



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

### GERENCIA DE TIC

#### Manual de Soporte Físico y Lógico de la Infraestructura Tecnológica de la Secretaría Distrital de Gobierno

Código: GDI-TIC-M005

Versión: 02

Vigencia desde:  
27 de septiembre de 2023

#### Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	01 de julio de 2018	Primera versión del documento, donde se vinculan los instructivos GDI-TIC-IN007, GDI-TIC-IN009, GDI-TIC-IN010, GDI-TIC-IN012, GDI-TIC-IN013.
2	27 de septiembre de 2023	Se modifican y ajustan diferentes procedimientos de acuerdo con las actividades que se realizan en la Dirección de Tecnologías e Información

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se realizó actualización del documento por parte de los profesionales de la DTI con base en la normatividad y procesos que regulan la materia y con la asesoría metodológica de los profesionales de la Oficina Asesora de Planeación.	<b>Orlando Benavides Santacruz</b> Dirección Tecnología de la Información <b>Angela Patricia Cabezas Morales</b> Profesional OAP – Analista del proceso	<b>Martha Liliana Soto Iguarán</b> Subsecretaría de Gestión Institucional Líder de Macroproceso Documento revisado y aprobado mediante registro aplicativo Hola No. <b>345696</b>

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

TABLA DE CONTENIDO

1.	Propósito	4
2.	Responsable	4
3.	Glosario y siglas	4
4.	<b>SOPORTE FÍSICO Y LÓGICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b> ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
4.1	<b>CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELECTRICA</b>	7
4.1.1	Emisión de conceptos técnicos de diagnóstico eléctrico y de cableado estructurado.	7
4.1.2	Seguimiento para el mantenimiento preventivo	8
4.1.3	Procedimiento para mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de cableado estructurado	8
4.1.4	Procedimiento para traslado o reubicación de punto de voz y datos del sistema de cableado estructurado	8
4.1.5	Procedimiento para la instalación de nuevos puntos de voz y datos del sistema de cableado estructurado	9
4.2	<b>SOPORTE TÉCNICO PLATAFORMA DE VOZ</b>	10
4.2.1	Generación de una nueva extensión	11
4.2.2	Solicitud de soporte técnico de líneas telefónicas:	12
4.2.3	Mantenimiento de la plataforma y líneas de voz	12
4.3	<b>UPS's (SISTEMAS DE ALIMENTACIÓN ININTERRUMPIDA)</b>	14
4.3.1	Seguimiento para el mantenimiento preventivo	14
4.3.2	Mantenimiento correctivo de UPS's	16
4.4	<b>SISTEMAS DE AIRE ACONDICIONADO</b>	16
4.4.1	Seguimiento para el mantenimiento preventivo	16
4.4.2	Procedimiento de revisión en caso de fallas:	18
4.4.3	Procedimiento de revisión en caso de fallas: ¡Error! Marcador no definido.	
4.4.4	Mantenimiento correctivo de equipos de aire acondicionado	19
4.5	<b>GESTIÓN DEL DIRECTORIO ACTIVO</b>	19
4.5.1	Creación de un nuevo usuario	19
4.5.2	Nombramiento y asignación de servidores	20
4.5.3	Nombramiento de equipos activos	22
4.5.4	Nombramiento y asignación de equipos de cómputo	22
4.5.5	Nombramiento y asignación de impresoras	34
4.5.6	Gestión de la plataforma de servidores Windows	35
4.5.7	Gestión de los firewalls de la entidad	36
4.5.8	Gestión de los equipos activos de red de la entidad	36
4.5.9	Gestión de permisos de acceso a internet	37
5.	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	38



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

### GERENCIA DE TIC

#### Manual de Soporte Físico y Lógico de la Infraestructura Tecnológica de la Secretaría Distrital de Gobierno

Código: GDI-TIC-M005

Versión: 02

Vigencia desde:  
27 de septiembre de 2023

<b>5.1</b>	<b>DOCUMENTOS INTERNOS</b>	<b>38</b>
5.1.1	Documentos internos	39
<b>5.2</b>	<b>NORMATIVIDAD VIGENTE</b>	<b>39</b>
5.2.1	Normatividad vigente	39
<b>5.3</b>	<b>DOCUMENTOS EXTERNOS</b>	<b>39</b>
5.3.1	Documentos externos	39

## 1. PROPÓSITO

Describir las actividades necesarias para mantener la disponibilidad de los servicios de manera eficiente, a través de recurso humano calificado y teniendo en cuenta los estándares nacionales e internacionales que apliquen.

## 2. RESPONSABLE

Director(a) de Tecnologías e Información

## 3. GLOSARIO Y SIGLAS

**ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS):** Un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) es un convenio entre un proveedor de servicios de TI y un cliente. Describe las características del servicio de TI, los niveles de cumplimiento y las sanciones, y especifica las responsabilidades del proveedor y del cliente. Un ANS puede cubrir múltiples servicios de TI o múltiples clientes.

**ADMINISTRACIÓN CENTRALIZADA:** La gestión centralizada sobre los equipos de red (firewall, switch, routers, AP, etc.), permite una mejor administración y control de cambios sobre la configuración de dichos equipos.

