474 de 2011</li> </ul>	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión pública NTCGP 1000: 2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en sus ítems referentes del tema, NTD-SIG 001:2011.</p>	<p>Resolución 558 de 14 de Diciembre de 2007 "Por medio de la cual se adoptan las Políticas Generales de tecnología de Información y Comunicaciones"</p> <p>Acuerdos 10 y 11 de 2010 Resolución SIG 049 de 2012</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

Macroproceso Gestión de la Información  
Proceso de Sistemas de Información y  
Tecnología  
Caracterización

SIT-CR-001

Versión  
V 2.0



**DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS:**

- ✓ Plan de Desarrollo.
- ✓ Políticas de la Comisión Distrital de Sistemas.
- ✓ Plan Estratégico de la UMW.
- ✓ Plan Estratégico de Sistemas de Información (PESI).
- ✓ Plan de Compras de la UMW (proceso de administración).
- ✓ Manuales de Usuario.
- ✓ Manual de Funciones UMW.
- ✓ Manual del SIG.
- ✓ Políticas de Seguridad Informática.
- ✓ SISTEMA DE CORRESPONDENCIA CORDIS - Manual de Usuario
- ✓ SISTEMA DE CORRESPONDENCIA CORDIS - procedimiento Básico
- ✓ Manual de Usuarios - Mesa de Ayuda v. 2.0
- ✓ METODOLOGÍA PARA LA CREACIÓN DE SERVICIOS WEB EN EL DISTRITO CAPITAL

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

Las políticas de operación establecidas para el proceso están consagradas en la Resolución 558 de 14 de Diciembre de 2007 "Por medio de la cual se adoptan las Políticas Generales de tecnología de Información y Comunicaciones", publicada en la página de La Entidad [www.UMV.gov.co](http://www.UMV.gov.co)

**REGISTROS:**

- SIT-FM-001 Toma de Requerimientos de usuario Final V 2.0
- SIT-FM-002 Requerimientos Sistemas de información Usuarios V 2.0
- SIT-FM-003 Casos de Uso V 2.0
- SIT-FM-004 Priorización de Casos de Uso V 2.0
- SIT-FM-005 Prueba de Funcionalidad V 2.0
- SIT-FM-006 Prueba de Integrales V 2.0
- SIT-FM-007 Solicitud y Priorización de copias de Seguridad V. 1.0
- SIT-FM-008 Cronograma de Copias de Seguridad V. 1.0
- SIT-FM-009 Cronograma de Soporte Técnico V. 1.0
- SIT-FM-010 Inventario de Hardware y Software V. 1.0
- SIT-FM-011 Informe de Servicio Técnico V. 1.0

**PROCEDIMIENTOS:**

- SIT-PR-001 Generación de Backups V 1.0
- SIT-PR-002 Actualización de Inventario Hardware y Software V 1.0
- SIT-PR-003 Desarrollo de Sistemas de Información V 1.0
- SIT-PR-004 Soporte Técnico V 1.0
- SIT-PR-005 Formulación y Actualización del PESI V 1.0
- SIT-PR-006 Formulación y Actualización del Plan de Contingencia V 1.0



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

**Macroproceso Gestión de la Información**  
**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**  
**Caracterización**

**Código**

**SIT-CR-001**

**Versión**

**V 2.0**



Alcaldía de Bogotá

**COMUNICACIONES:**

Mensaje	Emisor	Medio	Frecuencia	Receptor		
				A quién	Int.	Ext.
Qué	Quién	Cómo	Cuándo			
Informe de inventario	Grupo SIT	Magnético	Anual	Comisión Distrital de Sistemas		X
Informe de inventario	Grupo SIT	Magnético	Anual	Contraloría Distrital		X
Avance Plan	Grupo SIT	Magnético	Mensual	planeación	X	
Manuales de Usuario	Grupo SIT	Magnético	De acuerdo a Requerimientos	Toda La UMV	X	
Plan de contingencia	Grupo SIT	Magnético	Anual	Grupo SIT	X	
Políticas de Seguridad Informática	Grupo SIT	Magnético	De acuerdo a Requerimientos	Toda La UMV	X	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vial

**Macroproceso Gestión de la Información**  
**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**  
**Caracterización**

**Código**

**Versión**

**SIT-CR-001**

**V 2.0**



**REVISIÓN Y APROBACIÓN:**

<b>Elaborado por:</b>	<b>DD/MM/AA</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por y fecha:</b>
Grupo de SIT Profesional Especializado Profesional Universitario Y Grupo SIG Profesional Especializada OAP Profesional Contratista OAP	Agosto 2012	<i>[Firma]</i> Secretaría General UMV	<i>[Firma]</i> GLORIA CECILIA VALBUENA TORRES REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

**CONTROL DE DOCUMENTOS:**

REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO
001	Adopción	Mayo de 2012	JUAN HERNANDO LIZARAZO
002	Actualización	Diciembre de 2012	LIDA MARINA CERÓN PORTILLA
003	- Se ingresaron los Riesgos de Gestión y Anticorrupción actualizados. -Se ingresaron los indicadores Actualizados con su fórmula de cálculo. -Se actualizaron en registros las versiones de los formatos que se modificaron y se ingresaron los formatos nuevos. -Se ingreso en documentos Internos y Externos sistema de correspondencia cordis - Manual de Usuario, sistema de correspondencia cordis - procedimiento Básico, Manual de Usuarios - Mesa de Ayuda, metodología para la creación de servicios web en el distrito capital -En requisitos Legales se ingresan el Decreto 019 de 2012 y la ley 1474 de 2011 y en normas de calidad la NTD-SIG001:002	Agosto de 2013	GLORIA CECILIA VALBUENA





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vial

## Macroproceso de Gestión de la Información

### Proceso de Sistemas de Información y Tecnología

#### Procedimiento Generación de Backups

Código

SIT-PR-001

Versión

2.0



- 1. OBJETIVO:** Establecer el conjunto de pasos metodológicos, ordenados y coherentes con los cuales se pretende alcanzar la seguridad de la información a través de la generación de copias de seguridad de la información asociada a los diferentes procesos de la entidad.
- 2. ALCANCE:** El procedimiento inicia a partir de los requerimientos de Back Ups que proceden tanto de usuarios internos como de los requerimientos propios de los sistemas de información, y finaliza con la generación y recibo a satisfacción del Back Up; en el caso de los requerimientos de los sistemas de información finaliza con la generación de la copia automática.

#### 3. DEFINICIÓN:

**Tipología de la información:** Organización de la información que permite determinar el responsable de la realización de su Backup y el resguardo del mismo, dentro del procedimiento de generación de Backups.  
**PSI:** Políticas de seguridad de los sistemas de información.  
**Backups:** (Copia de seguridad). Es la copia total o parcial de información importante del disco duro, CDs, DVDs o cintas magnéticas. Esta copia de respaldo debe ser guardada en algún otro sistema de almacenamiento masivo, como discos duros, CDs, DVDs o cintas magnéticas.