**AIRE ACONDICIONADO:** Sistema que permite ajustar y controlar los niveles de temperatura especificados para Centros de Datos y cuartos técnicos que alojan infraestructura tecnológica con el fin de garantizar su adecuado funcionamiento y extensión de su vida útil.

**BEEP:** Indicador sonoro que poseen los equipos eléctricos y electrónicos, y los cuales se presentan cuando hay un estado de alarma o alguna condición externa o interna que puede estar afectando el funcionamiento de un equipo y/o componente.

**BREAKER:** También conocido como punto de corte o taco, se utiliza como protección termomagnética para los conductores o cables que energizan algún equipo eléctrico o electrónico o circuito eléctrico. Cuando el breaker detecta algún elevamiento en la temperatura del conductor, un mecanismo magnético actúa desconectando la carga y evitando que el conductor se afecte por la elevación de la temperatura.

**BACKUPS:** Copias de seguridad realizadas a los datos e información, con determinada periodicidad.

**CONDENSADORA:** Componente de sistema de aire acondicionado, que predomina en los sistemas tipo split, su instalación es de tipo externo y es la que permite realizar el intercambio de temperaturas (temperatura ambiente y temperatura de enfriamiento) durante el proceso de condensación que se produce en el aire cuando es sometido a bajas temperaturas.

**CONTROLADOR DE DOMINIO:** Es un servidor que se encarga de la seguridad de un dominio, es decir, administra toda la información correspondiente a usuarios y recursos que lo componen.

**DOMINIO:** Se trata de las unidades centrales en la estructura lógica del Directorio Activo que son un conjunto de objetos organizados de forma jerárquica y que comparten una base de datos.

**DISPLAY:** Indicador o pantalla que poseen los equipos electrónicos, donde se puede verificar los estados de funcionamiento, alarmas, mediciones, log de eventos y demás información que de acuerdo con el equipo se pueda verificar.

**EQUIPOS ACTIVOS:** son los equipos que permiten unificar y/o concentrar las conexiones de los diferentes dispositivos de cómputo que utilizan los usuarios (computadores, impresoras, teléfonos, etc.), para acceder de manera centralizada a los servicios de red.

**END POINT:** Es una conexión virtual que permite el paso de tráfico entre una controladora y otra, en este caso entre la planta telefónica de Unify y la planta telefónica Asterisk

**FALLA:** Cuando algún equipo o componente electrónico y/o eléctrico; ya sea por factores externos o internos no funciona de manera adecuada.

**FIREWALL:** Es un filtro que funciona como cortafuegos entre redes, permitiendo o denegando las transmisiones de una red a la otra. Un uso típico es situarlo entre una red local y la red Internet, como dispositivo de seguridad

**GATEWAY PARA TELEFONÍA:** Es un dispositivo de red que convierte las llamadas de voz, en tiempo real, entre una red de VoIP y la Red Telefónica Pública Conmutada (PSTN, Public Switched Telephone Network).

**HARDWARE:** Elementos físicos que componen la estructura de red e infraestructura en la Secretaría Distrital de Gobierno

**LED:** De las siglas en inglés Light Emissor Diode (Diodo Emisor de Luz), en equipos electrónicos se utiliza para indicar al usuario el estado operativo de algún equipo y/o componente.

**PLANTA TELEFÓNICA:** Es el sistema para la operación de llamadas telefónicas en el sentido de hacer conexiones y retransmisiones de información de voz en forma analógica, digital o IP.

**MAC:** Es la dirección física o identificador único que cada fabricante le asigna a la tarjeta de red de sus equipos o dispositivos.

**SERVICIO:** Cantidad de recursos que están disponibles a una tarea dada.

**SERVICIO DE DIRECTORIO:** Es uno de los componentes más importantes de una red de datos, ya que organiza la información de los recursos que la componen con el fin de que los usuarios puedan encontrarla con mayor facilidad.

**SERVIDOR:** Equipo de características robustas para prestar servicios específicos de la entidad.

**UNIDADES ORGANIZATIVAS:** Es una especie de objeto organizativo que contiene objetos del dominio con ciertas características. Si se desea denegar o permitir algo a un grupo de objetos dentro de una unidad organizativa, simplemente se harían los cambios a la unidad organizativa y los objetos la heredarían de éste.

**UPS:** De las siglas en inglés Uninterruptible Power Supply (Sistema de Alimentación Ininterrumpida), es un equipo electrónico que cumple con dos funciones; regular las variaciones o distorsiones provenientes de la red eléctrica normal y almacenar energía en los acumuladores o baterías para poder energizar los equipos de cómputo y comunicaciones en caso de algún corte de energía.

**TARIFICADOR:** Software que conforma el servicio de telefonía, mediante el cual se registran todas las llamadas entrantes y salientes de la planta telefónica (Internas y externas), al igual que, registra las llamadas contestadas y abandonadas con fecha, hora, duración y el origen de las llamadas; así mismo, calcula el costo de cada llamada saliente según el destino y su duración, totaliza las llamadas, incluyendo su costo.

**VOLTAJE:** Se conoce como la diferencia de potencial eléctrico existente entre dos puntos de un circuito eléctrico y/o electrónico.

## SIGLAS

**AP:** Punto de acceso inalámbrico - Access Point

**CTP:** Centro de Traslado por Protección

**DHCP:** Protocolo Configuración Dinámica Host - Dynamic Host Configuration Protocol

**DTI:** Dirección de Tecnologías e Información

**IP:** Protocolo Internet – Internet Protocol

**MAC:** Control de Acceso al Medio - Media Access Control.

**NTC 2050:** Norma Técnica Colombiana 2050.

**OSSTMM:** Manual de metodología abierta para el testeo de la seguridad - Open Source Security Testing Methodology Manual

**RETIE:** Reglamento Técnico de las Instalaciones Eléctricas

**SGD:** Secretaría Distrital de Gobierno

**TI:** Tecnología Información

**UPS:** Sistema de Alimentación ininterrumpida - Uninterruptible Power Supply

**UTP:** Par Trenzado sin blindaje - Unshielded twisted pair

**VAC:** Voltaje Corriente Alterna - Voltage Alternating Current

**VIP:** Personas prioritarias- Very Important People

**VLAN:** Virtual LAN (red de área local virtual) – Virtual Local Area Network

**TI:** Tecnología Información

**WAN:** Red de Área amplia -Wide Area Network

## 4. SOPORTE FÍSICO Y LÓGICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Siempre que se maneje un proceso de contratación, se debe tener en cuenta el “Manual del Sistema de Gestión Ambiental Nivel Central y Local”

## 4.1 CABLEADO ESTRUCTURADO Y RED ELÉCTRICA

### 4.1.1 Emisión de conceptos técnicos de diagnóstico eléctrico y de cableado estructurado.

Para la emisión de conceptos técnicos de diagnóstico eléctrico y de cableado estructurado, es necesario tener en cuenta los siguientes lineamientos de operación:

Toda solicitud debe ser dirigida a la Dirección de Tecnologías e Información, a través del aplicativo de gestión documental de la Entidad.

La realización de la visita técnica se realizará por personal del grupo de Infraestructura Tecnológica de la DTI y se debe contar con el acompañamiento del solicitante, el administrador de red o del enlace de sistemas en dicha sede.

Durante la visita técnica, se realizarán las siguientes actividades teniendo en cuenta lo establecido en el Reglamento Técnico de las Instalaciones Eléctricas, RETIE, el Código Eléctrico Colombiano, la NTC2050 y las demás normas vigentes relacionadas con la actividad a realizar:

- Inspección visual de la acometida eléctrica, puntos eléctricos normales y regulados.
- Identificación de la carga eléctrica contratada del predio a través del recibo del servicio público.
- Identificar si corresponde a una acometida monofásica, bifásica o trifásica y si cumple con los requerimientos de carga eléctrica requerida.
- Si se cuenta con UPS instalado en el cuarto eléctrico, verificar su capacidad y cantidad de equipos de cómputo conectados a la red eléctrica regulada.
- Si se cuenta con equipo de aire acondicionado instalado en el (los) cuarto (s) técnico (s), verificar su estado, capacidad y si están dimensionados acorde a la carga térmica generada por la infraestructura alojada en estos espacios.
- Si se cuenta con planta eléctrica, solicitar información sobre la capacidad y características, en los casos que aplique, solo para determinar si es operativa o no.
- Inspección técnica para la adecuación y/o instalación de cableado estructurado.

Realizar el informe técnico, el cual debe contener:

- La solicitud realizada, con el número de caso registrado en herramienta de gestión de la Entidad.
- La fecha de la visita técnica y el profesional que realizó dicha actividad.
- La evaluación del estado actual de la sede en lo referente a la red eléctrica y de cableado estructurado.
- Las recomendaciones técnicas.
- El informe técnico deberá emitirse por medio de comunicado oficial radicado en el aplicativo de gestión documental, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la realización de la visita técnica.

#### 4.1.2 Seguimiento para el mantenimiento preventivo

Se debe realizar el seguimiento del estado operativo de los Sistemas redes de cableado estructurado con una periodicidad anual.

Verificación del estado operativo de los sistemas de redes de cableado estructurado, para esto se debe hacer una inspección física de los conductores y equipos pasivos, en caso de que se estén presentando fallas se deberá realizar el proceso adecuado para la localización y solución de la falla el cual se enumera a continuación:

#### 4.1.3 Procedimiento para mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de cableado estructurado

##### 4.1.3.1 Verificación de la falla

Se debe realizar una revisión de verificación de la falla reportada de manera que se clarifique con exactitud el tipo de acción que se toma para la corrección de esta, esta evaluación debe ser realizada por personal especializado en el área de la electricidad y/o de la electrónica y supervisado por la Dirección de Tecnologías e Información.

Identificación de la falla: Después de la verificación de la falla se deberá realizar una inspección física del cableado para conocer con exactitud el generador del problema, estas labores deberán ser realizadas por personal especializado en el área de la electricidad y/o de la electrónica y supervisado por la Dirección de Tecnologías e Información.