#### 4. PROCEDIMIENTO:

No	DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTOS CONTROL	RESPONSABLE	ÁREA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	<div style="text-align: center;"> </div>		Funcionario designado por Oficina de Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-007	La priorización para la realización de las copias de seguridad, está basada en la importancia de los procesos administrativos financieros, contables, de tesorería y nómina. Estos procesos son llamados prioritarios o críticos, lo que garantiza que el procedimiento de copias de seguridad se aplique de manera regular sobre los mismos sin desconocer al resto de procesos.
2	<div style="text-align: center;"> </div>		Funcionario designado por Oficina de Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-008	Cronograma de Copias de Seguridad, contiene el listado de los back ups programados tanto del sistema como de usuarios cuya información es considerada como crítica en la entidad.
3	<div style="text-align: center;"> </div>		Funcionario designado por Oficina de Sistemas	Oficina de Sistemas y Dependencia donde se genera el requerimiento.	SIT-FM-007	El requerimiento puede realizarse a través de: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vía Correo electrónico a la cuenta <a href="mailto:Soporte@umv.gov.co">Soporte@umv.gov.co</a></li> <li>2. Vía telefónica 2697929 o 7470909 ext 117</li> <li>3. Verbal.</li> </ol> Todas las anteriores se dejarán consignadas en el formato de requerimientos.



ALCALDÍA MAJOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

Macroproceso de Gestión de la Información

Proceso de Sistemas de Información y Tecnología

Procedimiento Generación de Backups

Código

SIT-PR-001

Versión

2.0



4			Funcionario designado por Oficina de Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-007	Se registra la tipología de la información a la que se le hará el Backup, esta determina el número de copias y los responsables de hacerlas y resguardarlas.
5			Funcionario designado por Oficina de Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-008	Los backups programados son aquellos que se generan directamente por el sistema, como las DB (bases de datos) o los SI (sistemas de información), también se encuentran en este nivel los requerimientos urgentes propios de problemas con equipos que ameritan la generación de copias de seguridad o solicitudes de funcionarios por amenaza de pérdida de información.
6			Funcionario designado por Oficina de Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-007	La programación del servicio incluye, la información del funcionario, y del servicio como tal: fecha, recibido a satisfacción, copias de seguridad, etc.
7			Funcionario designado por Oficina de Sistemas	Oficina de Sistemas		Ver Manual de Políticas de seguridad de la información, Backups.
8			Funcionario designado por Oficina de Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-007	El número de copias 2, Una para el usuario y otra para la Oficina de Sistemas y en el caso de contratistas pago final, una para el contratista que se entregará en financiera y otra en la Oficina de Sistemas con el acta de recibo y aprobación firmada por un miembro del GAI
9			Funcionario designado por Oficina de Sistemas	Oficina de Sistemas		

1

2



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial



Unidades de Mantenimiento Vial

Macroproceso de Gestión de la Información


Proceso de Sistemas de Información y Tecnología


Procedimiento Generación de Backups

Código SIT-PR-001

Versión 2.0

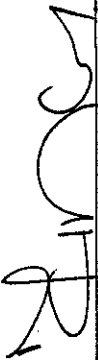
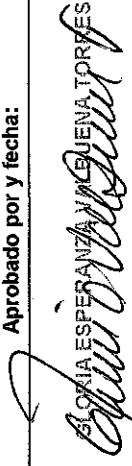
2

10	<p>Se verifica con el usuario la información contenida en el Backup.</p>		<p>Funcionario designado por Oficina de Sistemas Funcionario que realiza el requerimiento</p>	<p>Oficina de Sistemas. Dependencias donde se originó el requerimiento</p>	SIT-FRM-007	<p>Se verifica que la información esté completa y los archivos funcionen de forma correcta.</p>
11	<p>Se resguardan las copias según documento de <b>POLITICAS SEGURIDAD INFORMACION.</b></p>		<p>Funcionario designado por Oficina de Sistemas</p>	<p>Oficina de Sistemas. Dependencias donde se originó el requerimiento.</p>		
12	<p>Se recibe el Visto Bueno por parte del solicitante.</p>		<p>Funcionario que realiza el requerimiento</p>	<p>Dependencias donde se originó el requerimiento.</p>	SIT-FRM-007	<p>Una vez realizada la copia, el usuario da un visto bueno que determinará el cumplimiento de los requerimientos y que puede hacerse el resguardo de la copia en las condiciones pertinentes. Ver manual de políticas de seguridad de la información, Backups.</p>
13	<p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>					

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial</p>	<b>Macroproceso de Gestión de la Información</b>		<b>SIT-PR-001</b>
	<b>Proceso de Sistemas de Información y Tecnología</b>		
	<b>Procedimiento Generación de Backups</b>		<b>Versión</b>



### 5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

<b>Elaborado por:</b>	DD/MM/AA	Revisado por: Secretaria General	DD/MM/AA	Aprobado por y fecha:
Grupo SIG- Jose Gabriel Guerra A. Juan Carlos Alba A. SIT	Agosto de 2013	Firma  Nombre: MARIA CONTANZA AGUJA ZAMORA	Agosto de 2013	 SONIA ESPERANZA VALBUENA TORRES REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

### 6. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO
001	Creación y Adopción Se ajustaron los siguientes cambios: -Se ingresan en registros los nuevos formatos SIT-FM-007 Solicitud y Priorización de copias de seguridad y SIT-FM -008 Cronograma Copias de Seguridad	21 de Febrero de 2012	Mónica Rubio
002	-Nombre, Cargos, Firmas de Revisión, Firmas de Aprobación Versión, Logos del nuevo Plan de Desarrollo	Agosto de 2013	Gloria Cecilia Valbuena Torres



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

**Macroproceso de Gestión de la Información**  
**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**

**Procedimiento Actualización de Inventario  
Hardware y Software**



**Código**  
**SIT-PR-002**


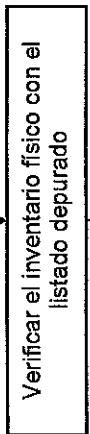

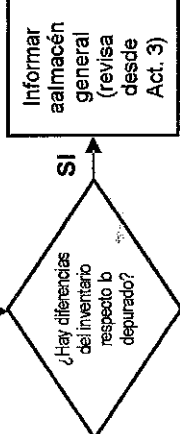
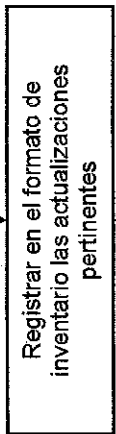

**Versión**  
**2.0**





- OBJETIVO:** Mantener el control de los activos de la entidad relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Entre ellos el hardware (equipos de cómputo, impresoras, escáneres, multifuncionales) y el software (Sistema operativo, ofimático, de bases de datos, de aplicaciones) a partir de la actualización del inventario periódico anual de la entidad.
- ALCANCE:** El procedimiento inicia en la generación de reportes de inventarios de la vigencia anterior, la confrontación física de este soporte con la toma o levantamiento del inventario de la vigencia correspondiente, hasta la generación del nuevo informe de inventario.
- DEFINICIÓN: SIVICOF:** es un sistema de supervisión y control de la Contraloría Distrital que permite reportar información estructurada (en este caso los inventarios de Hardware y Software de la Entidad) mediante el diseño y posterior diligenciamiento de formularios.
- PROCEDIMIENTO:**

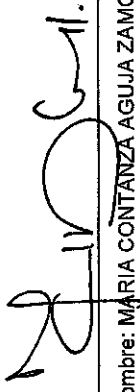
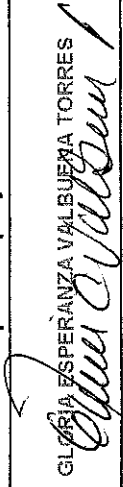
No	DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTOS CONTROL	RESPONSABLE	ÁREA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
1			Profesional Especializado y Universitario	Sistemas	Archivo Excel con el inventario de Hardware y Software	La actualización anual es efectuada en el primer trimestre del año. Este insumo es utilizado para repostar los inventarios en SIVICOF para la Contraloría Distrital y es elaborado por el Almacén General.
2			Profesional Especializado y Universitario	Sistemas	SIT-FM-010 Inventario de Hardware y Software	El inventario contiene el histórico de todo el hardware y software de la entidad desde 2007.
3			Profesional Especializado y Universitario Funcionario Almacén	Sistemas y Almacén General	SIT-FM-010 Inventario de Hardware y Software	Esta actividad tiene por objetivo normalizar el listado de los contratos de Hardware y Software realizados en el área de Sistemas y otras dependencias a fin de consolidar un listado para su posterior registro en SIVICOF.
4			Profesional Especializado y Universitario	Sistemas y Almacén General		

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial</p>	<b>Macroproceso de Gestión de la Información</b> <b>Proceso de Sistemas de Información y Tecnología</b> <b>Procedimiento Actualización de Inventario Hardware y Software</b>		<b>Código</b> Versión	SIT-PR-002 2.0	
---	--	--	--------------------------	-------------------	--

5			Profesional Especializado y Universitario. Funcionario Almacén	Sistemas y Almacén General		En la Oficina de contratos está toda la información que debe estar en Almacén General en el tema de adquisiciones de Hardware y Software, las cuales se comparan y se actualizan normalizando ambos listados.
6			Profesional Especializado y Universitario. Funcionario Almacén	Sistemas y Almacén General	SIT-FM-010 Inventario de Hardware y Software	Con el listado depurado se inicia la comparación física de inventarios.
7			Profesional Especializado y Universitario. Funcionario Almacén	Sistemas y Almacén General		Puede que se encuentren diferencias que deberán ser informadas a Almacén General y/o depuradas.
8			Profesional Especializado y Universitario.	Sistemas	SIT-FM-010 Inventario de Hardware y Software	Finalmente se registran en el formato o archivo de actualización los inventarios de Hardware y Software que se envían como reporte a los entes externos y que reposan en la entidad como registro de este procedimiento.
9						



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial</p>	<b>Macroproceso de Gestión de la Información</b> <b>Proceso de Sistemas de Información y Tecnología</b> <b>Procedimiento Actualización de Inventario Hardware y Software</b>		<b>SIT-PR-002</b>	 <p>SG Servicio de Mantenimiento Vial</p>
	<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>2.0</b>	

### 5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

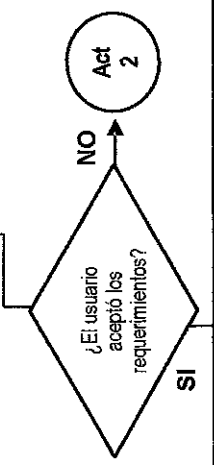
Elaborado por:	DD/MM/AA	Revisado por: Secretaria General	DD/MM/AA	Aprobado por y fecha:
<b>SIG-</b> Jose Gabriel Guerra A. Juan Carlos Alba A. <b>SIT</b>	Agosto de 2013	 Firma Nombre: MARIA CONTANZA AGUJA ZAMORA	Agosto de 2013	 GLORIA ESPERANZA VALBUENA TORRES REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

### 6. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO
001	CREACIÓN Y APOBACIÓN  Se ajustaron los siguientes cambios: -Se ingresan en registros los nuevos formatos SIT-FM-010 Inventario de Hardware y Software. -Nombre, Cargos, Firmas de Revisión, Firmas de Aprobación Versión, Logos del nuevo Plan de Desarrollo	21 de Febrero de 2012	Mónica Rubio
002		Agosto de 2013	Gloria Cecilia Valbuena Torres

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</p> <p>Unidad de Mantenimiento Vía</p>	<p><b>Macroproceso de Gestión de la Información</b></p> <p><b>Proceso de Sistemas de Información y Tecnología</b></p> <p><b>Procedimiento Desarrollo de Sistemas de Información</b></p>		<p><b>Código</b></p> <p>SIT-PR-003</p>	 <p>Unidad de Sistematización Vía</p>
	<p><b>Versión</b></p> <p>2.0</p>			

- OBJETIVO:** Tomar decisiones respecto a la metodología a usar en temas relacionados con el desarrollo de aplicaciones para La Entidad en sus diferentes Procesos.
- ALCANCE:** El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud del proceso o actividad a sistematizar y termina con la entrega del módulo o programa y aceptado por parte del usuario solicitante
- DEFINICIÓN: Soporte Desarrollo de Sistemas de Información:** Es un grupo de servicios que proveen asistencia para desarrollo de software programas o módulos con el propósito de apoyar los procesos de la Entidad
- PROCEDIMIENTO:**

No	DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTOS CONTROL	RESPONSABLE	ÁREA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	<p>INICIO</p> <p>Recepción de Solicitud del Proceso o actividad que requiere ser automatizada o sistematizada</p>		Profesional de Sistemas	Área Solicitante y oficina de Sistemas.	Oficio o Documento de Solicitud	
2	Reunión de Requerimientos		Profesional de Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-001 Toma de Requerimientos	Se diligencia el formato Toma de Requerimientos de usuarios Final donde se especifican los Requerimientos Funcionales y No funcionales y se clasifica su viabilidad inicial.
3	Armar Tarjeta de Requerimientos		Profesional de Sistemas	Área Solicitante	SIT-FM-002	El Usuario acepta los requerimientos planteados
4			Usuario Líder	Área Solicitante	SIT-FM-002	Se aceptan los requerimientos con la Viabilidad Técnica y Financiera





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

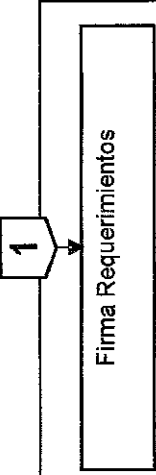


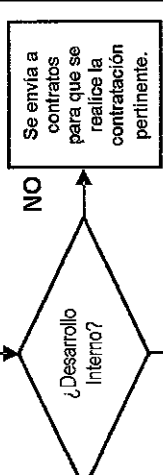
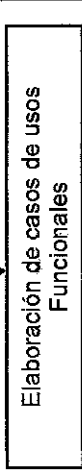
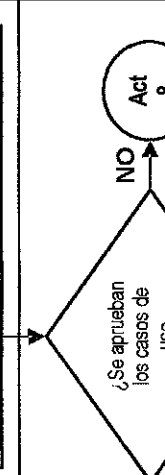

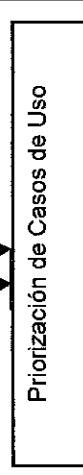
Unidad de Mantenimiento Vial

**Macroproceso de Gestión de la Información**  
**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**  
**Procedimiento Desarrollo de Sistemas de Información**