Acciones correctivas: De acuerdo con la verificación e identificación de la falla se deberá realizar el proceso correctivo de la siguiente manera:

- Verificación de continuidad de los 8 hilos de cobre del cableado UTP.
- Revisión de los contactos en el patch panel y el Jack del puesto de trabajo.
- Comprobación del estado del patch Cord en el puesto de trabajo.
- Comprobación del estado del patch Cord en el Rack de distribución Horizontal.
- Verificación del restablecimiento del servicio.
- Los anteriores procesos deberán ser supervisados por un profesional de la Dirección de Tecnologías e Información el cual verificará y dará su visto bueno para la entrega.

##### 4.1.3.2 Seguimiento de la falla

Después de la entrega de las labores se deberá realizar un seguimiento por parte del profesional designado para comprobar el buen funcionamiento del sistema.

#### 4.1.4 Procedimiento para traslado o reubicación de punto de voz y datos del sistema de cableado estructurado

##### 4.1.4.1 Viabilidad del traslado



Se deberá realizar un recorrido para verificar la viabilidad del traslado o reubicación del punto de cableado estructurado por parte del personal especializado en el área de la electricidad y/o de la electrónica y supervisado por la Dirección de Tecnologías e Información.

#### 4.1.4.2 Verificación del traslado:

Se deberá verificar la longitud necesaria del conductor para la realización de la reubicación del puesto de trabajo o punto de voz y datos, esta revisión deberá estar supervisada por el profesional de la Dirección de Tecnologías e Información.

#### 4.1.4.3 Labores de Traslado

De acuerdo con la viabilidad y verificación de la longitud del cableado se deberán realizar las labores correspondientes de la siguiente manera:

- Retiro del Jack para el movimiento del cableado estructurado. Esta actividad solo se deberá realizar si es estrictamente necesaria para la reubicación; labores que deberán estar supervisadas por un profesional en electrónica.
- Tendido de cableado estructurado por infraestructura existente hasta nueva ubicación del punto de voz y datos o puesto de trabajo.
- El cableado estructurado se deberá asegurar a las bandejas o canaletas empleadas para la distribución horizontal mediante cinta velcro la cual no generará daños en los aislamientos y protecciones propias del cable.
- Ponchar el Jack RJ45 con las herramientas adecuadas y siguiendo las normas actuales para dichos sistemas.
- Certificación del cableado con herramientas especializadas según normas internacionales. Para esta labor se deberá entregar un informe y la gráfica de la certificación.

Los anteriores procesos deberán ser supervisados por un profesional de la Dirección de Tecnologías e Información el cual verificará y dará su visto bueno para la entrega.

Seguimiento del traslado: Después de la entrega de las labores se deberá realizar un seguimiento por parte del profesional designado para comprobar el buen funcionamiento del sistema.

#### 4.1.5 Procedimiento para la instalación de nuevos puntos de voz y datos del sistema de cableado estructurado

##### 4.1.5.1 Viabilidad de la instalación de nuevos puntos:

Se deberá realizar un recorrido para verificar la viabilidad para la instalación de él o los nuevos puntos de voz y datos del cableado estructurado por parte del profesional de la Dirección de Tecnologías e Información.

##### 4.1.5.2 Verificación de la instalación de nuevos puntos:

Se deberá verificar la longitud necesaria del conductor UTP para la instalación de los nuevos puntos de voz y datos del puesto de trabajo, esta revisión deberá estar supervisada por el profesional de la Dirección de Tecnologías e Información.

#### 4.1.5.3 Labores de la instalación de nuevos puntos:

De acuerdo con la viabilidad y verificación de la longitud del cableado se deberán realizar las labores correspondientes de la siguiente manera:

- Verificación de espacios en rack para la instalación de los nuevos puntos de voz y datos para los puestos de trabajo.
- Verificación de los espacios o disponibilidad de puertos en los equipos activos para la habilitación y puesta en servicio de los nuevos puntos de voz y datos para puestos de trabajo.
- Instalación de ductos de diámetro de 1” o superior según sean las necesidades para el tendido horizontal del cableado estructurado. Estos ductos deberán ser asegurados a la estructura del edificio de manera que garantice la seguridad del cableado.
- Instalación de canaletas metálicas o plásticas según sean los requerimientos del área y/o necesidades para el tendido horizontal del cableado estructurado. Estas canaletas deberán ser instaladas de forma segura a la estructura del edificio de manera que garantice la seguridad del cableado.
- El cableado estructurado se deberá asegurar a las bandejas o canaletas empleadas para la distribución horizontal mediante cinta velcro la cual no generará daños en los aislamientos y protecciones propias del cable.
- Ponchar el Jack RJ45 con las herramientas adecuadas y siguiendo las normas actuales para dichos sistemas.
- Certificación del cableado con herramientas especializadas según normas internacionales. Para esta certificación se deberá entregar un informe y la gráfica de la misma.

Los anteriores procesos deberán ser supervisados por un profesional de la Dirección de Tecnologías e Información el cual verificará y dará su visto bueno para la entrega.

#### 4.1.5.4 Seguimiento de la instalación de nuevos puntos:

Después de la entrega de las labores se deberá realizar un seguimiento por parte del profesional designado para comprobar el buen funcionamiento del sistema.