**Código** SIT-PR-003

**Versión** 2.0

<p><b>5</b></p> 		<p>Usuario líder - Profesional de Sistemas</p>	<p>Oficina de Sistemas</p>	<p>SIT-FM-002</p>	<p>Se generan casos de usos de las funcionalidades solicitadas.</p>
<p><b>6</b></p> 		<p>Profesional de Sistemas</p>	<p>Oficina de Sistemas</p>	<p>Documentos de Recursos</p>	<p>Se analiza la posibilidad de desarrollo interno o para desarrollo o actividades externas.</p>
<p><b>7</b></p> 		<p>Profesional de Sistemas</p>	<p>Oficina de Sistemas</p>	<p>CON-FM-035 Estudio Previo</p>	<p>Se toma la decisión de desarrollar proceso interno para la realización de los requisitos o de contratación externa a la entidad.</p>
<p><b>8</b></p> 		<p>Profesional de Sistemas</p>	<p>Oficina de Sistemas</p>	<p>Documento de análisis (Casos de Usos) SIT-FM-003</p>	<p>Se generan los casos de Usos de los requerimientos establecidos y se discuten con el usuario líder si es necesario.</p>
<p><b>9</b></p> 		<p>Usuario líder</p>	<p>Área solicitante</p>	<p>SIT-FM-003 Casos de Uso aprobados</p>	<p>Se aprueban los casos de uso por parte de los usuarios para realizar procesos; se genera el listado de priorizaciones de casos de uso.</p>
<p><b>10</b></p> 		<p>Usuario líder - Profesional de Sistemas</p>	<p>Área solicitante</p>	<p>SIT-FM-002 Formato de Requerimientos</p>	<p>Se validan los elementos y priorizan los casos de uso de acuerdo a los requerimientos.</p>



ALCALDÍA MAJOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vía

**Macroproceso de Gestión de la Información**  
**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**  
**Procedimiento Desarrollo de Sistemas de Información**

**Código**

**SIT-PR-003**

**Versión**

**2.0**



11		Funcionario Designado por Sistemas	Profesional de Sistemas	SIT-FM-004 Documento de Análisis	Se desarrolla cada caso de uso según el Plan de Priorización.
12		Profesional de Sistemas - Usuario líder	Área Solicitante y oficina de Sistemas.	GDO-FM-016 Acta de Reunión	Se realizan las pruebas básicas de funcionalidad del módulo desarrollado.
13		Profesional de Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-006	El usuario líder acepta las pruebas de los módulos especificados.
14		Profesional de Sistemas - Usuario líder	Área solicitante	SIT-FM-006	Se realizan las pruebas integrales del Sistema, en el cual se hace conexión entre los diferentes aspectos del sistema de información.
15		Profesional de Sistemas - Usuario líder	Área Solicitante y oficina de Sistemas.	SIT-FM-006 Formato Pruebas	Aprobación de las pruebas integrales de los Casos de Uso Solicitados
16		Usuario líder	Área Solicitante	SIT-FM-005 SIT-FM-006 Documentos pruebas y aceptación a Paralelos	Se realizan pruebas en paralelo durante un tiempo planificado.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

**Macroproceso de Gestión de la Información**

**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**

**Procedimiento Desarrollo de Sistemas de Información**

**Código** SIT-PR-003

**Versión** 2.0



17			Usuario líder	Área Solicitante	SIT-FM-002 Documento de Ajustes	Solicitud de ajustes a las funcionalidades realizadas.
18			Profesional de Sistemas - Usuario líder	Oficina de Sistemas	SIT-FM-005 Documento de aprobación Final	Aprobación de las pruebas en paralelo
19			Profesional de Sistemas - Usuario líder	Oficina de Sistemas	Acta de Entrega Documento Entrega	
20						



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

**Macroproceso de Gestión de la Información**  
**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**  
**Procedimiento Desarrollo de Sistemas de Información**

**Código** SIT-PR-003

**Versión** 2.0



**5. REVISIÓN Y APROBACIÓN**

Elaborado por: SIG y Jose Gabriel Guerra A. Juan Carlos Alba A. (SIT)	DD/MM/AA Agosto de 2013	Firma 	Revisado por: Secretaria General 	DD/MM/AA Agosto de 2013	Aprobado por y fecha: 
			Nombre: MARIA CONTANZA AGUJA ZAMORA		
			REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN		

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO
001	CREACIÓN Y APROBACIÓN	21 de Febrero de 2012	MONICA RUBIO
002	Se ajustaron los siguientes cambios: -Se ingresan en registros los formatos SIT-FM-001, SIT-FM-002, SIT-FM-004, GDO-FM-016, SIT-FM-005, SIT-FM-006, SIT-FM-007 Solicitud y Priorización de copias de seguridad y SIT-FM-008 Cronograma Copias de Seguridad -Nombre, Cargos, Firmas de Revisión, Firmas de Aprobación Versión, Logos del nuevo Plan de Desarrollo	Agosto de 2013	GLORIA CECILIA VALBUENA TORRES



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

Macroproceso de Gestión de la Información

Proceso de Sistemas de Información y Tecnología

Procedimiento Soporte Técnico


Código SIT-PR-004

Versión 2.0



- OBJETIVO:** Brindar soporte técnico de calidad a los Servidores Públicos y Trabajadores Oficiales de la entidad en el campo de las TIC's, usando los conocimientos y destrezas del personal que hace parte del Grupo de Apoyo Informático de la Secretaría General y cuando así se requiera de terceros contratados para desarrollar estas tareas de soporte.
- ALCANCE:** El procedimiento va desde la recepción del requerimiento hasta su solución, teniendo siempre en cuenta los parámetros de calidad y oportunidad del servicio, al tiempo que se controlan los resultados de esta actividad a través de indicadores de la gestión del soporte.
- DEFINICIÓN: Soporte Técnico:** Es un grupo de servicios que proveen asistencia para hardware, software u otros bienes electrónicos o mecánicos; sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentarse a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos.
- PROCEDIMIENTO:**

No	DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTOS CONTROL	RESPONSABLE	ÁREA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	<p>INICIO</p> <p>Programar mantenimientos preventivos para la vigencia actual.</p>		Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas.	SIT-FM-009	Existen soportes programados previamente (llamados preventivos) CRONOGRAMA DE SOPORTE TÉCNICO
2	<p>Recibir Requerimientos</p>		Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas. Dependencia que realiza el requerimiento.	Correo electrónico <a href="mailto:sopORTE@umv.gov.co">sopORTE@umv.gov.co</a> SIT-FM-001	La solicitud puede ser: Vía Correo Electrónico. <a href="mailto:sopORTE@umv.gov.co">sopORTE@umv.gov.co</a> Vía telefónica. 2697929 7470909ext 117 Existen dos tipos de soporte el de hardware y software y otro para SI CAPITAL
3			Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas		
4	<p>Verificar el cronograma de mantenimientos preventivos</p> <p>1</p>		Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-009	



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD**  
Unidad de Mantenimiento Vial

**Macroproceso de Gestión de la Información**

**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**


**Procedimiento Soporte Técnico**



**SIT-PR-004**

**Código**



**Versión**

**2.0**

1	5	Registrar la solicitud de soporte técnico		Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-001	El registro contiene Información del funcionario que hace la solicitud y de los detalles del requerimiento, como por ejemplo si es hardware, software o SI CAPITAL.
	6	Programar el servicio		Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-001 y SIT-MA-001	Se hace la programación del servicio teniendo en cuenta la tipificación del mismo. (Ver Formato de solicitud de requerimiento y manual de usuario de la mesa de ayuda).
	7	Realizar el soporte técnico requerido		Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-001	En este punto se verifica el estado del problema.
	8	Analizar y determinar las posibles soluciones al requerimiento		Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas	Funcionario Designado por Sistemas	Se determinan las posibles soluciones y el tiempo esperado de respuesta al requerimiento.
	9	Definir la mejor opción para la solución del requerimiento técnico		Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas		
	10	Aplicar las acciones pertinentes para dar la solución		Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas		
	11	Verificar la efectividad del servicio y recibo del Vo Bo. Del funcionario		Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-001	
	12	Registrar los datos del servicio y de la solución prestada		Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-001	
	13	Generar informes del servicio semanales		Funcionario Designado por Sistemas	Oficina de Sistemas	SIT-FM-011	El funcionario designado realiza el informe en el formato de Informe de Servicio Técnico.
	14	FIN DEL PROCEDIMIENTO					

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial</p>	<p><b>Macroproceso de Gestión de la Información</b></p> <p>Proceso de Sistemas de Información y Tecnología</p> <p>Procedimiento Soporte Técnico</p>	<p><b>Código</b></p> <p>SIT-PR-004</p>	 <p>Unidad de Mantenimiento Vial</p>
		<p><b>Versión</b></p> <p>2.0</p>	

### 5. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	DD/MM/AA	Revisado por: Secretaría General	Aprobado por y fecha:
SIG Y José Gabriel Guerra A. Juan Carlos Alba A. (SIT)	Agosto de 2013	 Firma Nombre: <u>MARÍA CONSTANZA AGUJA ZAMORA</u>	 GLORIA CECILIA VALBUENA TORRES REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

### 6. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO
001	CREACIÓN Y APROBACIÓN  Se ajustaron los siguientes cambios: -Se ingresan en registros los formatos SIT-FM-001, SIT-FM-009, SIT-FM-011 7 y el Manual de Mesa de Ayuda SIT-MA-001 -Nombre, Cargos, Firmas de Revisión, Firmas de Aprobación Versión, Logos del nuevo Plan de Desarrollo	21 de Febrero de 2012	MONICA RUBIO
002		Agosto de 2013	GLORIA CECILIA VALBUENA TORRES



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vía

**Macroproceso de Gestión de la Información**

**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**

**Procedimiento Formulación y Actualización del Plan Estratégico PESI - SIT**

**Código** SIT-PR-005

**Versión** 2.0



- OBJETIVO:** Construcción y documentación de las directrices que señalarán la ruta de acción de la Oficina de Sistemas y cuyo marco de referencia es el plan estratégico de la entidad, hoja de ruta de todos los procesos internos de la UMV. A través de esta hoja de ruta se plantean los objetivos, las metas y las tareas alcanzables para el cumplimiento de tales directrices las mismas brindando el apoyo necesario para los demás procesos de la entidad.
- ALCANCE:** El proceso inicia con el revisión anual de la metodología de la CDS y finaliza con el seguimiento a la ejecución del plan estratégico del proceso.

**3. DEFINICIÓN:** CDS: Comisión Distrital de Sistemas, SIT: Sistemas de Información y Tecnología, PESI: Plan estratégico de sistemas de información

**4. PROCEDIMIENTO:**

No	DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTOS CONTROL	RESPONSABLE	ÁREA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	<p>Revisión Anual de la Metodología de la CDS</p>		Profesional Especializado	Oficina de Sistemas	Resolución 305 de 2008 de la CDS	Se reúne el equipo de Sistemas para determinar los requerimientos en los subprocesos que maneja el área siguiendo los parámetros vigentes de la metodología de la CDS para este fin.
2			Profesional Especializado.	Oficina de Sistemas		Es Necesario revisar el estado de la metodología y determinar los cambios que requiere para llevar a cabo las respectivas actualizaciones en caso de ser necesario.
3	Implementar la nueva actualización		Profesional Especializado Profesional Universitario	Oficina de Sistemas	Resolución 305 de 2008 de la CDS	Aplicación de los cambios y actualizaciones
4	Conformar el grupo de trabajo para la generación del PESI		Director General. Jefe Oficina Asesora de Planeación	Todas las dependencias	Actas de reunión.	Podrán ser invitados a este proceso proveedores de tecnología o empresas que tengan amplios conocimientos que puedan aportar a la construcción de proyectos efectivos.

1







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

Macroproceso de Gestión de la Información

Proceso de Sistemas de Información y Tecnología

Procedimiento Formulación y Actualización del  
Plan Estratégico PESI - SIT



Código SIT-PR-005

Versión


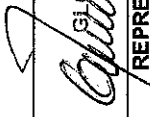
2.0



11			Profesional Especializado. Profesional Universitario.	Oficina de Sistemas y Oficina Asesora de Planeación		
12			Profesional Especializado. Profesional Universitario.	Oficina de Sistemas y Oficina Asesora de Planeación	Plan Estratégico SIT	
13			Director General. Jefe Oficina Asesora de Planeación. Profesional Especializado. Profesional Universitario.	Todas las dependencias	Acta o documento de aprobación	
14			Profesional Especializado. Profesional Universitario	Oficina de Sistemas		
15			Profesional Especializado. Profesional Universitario.	Todas las dependencias	Listado de asistencia al proceso de socialización	También se pueden aportar otras pruebas de divulgación como: correo electrónico o piezas de comunicación.
16			Jefe Oficina Asesora de Planeación. Profesional Especializado. Profesional Universitario.	Todas las dependencias		A través de los indicadores del plan estratégico de la entidad: se llevarán los informes propios en los tiempos establecidos por las dependencias que lo requieran como la Oficina Asesora de Planeación o la Secretaría General
17						



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial</p>	<p><b>Macroproceso de Gestión de la Información</b></p> <p><b>Proceso de Sistemas de Información y Tecnología</b></p> <p><b>Procedimiento Formulación y Actualización del Plan Estratégico PESI - SIT</b></p>		<p><b>Código</b></p> <p>SIT-PR-005</p>	 <p>Unidad de Mantenimiento Vial</p>
<p><b>Version</b></p> <p>2.0</p>				

**5. REVISIÓN Y APROBACIÓN**

<p><b>Elaborado por:</b></p> <p>SIG y Jose Gabriel Guerra A. Juan Carlos Alba A. (SIT)</p>	<p><b>DD/MM/AA</b></p> <p>Agosto de 2012</p>	<p><b>Revisado por: Secretario General</b></p> <p>Firma</p>  <p>Nombre: <b>MARIA CONSTANZA AGUJA ZAMORA</b></p>	<p><b>DD/MM/AA</b></p> <p>Agosto de 2012</p>	<p><b>Aprobado por y fecha:</b></p>  <p>GLORIA CECILIA VALBUENA TORRES REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN</p>
--	--	---	--	--


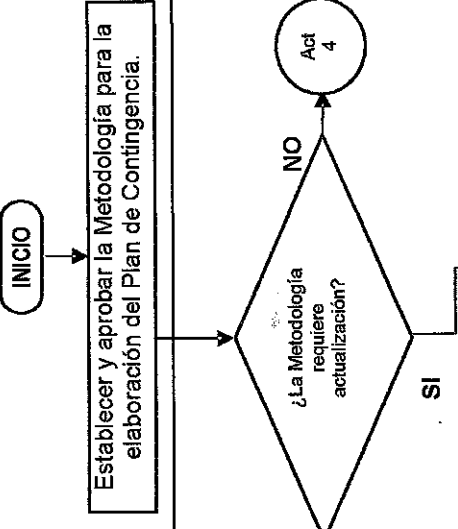
**6. CONTROL DE CAMBIOS**

REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO
001	Creación y Aprobación	21 de Febrero de 2012	JUAN HERNANDO LIZARAZO
002	-En la actividades de la 5 a 7 de Ingresaron los nuevos formatos SIT-FM-008 y SIT-FM-009. CRONOGRAMA COPIAS DE SEGURIDAD y CRONOGRAMA DE SOPORTE TÉCNICO. -Nombres, cargos, Firmas de revisión, Firmas de Aprobación, versión.	Agosto de 2012	GLORIA CECILIA VALBUENA TORRES