## 4.2 SOPORTE TÉCNICO PLATAFORMA DE VOZ

En este aparte se determinan los diferentes pasos que deben realizarse cuando se requiera la prestación de un servicio destinado a solucionar inconvenientes con la plataforma de voz de la Entidad.

El requerimiento del servicio debe ingresar por la herramienta existente para la Gestión de Servicios de Tecnología de T.I, mediante la cual se registra la eventualidad presentada, que dará lugar a un incidente o solicitud de servicio según las características de dicha eventualidad.

Este requerimiento de servicio es documentado por el primer nivel de atención de la Gestión de Servicios de TI, quien verifica si le puede dar solución. Si es así, lo documenta y lo soluciona. En caso contrario, lo escala al segundo nivel de atención, con el fin de que la persona asignada al apoyo de esta actividad proceda a verificar la causa de la novedad presentada.

El segundo nivel de atención verifica el requerimiento, si lo pueda atender, documenta la acción tomada y lo soluciona. De lo contrario, si requiere que sea atendido por el tercer nivel (Proveedor contratista) documenta esta acción en la solicitud. Simultáneamente, lo escala al proveedor mediante los canales de comunicación establecidos para esto. Una vez, el tercer nivel soluciona el requerimiento, el segundo nivel lo documenta y soluciona en la herramienta de gestión de servicios de TI.

Los incidentes o requerimientos de servicio pueden ser originados por diferentes causas, las cuales se describen a continuación, estableciendo las pautas que se deben seguir.

#### 4.2.1 Generación de una nueva extensión

- a. El usuario solicita ante la Mesa de Servicios Tecnológicos de la Dirección de Tecnologías e Información, a través de la Herramienta de Gestión de Servicios de la entidad, la instalación de una extensión telefónica (IP), para lo cual debe indicar si cuenta con equipo telefónico o si por el contrario requiere de la asignación de un terminal. Igualmente, debe detallar el nombre completo y dependencia donde se ubica.
- b. La Mesa de Servicios Tecnológicos realiza la apertura de la nueva solicitud, en la herramienta de gestión de servicios, detallando claramente la solicitud realizada y direccionándola con base en lo siguiente:
  - i. Si el usuario no cuenta con terminal telefónico, el caso es asignado a la Dirección Administrativa, área de inventarios, con el fin de que esa dependencia verifique la disponibilidad de un equipo telefónico y realice el trámite de legalización en el inventario del usuario.

Realizando lo siguiente:

- En caso de existir disponibilidad de equipo telefónico, se realiza el trámite de asignación en el inventario del usuario que hace la solicitud, a través del cual se hace la entrega en físico del terminal telefónico.
- Luego, la Dirección Administrativa, reasigna la solicitud a la Dirección de Tecnologías e Información, con el fin de que se realice la creación y configuración del número de extensión telefónica.
- La Dirección de Tecnologías e Información genera en la planta telefónica la extensión requerida, teniendo en cuenta la dependencia donde se ubicará, dado que esto definirá el número de extensión a asignar.

- La Dirección de Tecnologías e Información, documenta la solicitud abierta y la soluciona en la herramienta de gestión de servicios tecnológicos.

En caso de no existir disponibilidad de equipo telefónico para asignar, la Dirección Administrativa documenta la solicitud indicando dicha situación. La solicitud finaliza su atención en la herramienta de gestión de servicios, con estado “Sin solución”.

- ii. Si el usuario cuenta con terminal telefónico, la solicitud es asignada a la Dirección de Tecnologías e Información, dependencia que se encargará de la generación, configuración y puesta en servicio de la extensión telefónica respectiva.

La Dirección de Tecnologías e Información documenta el trabajo realizado en la herramienta de gestión de servicios tecnológicos, indicando la solución dada.

#### 4.2.2 Solicitud de soporte técnico de extensiones telefónicas:

El usuario abre una solicitud en la herramienta de gestión de servicios tecnológicos de la Entidad en el caso que el teléfono presente fallas de funcionamiento, cambio de nombre de la extensión o cambio de ubicación física. En este caso, se debe realizar una descripción del problema y el número de la extensión.

Dependiendo de la clasificación de la solicitud el primer nivel verifica si la puede solucionar, o de lo contrario, la escala al segundo nivel de atención que corresponde al especialista del servicio de mantenimiento de la plataforma de voz.

El segundo nivel de atención realiza un análisis de la solicitud y procede a solucionarla, informándole al usuario a través de la herramienta de Gestión de Servicios vigente.

Si el equipo requiere ser cambiado por daño físico o falla de su configuración, el segundo nivel de atención escala al Proveedor – Contratista de mantenimiento para que sea reparado y configurado. En caso de daño irreparable, el teléfono puede ser reemplazado por la bolsa de repuestos establecida dentro del contrato con el proveedor. El segundo nivel de atención se encarga de legalizar este cambio, documentar y dar solución al requerimiento de servicio.

#### 4.2.3 Mantenimiento de la plataforma de voz

##### 4.2.3.1 Mantenimiento preventivo:

Es el que se le realiza a la plataforma de telecomunicaciones (Servidor y software de la planta telefónica, software de la planta telefónica, consola de operadora, tarifador, operadora automática, terminales telefónicos y diademas) existente en la Secretaría Distrital de Gobierno. Este mantenimiento está destinado a la conservación

Página 12 de 39

**Nota:** “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

de equipos y/o software mediante la realización de su revisión y reparación. Debe involucrar actualizaciones de versiones y licencias, y demás actividades que se requieran con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del sistema telefonía antes de que se presente una falla.