 <p>ALCALÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial</p>	<p><b>Macroproceso de Gestión de la Información</b></p> <p><b>Proceso de Sistemas de Información y Tecnología</b></p> <p><b>Procedimiento Formulación y Actualización del Plan de Contingencia</b></p>	<p><b>Código</b></p>	<p><b>SIT-PR-006</b></p>	
		<p><b>Versión</b></p>	<p><b>2.0</b></p>	

- OBJETIVO:** Establecer las acciones pertinentes a fin de aplicar procedimientos y ejecutar planes de acción correctiva cuando se presenten siniestros asociados a las TIC's al interior de la entidad.
- ALCANCE:** Este procedimiento inicia con el establecimiento y aprobación de la metodología para la elaboración del plan hasta la puesta en marcha de las estrategias que permiten determinar resultados positivos en la aplicación de las estrategias planeadas.
- DEFINICIÓN:** **Plan de contingencia:** Conjunto de estrategias operativas encaminadas a ayudar y controlar situaciones de emergencia en el marco de los sistemas de información y su infraestructura minimizando consecuencias negativas. **TIC's:** Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

**4. PROCEDIMIENTO:**

No	DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTOS CONTROL	RESPONSABLE	ÁREA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	<p style="text-align: center;">INICIO</p> <p style="text-align: center;">Establecer y aprobar la Metodología para la elaboración del Plan de Contingencia.</p>		<p>Profesional Especializado y Universitario</p>	<p>Oficina de Sistemas</p>		<p>Se aplican temas tratados en las normas BS 7799/ISO 17799, ISO 27000, la metodología expuesta por la Universidad Nacional de Colombia y presentada en la dirección <a href="http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts">http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts</a></p>
2			<p>Profesional Especializado y Universitario</p>	<p>Oficina de Sistemas</p>		
3	<p style="text-align: center;">Realizar actualización de la Metodología</p>		<p>Profesional Especializado y Universitario</p>	<p>Oficina de Sistemas</p>		
4	<p style="text-align: center;">Aplicación de la metodología en la construcción del Plan de Contingencia</p>		<p>Profesional Especializado y Universitario</p>	<p>Oficina de Sistemas</p>		

1



ALCALDÍA MAJOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

**Macroproceso de Gestión de la Información**

**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**

**Procedimiento Formulación y Actualización del Plan de Contingencia**

**Código** SIT-PR-006

**Versión** 2.0



1

<p><b>5</b></p> <p>Realizar análisis y valoración de los riesgos en TIC's</p>	<p>Profesional Especializado y Universitario</p>	<p>Oficina de Sistemas y OAP</p>	<p>Mapa de Riesgos de SIT</p>	<p><b>Se debe evaluar el nivel de riesgo de la información para hacer:</b> Un adecuado estudio costo/beneficio entre el costo por pérdida de información y el costo de un sistema de seguridad. Clasificar la instalación en términos de riesgo e identificar las aplicaciones que representen mayor riesgo. La OAP dará apoyo en la actualización del Mapa de Riesgos y el plan de contingencia.</p>
<p><b>6</b></p> <p>Realizar la jerarquización de aplicaciones</p>	<p>Profesional Especializado y Universitario</p>	<p>Oficina de Sistemas</p>	<p>Mapa de Riesgos jerarquizado</p>	<p>El plan debe incluir una lista de los sistemas, aplicaciones y prioridades; igualmente debe identificar aquellos elementos o procedimientos informáticos como el hardware, software básico, de telecomunicaciones y el software de aplicación, que puedan ser críticos ante cualquier eventualidad o desastre y jerarquizarlos por orden de importancia dentro de la organización</p>
<p><b>7</b></p> <p>Definir los requerimientos de recuperación</p>	<p>Profesional Especializado y Universitario</p>	<p>Oficina de Sistemas</p>	<p>Borrador plan de contingencia</p>	<p>Se procede a determinar lo que se debe hacer para lograr una óptima solución, especificando las funciones con base en el estado actual de la organización</p>
<p><b>8</b></p> <p>Documentar y realizar las pruebas al Plan de Contingencia</p>	<p>Profesional Especializado y Universitario</p>	<p>Oficina de Sistemas</p>	<p>Plan de contingencia</p>	<p>El formato para el plan de contingencia está en el Mapa de Riesgos SIT este va incluido en el informe del plan de contingencia que se presenta anual.</p>
<p><b>9</b></p> <p>¿Se Aprueba el Plan de contingencia?</p> <p>SI</p> <p>Act 11</p> <p>NO</p>	<p>Comité de Secretaría General</p>	<p>Oficina de Sistemas Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Plan de contingencia</p>	<p>Se realizan las Correcciones al Plan y se deja listo para su presentación y Sensibilización. El plan de contingencia se realiza anualmente.</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

Macroproceso de Gestión de la Información

Proceso de Sistemas de Información y Tecnología

Procedimiento Formulación y Actualización del  
Plan de Contingencia

Código

SIT-PR-006

Versión



2.0




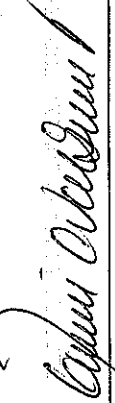
Unidad de Mantenimiento Vial

2

10	Se efectúan los ajustes necesarios para su aprobación		Profesional Especializado y Universitario	Oficina de Sistemas	Plan de contingencia	Se aprueba por la Secretaría General
11	Difundir el plan de contingencia		Profesional Especializado y Universitario	Oficina de Sistemas	Actas de interiorización	Se envía copia del Plan ya aprobado por la Secretaría General a los miembros del grupo de apoyo con copia a OAP (para actualización) y OCI (auditorías).
12	Recibir retroalimentación de la sensibilización		Profesional Especializado y Universitario	Oficina de Sistemas		A través de mecanismos de comunicación correo Institucional, los miembros reciben la retroalimentación del plan de Contingencia
13	<p>SI → Act. 2</p>		Profesional Especializado y Universitario	Oficina de Sistemas. Otras Dependencias		Se desarrollan encuentros para determinar el impacto de la sensibilización del plan de Contingencia
14						

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial</p>	<p><b>Macroproceso de Gestión de la Información</b></p> <p><b>Proceso de Sistemas de Información y Tecnología</b></p> <p><b>Procedimiento Formulación y Actualización del Plan de Contingencia</b></p>		<p><b>Código</b></p> <p>SIT-PR-006</p>	 <p>Unidad de Contingencia - 1103</p>
	<p><b>Versión</b></p> <p>2.0</p>	<p><b>Versión</b></p> <p>2.0</p>		

**5. REVISIÓN Y APROBACIÓN**


Elaborado por:	DD/MM/AA	Revisado por: Secretaría General	DD/MM/AA	Aprobado por y fecha:
SIG- Jose Gabriel Guerra A. Juan Carlos Alba A. SIT	Agosto de 2013	 Firma Nombre: MARÍA CONTANZA AGUJA ZAMORA	Agosto de 2013	 REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO
001	CREACIÓN Y APROBACIÓN	21 de Febrero de 2012	MONICA RUBIO
002	Se ajustaron los siguientes cambios: -Se hace la aclaración que el plan de contingencia está en el Mapa de Riesgos del proceso y este va incluido en el Informe. -Nombre, Cargos, Firmas de Revisión, Firmas de Aprobación Versión, Logos del nuevo Plan de Desarrollo	Agosto de 2013	GLORIA CECILIA VALBUENA TORRES





 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD</b> Unidad de Mantenimiento Vial	<b>TOMA DE REQUERIMIENTOS DE USUARIO FINAL</b>	
	CODIGO: SIT-FM-001	VERSIÓN: 2.0
	FECHA DE APLICACIÓN: AGOSTO DE 2013	

NOTA:		
Si usted ha firmado la hoja de soporte, indicara:		
1- Que el servicio ha sido resuelto con eficiencia y eficacia.		
2- Que se hicieron las pruebas respectivas para dar solución al problema presentado.		
3- Que el usuario verificó de primera mano que su requerimiento ha sido solucionado con total satisfacción por el personal del grupo de apoyo informático.		
Código	ÁREA	Responsable que Ejecuta el soporte
PES	Planeación Estratégica	
SIG	Sistema Integrado de Gestión	
PDV	Planificación del Desarrollo Vial Local	
CSE	Comercialización de Servicios	
PRO	Producción	
IMV	Intervención de la Malla Vial Local	
AII	Apoyo Interinstitucional	
GSCA	Gestión Social, Comunicacional Ambiental y Atención al Usuario	
	Comunicaciones	
	Gestión Ambiental	
	Gestión Social	
	Atención al Usuario	
ACI	Atención al Ciudadano	
GDO	Gestión Documental	
SIT	Sistemas de Información y Tecnología	
JUR	Jurídica	
CON	Contratación	
FIN	Financiera	
	C	Contabilidad
	P	Presupuesto
	T	Tesorería
THU	Talento Humano	
ABI	Administración de Bienes e Infraestructura	
ODM	Operación de Maquinaria	
CMG	Control Para el Mejoramiento Continuo de la Gestión	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

# REQUERIMIENTOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN USUARIOS


CODIGO: SIT-FM-002


VERSIÓN: 2.0

FECHA DE APLICACIÓN: AGOSTO DE 2013

## INFORMACIÓN GENERAL

Versión:	Version del requerimiento	Solicitante:	Especifique el área, entidad o cargo solicitante del requerimiento
<b>Identificador del requerimiento:</b>	Memónico o abreviatura que identifica el requerimiento	<b>Nombre del requerimiento:</b>	Nombre del requerimiento a través de una denominación clara
<b>Tipo de requerimiento:</b>	<b>Descripción del Requerimiento</b>	<b>Estado</b>	<b>Fecha (AAAA-MM-DD)</b>
Funcional/ no Funcional		Recibido	Incluir la fecha en que se recibió el requerimiento.
<b>Estilo Requerimiento</b>		Detallado	Incluir la fecha en que se completó el detalle del
Especificación/Diseño/ Desarrollo/ Ajustes		Aprobado	Incluir la fecha en que el requerimiento fue aprobado.
		Rechazado	Incluir la fecha en el requerimiento fue rechazado, en
		En ejecución	Incluir la fecha en que el requerimiento inicia su ejecución.
		Entregado	Incluir la fecha en que se entrega a satisfacción el requerimiento.
<b>Identificador del proyecto:</b>	Memónico o abreviatura que identifica el proyecto con el que se relaciona la solución a especificar	<b>Nombre del proyecto:</b>	Identificación del proyecto con el que se relaciona la solución a detallar
<b>Responsable:</b>	Nombre del equipo de trabajo y/o funcionario responsable del proyecto		

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MUNICIPALIDAD Unidad de Mantenimiento-Vial		<b>CASOS DE USO</b>	
		CÓDIGO: SIT-FM-003 VERSIÓN: 2.0	FECHA DE APLICACIÓN: AGOSTO DE 2013
<b>CASO DE USO NUMERO</b>		<b>Nº DE REQUERIMIENTO</b>	
<b>FECHA</b>	(AAAA-MM-DD)	<b>VERSIÓN</b>	
<b>PROYECTO</b>			
<b>MODULO</b>			
<b>CASO DE USO NOMBRE</b>			
<b>ACTOR</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<b>PRECONDICIÓN</b>			
<b>CURSO NORMAL</b>		<b>ACTOR</b>	<b>SISTEMA</b>
<b>CURSO ALTERNO</b>		<b>ACTOR</b>	<b>SISTEMA</b>
<b>POSTCONDICIÓN</b>			

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial</p>	<b>CASOS DE USO</b>	
	<p>CÓDIGO: SIT-FM-003</p>	<p>VERSIÓN: 2.0</p>
<p>FECHA DE APLICACIÓN: AGOSTO DE 2013</p>		

<b>CASO DE USO</b>	
<b>FUNCIONARIO DE GRUPO DE SISTEMAS QUE ELABORA</b>	
<b>FUNCIONARIO USUARIO QUE REvisa</b>	

<b>OBSERVACIONES</b>
----------------------





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vial

## PRUEBA DE FUNCIONALIDAD

CÓDIGO: SIT-FM-005

VERSIÓN: 2.0

FECHA DE APLICACIÓN: AGOSTO DE 2013

CASO DE USO NUMERO	
FECHA	
PROYECTO	
MODULO	
CASO DE USO NOMBRE	
NÚMERO DE PRUEBA	
REQUERIMIENTO N°	

### RESUMEN

No. Escenario	Flujo Originario	Flujo alterno	Próximo alterno	Próximo alterno
1	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
2	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
3	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
4	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
5	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
6	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
7	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
8	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
9	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
10	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
11	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
12	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok

### DATOS DE ENTRADA DE PRUEBA

NOMBRE DATO	VALOR

### DATOS ESPERADOS DE PRUEBA

NOMBRE DATO	VALOR ESPERADO	OBTENIDO SI o NO





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vial

## PRUEBA DE FUNCIONALIDAD INTEGRAL

CÓDIGO: SIT-FM-006

VERSIÓN: 2.0

FECHA DE APLICACIÓN: AGOSTO DE 2013

CASO DE USO NUMERO

FECHA

PROYECTO

MODULO

CASO DE USO NOMBRE

NÚMERO DE PRUEBA INTEGRAL O  
FUNCIONAL

### RESUMEN

Casos de Uso Involucrados	Prueba 1	Prueba 2	Prueba 3	Prueba 4
1	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
2	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
3	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
4	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
5	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
6	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
7	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
8	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
9	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
10	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
11	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok
12	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok	ok /no Ok

### DATOS DE ENTRADA DE PRUEBA

NOMBRE DATO	VALOR

### DATOS ESPERADOS DE PRUEBA

NOMBRE DATO	VALOR ESPERADO	OBTENIDO SI o NO







ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vial

### SOLICITUD Y PRIORIZACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD

CODIGO: SIT-FM-007

VERSIÓN: 1.0

FECHA DE APLICACIÓN: AGOSTO DE 2013

AREA					
MEDIO SOLICITUD	TEL(Telefónicamente)	E-MAIL(Correo)	ESC(Memo u Oficio)		
	Oral No Telefonica	CRONOGRAMA	Otro		
NOMBRE DEL FUNCIONARIO			NUMEERO DE CARPETAS	TAMAÑO COPIA	
FECHA	yyyy-mm-dd	Hora de la Copia		:_____	
OBSERVACIONES					
CATEGORIA	A		B		C

\_\_\_\_\_  
FIRMA USUARIO

\_\_\_\_\_  
FIRMA RESPONSABLE DE REALIZAR LA COPIA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vial

## SOLICITUD Y PRIORIZACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD

CODIGO: SIT-FM-007

VERSIÓN: 1.0

FECHA DE APLICACIÓN: AGOSTO DE 2013

**NOTA:**

El presente formato tiene como objeto registrar el recibo a satisfacción del procedimiento de las copias de seguridad de la información de los equipos de cómputo considerados críticos en la entidad. En él se determina que el proceso de sistemas de información y tecnología (en adelante SIT) de la entidad, llevó a cabo el procedimiento de generación de copias de seguridad al respectivo funcionario y que este recibe a satisfacción luego de las comprobaciones pertinentes el servicio. La custodia de la información que establece la copia de seguridad será responsabilidad del proceso de SIT.