Para solicitar un mantenimiento preventivo y/o soporte se deberán seguir las pautas que considere necesarias por el especialista que en su momento esté prestando este servicio.

Cuando el proveedor confirme fecha y hora del mantenimiento, el administrador de la plataforma de voz deberá garantizar la conectividad dentro de la red de la entidad, así como un espacio para que el personal pueda realizar dicho mantenimiento.

Una vez realizado el mantenimiento el administrador de la plataforma de voz realiza una verificación del correcto funcionamiento de la aplicación o el servicio por el cual se abrió el caso.

Posteriormente, se cierra la petición (ya sea con envío del cierre del caso de parte del proveedor o con un correo electrónico a la persona de la Dirección de Tecnología encargado informando que el servicio funciona correctamente).

#### 4.2.3.2 Mantenimiento correctivo:

Es el que se realiza a los equipos que estén involucrados dentro de la plataforma de voz y busca corregir los defectos observados en estos, consiste básicamente en localizar daños o defectos a nivel físico o de software y corregirlos o repararlos.

Si el administrador de la plataforma de voz evidencia problemas en el servidor, este debe realizar una revisión con el administrador de servidores para verificar si la máquina está encendida o si ocurre algún problema con el servidor.

Si el servidor se encuentra apagado se procede a revisar a nivel de hardware que puede estar pasando.

Si se tiene acceso a la máquina, se revisa cual puede ser el problema, si se trata de disco duro lleno o problemas en la red, se debe crear un caso al administrador del sistema, para realizar un diagnóstico y de ser necesario emitir las acciones correctivas.

Si un equipo telefónico no emite la llamada de forma completa hacia otro teléfono interno o a la red de telefonía pública, el técnico encargado debe revisar el origen de la falla y de ser necesario escalarla al proveedor contratista encargado del mantenimiento.

Si los problemas son por falta de audio, se deben revisar los puertos habilitados en el firewall junto con el administrador de redes de la entidad.

Si las fallas presentadas son de carácter específico se deben remitir para que los especialistas tanto internos como externos, junto con el administrador de la planta telefónica encuentren la debida solución.

### 4.3 UPS's (SISTEMAS DE ALIMENTACIÓN ININTERRUMPIDA)

#### 4.3.1 Seguimiento para el mantenimiento preventivo

- a. La revisión de los Sistemas de Alimentación Ininterrumpidos (UPS) deben ser verificados diariamente por el profesional del área de tecnología, debido a que estos equipos se encuentran instalados en las sedes de las Alcaldías Locales y del Nivel Central de la Secretaría Distrital de Gobierno y se requieren de monitoreo permanente por el personal a cargo de su Administración con el fin de detectar cualquier alarma o falla para atender su solución.
- b. Los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida UPS, deben contar con un contrato de mantenimiento vigente con una empresa especializada en el tema. Esta empresa debe prestar el servicio de mantenimiento preventivo como mínimo 4 (cuatro) veces al año y responder a los llamados de servicio en las 2 (dos) horas siguientes al presentarse un incidente.
- c. Cuando se realiza la inspección diaria de los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (UPS), deben verificarse los modos de estado operativo del equipo. Por lo general los UPS pueden operar en cuatro estados básicos, los cuales se identifican mediante sonidos (beep) en el equipo, indicadores luminosos (Led de estado) y/o mensajes de alerta en el Display mímico de los equipos. El manual de operación varía según sea el fabricante, la capacidad y el modelo del equipo.
  - i. Estado Normal: Por lo general el UPS presenta un led de estado en color verde, el Display mímico (si lo tiene) indica que el sistema se encuentra en estado normal y no registra ningún sonido (beep) durante su funcionamiento.
  - ii. Estado Bypass: Usualmente el UPS presenta un led de estado color amarillo, el Display mímico indica el estado bypass, y se escucha un beep con una frecuencia entre 3 y 5 segundos. Cuando se presenta este incidente se debe notificar el profesional del área de tecnología el incidente, puesto que los sistemas de cómputo y comunicaciones durante el estado de bypass no cuentan con respaldo energético del banco de baterías del UPS, y en caso de algún corte de energía es inminente que los sistemas de cómputo y comunicaciones se apaguen.

##### 4.3.1.1 Itinerario de revisión del equipo:

- Se debe realizar una inspección física del equipo y su entorno de funcionamiento, puesto que las condiciones externas como la humedad y la temperatura pueden afectar el estado operativo.

- Se debe revisar que tanto los sistemas de extracción como de ventilación no se encuentren obstruidos ni bloqueados por algún elemento ajeno.

El proveedor a cargo del servicio de mantenimiento debe:

-Con la ayuda de un instrumento de medición (voltímetro), revisar los voltajes de línea y voltajes de fase, tanto a la entrada como a la salida del equipo. Los voltajes deben encontrarse dentro de los rangos típicos de operación. (120/208 +/- 20% a la entrada - 120/208 +/- 5% a la salida).