Código	ÁREA	Responsable que Ejecuta el procedimiento
PES	Planeación Estratégica	
SIG	Sistema Integrado de Gestión	
PDV	Planificación del Desarrollo Vial Local	
CSE	Comercialización de Servicios	
PRO	Producción	
IMV	Intervención de la Malla Vial Local	
All	Apoyo Interinstitucional	
GSCA	Gestión Social, Comunicacional Ambiental y Atención al Usuario	
	Comunicaciones	
	Gestión Ambiental	
	Gestión Social	
	Atención al Usuario	
ACI	Atención al Ciudadano	
GDO	Gestión Documental	
SIT	Sistemas de Información y Tecnología	
JUR	Jurídica	
CON	Contratación	
FIN	Financiera	
	C Contabilidad	
	P Presupuesto	
	T Tesorería	
THU	Talento Humano	
ABI	Administración de Bienes e Infraestructura	
ODM	Operación de Maquinaria	
CMG	Control Para el Mejoramiento Continuo de la Gestión	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

# CRONOGRAMA COPIAS DE SEGURIDAD

CÓDIGO: SIT-FM-008

VERSIÓN: 1.0

FECHA DE APLICACIÓN: AGOSTO DE 2013

CORRESPONDIENTE AL MES DE: \_\_\_\_\_ AÑO: \_\_\_\_\_

CORRESPONDIENTE AL MES DE: _____ AÑO: _____											

Cra. 30 N° 25 - 90 Piso 16  
Tel. 7470909  
[www.ujmy.gov.co](http://www.ujmy.gov.co)  
SIG-FM-008 V 1.0  
Info: Línea 195

GRUPO DE APOYO INFORMÁTICO — Cuento con nosotros estamos para servirlo, con respeto, honestidad y prontitud





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

# CRONOGRAMA SOPORTE TÉCNICO

CÓDIGO: SIT-FM-009

VERSIÓN: 1.0

FECHA DE APLICACIÓN: AGOSTO DE 2013

CORRESPONDIENTE AL MES DE: \_\_\_\_\_ AÑO: \_\_\_\_\_

CORRESPONDIENTE AL MES DE: _____ AÑO: _____											

Cra. 30 N° 25 - 90 Piso 16  
Tel. 7470909  
[WWW.UITM.GOV.CO](http://WWW.UITM.GOV.CO)

SIG-FM-009 V 1.0  
Info: Línea 195

GRUPO DE APOYO INFORMÁTICO — Cuento con nosotros estamos para servirlo, con respeto, honestidad y prontitud

**BOGOTÁ**  
HUMANANA







**UMV**  
Unidad de Mantenimiento Vial

# MANUAL DE USUARIOS MESA DE AYUDA

REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
001	Creación	Agosto 2010	Profesionales SIT-SIG	YOVANNY FRANCISCO ARIAS GUARÍN	MONICA RUBIO
002	Creación y Adopción	Agosto 2013	Profesionales SIT-SIG	MARIA CONSTANZA AGUJA	GLORIA CECILIA VALBUENA TORRES



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SIT-MA-001 V.2.0

MOVILIDAD - Unidad de Mantenimiento Vial

1

**BOGOTÁ**  
HUGOBONA



# TABLA DE CONTENIDO

1. QUE ES LA MESA DE AYUDA
2. EN QUE CONSISTE LA MESA DE AYUDA
3. PASOS PARA LAS SOLICITUDES DE SOPORTES
4. PRIORIDAD DE FALLA
5. TIEMPOS DE RESPUESTA



# QUE ES LA MESA DE AYUDA?

Es un conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TICs (Tecnologías de Información y Comunicaciones)

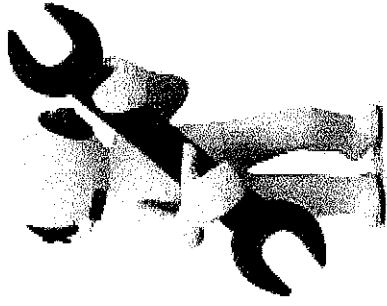


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# EN QUE CONSISTE?

En ofrecer de la manera mas rápida y organizada una posible solución a las fallas que cada usuarios haya reportado. Reduciendo el tiempo de solicitud de los requerimientos y demoras en las posibles soluciones para su inconveniente.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

# PASOS PARA SOLICITUDES DE SOPORTE:

## Requerimiento telefónico a la extensión 117

1. Informe la falla de su equipo.
1. Siga los pasos que le indique el técnico.



## Requerimiento por correo e-mail a

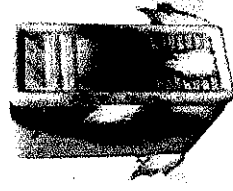
1. El grupo de apoyo informático se comunicara con usted a la menor brevedad posible a su extensión.



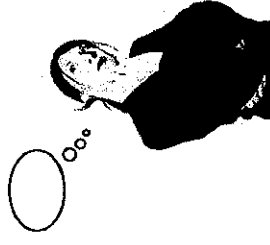
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

# PRIORIDAD DE FALLA

El grupo de apoyo informático analizará su requerimiento y le asignará una prioridad a la falla solicitada ya sea esta de nivel 1, 2 y 3. Estas fallas se clasificarán de la siguiente manera.



1. Si el equipo presenta alguna falla que no le deja continuar con su labor diaria (Pantalla Azul, Pérdida de Información, Reinicio del sistema o Bloqueo etc.) su prioridad será de carácter (1).



1. Si el equipo presenta alguna falla que no interfiera de manera inmediata con su labor (Daños que puedan ser corregidos de forma inmediata por otros medios). su prioridad será de carácter (2).

1. Si el equipo presenta alguna falla que no interfiere de manera directa con el desarrollo de su labor. La prioridad será de carácter (3).



ALCALDE MAJOR  
DE BOGOTÁ D.C.

# TIEMPOS DE RESPUESTA

Las respuestas de soporte técnico dependerán estrictamente de su nivel de su prioridad y el volumen de solicitudes que hayan en ese momento.

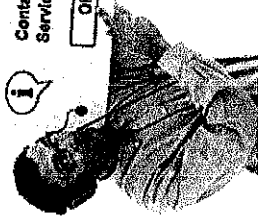
- Para nivel 1 la respuesta será inmediata.
- Para nivel 2 la respuesta será de 20 a 30 minutos.
- Para nivel 3 la respuesta será de 30 minutos a 1 hora.



Información

Contáctese con el Servicio Técnico

OK



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Para el grupo de apoyo informático es prioridad, velar por el mantenimiento y el buen funcionamiento de los equipos en la entidad, esperamos contar con toda su disposición y colaboración, siguiendo los pasos antes mencionados; para que todas las solicitudes puedan ser atendidas de la mejor forma.

SIT-MA-001 V 2.0

MOVILIDAD - Unidad de Mantenimiento Vial

BOGOTÁ  
HUYANA