-Revisar los niveles de corriente en las líneas de entrada y salida del equipo. Por lo general cuando un UPS opera en modo bypass es porque se encuentra sobrecargado o que la demanda de energía eléctrica a la salida del equipo supera la capacidad nominal del equipo.

- En caso de sobrecarga, revisar los tomacorrientes de la red regulada para detectar posibles conexiones de equipos diferentes a computadores y de comunicaciones. En caso de llegarse a detectar algún equipo se debe desconectar, tomar nuevamente niveles de corriente y cuando ya se encuentre todo dentro de los niveles óptimos de operación encender el inversor del UPS.

- Realizar los correctivos necesarios cuando el UPS se mantenga funcionando en estado bypass.

a. Operación en Baterías: Cuando un UPS se encuentra funcionando en modo baterías, por lo general se manifiesta mediante un led de estado color rojo, el cual es intermitente, el beep de la alarma se presenta con una frecuencia entre 2(dos) y 3 (tres) segundos. Lo anterior quiere decir que el suministro de energía a la entrada del UPS se encuentra ausente. Un UPS por lo general tiene capacidad para brindar entre 10 y 40 minutos de energía a través del banco de baterías, durante ese tiempo el administrador de sistemas de potencia UPS debe informar a los funcionarios y/o usuarios de la red para que guarden los documentos y trabajos que se estén realizando. Si la falta de suministro de energía se prolonga es posible que el UPS llegue a salir de servicio ocasionando que todos los sistemas de cómputo y comunicaciones se apaguen.

b. Fallo del Sistema: Cuando un UPS presenta alguna falla en uno o varios de sus componentes o etapas, se manifiesta a través de un led de estado color rojo permanente, el beep de la alarma varía según el fallo que se esté presentando, y por lo general en el Display mímico (si lo tiene) indica cual es la falla que está generando. El administrador de sistemas de alimentación ininterrumpida UPS, en caso de no contar con un contrato de mantenimiento vigente, debe realizar el paso a bypass de mantenimiento del equipo y realizar la respectiva revisión de todas sus etapas y/o componentes; guardando precaución de los niveles de tensión y de corriente que se manejan internamente en estos sistemas. Por lo general se debe contactar a una empresa especializada en caso de requerirse algún repuesto y/o pieza.

El profesional del área de tecnología debe realizar constante monitoreo de los UPS instalados en nivel central y demás sedes de la Secretaría de Gobierno, puesto que de este seguimiento depende el funcionamiento de la infraestructura física que soporta los sistemas de información de la entidad.

En caso de realizar algún cambio de pieza y/o repuesto, se debe hacer la disposición final de estos residuos a través de empresas calificadas y certificadas para esta actividad.

Cuando se realiza el mantenimiento preventivo o correctivo por parte de alguna empresa certificada y calificada, se debe solicitar un reporte técnico el cual debe suministrar la siguiente información:

- Datos básicos del equipo: Marca, serial, modelo, capacidad, etc.
- Datos básicos del lugar: Ubicación, estado del cuarto de UPS, accesibilidad, iluminación, temperatura, etc.

- Toma de lecturas: Voltajes de fase entrada y salida, voltajes de línea entrada y salida, voltaje neutro-tierra, voltaje de baterías, voltaje del cargador, corrientes de entrada, corrientes de salida, frecuencia, etc.
- Observaciones: Indicando el estado en que se encontró el equipo antes de realizar la actividad de mantenimiento, el estado en que se encontró luego de la actividad de mantenimiento y recomendaciones que apliquen según sea el estado del equipo y/o su entorno de operación.
- Fotografías: Realizar un registro fotográfico antes, durante y después del mantenimiento preventivo y correctivo.

#### 4.3.2 Mantenimiento correctivo de UPS's

Para la realización de un mantenimiento correctivo de los UPS's de la Secretaría Distrital de Gobierno, es necesario tener en cuenta los siguientes lineamientos de operación:

Toda solicitud de mantenimiento correctivo por fallas en los UPS's, debe ser dirigida a la Dirección de Tecnologías e Información, a través de la herramienta de gestión de servicio tecnológicos de la Entidad.

Debe realizarse la revisión de las alarmas a través del display frontal de la máquina, por parte del profesional encargado de la red eléctrica en las sedes de nivel central y por parte de los administradores de red o los enlaces de sistemas en las demás sedes.

La revisión de dichas alarmas debe quedar debidamente documentada en el histórico del aplicativo de gestión de servicios de TI.

El profesional encargado de la red eléctrica en las sedes de nivel central y/o los administradores de red o los enlaces de sistemas en las demás sedes, deben realizar las actividades de encendido, apagado o bypass descritas en cada uno de los UPS's de la Secretaría Distrital de Gobierno, de acuerdo con el tipo de alarma.

Se debe verificar que los UPS se encuentren en estado normal, de lo contrario se procede a escalar el servicio a soporte Nivel III, para que el proveedor encargado del mantenimiento de los UPS's asigne los técnicos que realizarán el mantenimiento correctivo de la máquina, acorde con los tiempos y especificaciones establecidas en las obligaciones contractuales.

Finalmente, el proveedor encargado del mantenimiento de los UPS deberá entregar el Reporte Técnico de Mantenimiento Correctivo de la máquina, debidamente diligenciado.

### 4.4 SISTEMAS DE AIRE ACONDICIONADO

#### 4.4.1 Seguimiento para el mantenimiento preventivo

- a. La revisión de los sistemas de aire acondicionado debe ser realizada diariamente por el profesional del área de tecnología, debido a que estos equipos se encuentran instalados en los cuartos técnicos y Centros de Datos de las Alcaldías Locales y demás dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno y requieren de monitoreo permanente para garantizar su adecuado funcionamiento y reportar cualquier falla o alarma en estos sistemas.



- b. El mantenimiento preventivo y correctivo de los Sistemas de Aire Acondicionado debe ser realizado por personal calificado en áreas de la electricidad, electrónica y electromecánica, debido a las variables físicas que intervienen en la operación de un sistema de esta naturaleza.
- c. Generalmente los Sistemas de Aire Acondicionado, deben contar con un contrato de mantenimiento vigente con una empresa especializada en el tema. Esta empresa debe prestar el servicio de mantenimiento preventivo como mínimo 4 (cuatro) veces al año y responder a los llamados de servicio cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos en el contrato.
- d. En general, las dependencias de la entidad cuentan con Sistemas de Aire Acondicionado:
- Sistemas de aire acondicionado de confort tipo Split y Split Inverter de anclaje a pared o techo (Tipo Cassett): Se reconocen porque son aquellos equipos que se encuentran instalados en las partes superiores de la pared o en el techo de los cuartos técnicos. Cuentan con una unidad exterior (condensadora) instalada en los techos o paredes externas donde también se encuentra el compresor y una unidad interna (Manejadora) ubicada dentro del espacio a controlar la temperatura (Cuarto técnico).
  - Sistemas de aire acondicionado de precisión tipo Split: Se reconocen porque son equipos que se encuentran anclados al piso, tienen una altura superior a 1,80 m. Están conformados por dos unidades, la manejadora que se ubica en el área a controlar la temperatura y humedad y una condensadora ubicada generalmente sobre la cubierta (algunos casos fachadas) de la edificación donde se encuentra el equipo. Estos equipos están diseñados con tecnología especializada, donde sus componentes electrónicos actúan de acuerdo con las variaciones de temperatura y humedad del medio, de tal forma que, se ajustan automáticamente e inteligentemente ante los cambios de estos factores, basados en un rango de valores establecidos y configurados en su sistema de control electrónico y acorde con los estándares normalizados (Estándar 942 de la TIA- Asociación de Infraestructura de Telecomunicaciones). Su temperatura debe mantenerse en un valor de 21°C (grados Celsius), con una tolerancia de  $\pm 1^\circ$  (grado Celsius) y una humedad en 50% (De acuerdo con el Estándar TIA 942: debe estar entre el 40% y el 55%) con una variación de  $\pm 5\%$ , condiciones que le permiten tener una capacidad de recirculación de tres veces más aire, que uno convencional y que redundan en una mejor distribución de este, evitando la creación de zonas calientes y zonas frías.
- e. Cuando se realiza la inspección diaria de los Sistemas de Aire Acondicionado, deben verificarse los modos de estado operativo del equipo. Por lo general, estos dispositivos cuentan con led indicadores de estado y un display que indican la temperatura de operación del equipo. Algunos de ellos también cuentan con indicadores sonoros que advierten sobre algún fallo en el equipo.
- Estado Normal: La persiana del aire se encuentra en constante movimiento, el led de estado se encuentra en color verde y el indicador de temperatura debe estar entre 17 y 21°C. No emite ninguna alarma sonora o beep.
  - Fallo del Sistema: Cuando un sistema de aire acondicionado presenta algún fallo, por lo general se enciende un indicador color naranja o rojo, el display (Pantalla interactiva con datos del funcionamiento del equipo)

indica una temperatura fuera de los rangos óptimos de operación (superior a los 21°C). En la mayoría de los casos se emite una alarma o un beep.

#### 4.4.2 Procedimiento de revisión en caso de fallas:

- a. Se debe realizar una inspección visual del entorno de operación del equipo, detectando posibles elementos ajenos que estén bloqueando los sistemas de extracción y ventilación del equipo, tanto en la unidad externa (condensadora) como en la unidad principal (Manejadora).
- b. Se debe verificar la alarma que se está indicando en el Display mímico del equipo. En ocasiones cuando se activa una alarma, el sistema está indicando que debe realizarse un mantenimiento preventivo; puesto que son alarmas periódicas.
- c. Se debe verificar visualmente que el totalizador (breaker) que alimenta el aire acondicionado se encuentre en estado encendido (On).
- d. Se debe verificar visualmente que en la unidad principal no existan fugas de agua, puesto que lo anterior indica posibles fallos en la unidad de condensación del equipo.
- e. Se debe verificar visualmente que los ductos que se desprenden del equipo no tengan alguna fuga o se encuentre deteriorado en algún punto.
- f. Se deben tomar lecturas de los voltajes en el breaker de entrada del equipo, los cuales deben estar en los rangos óptimo (120/208 VAC).
- g. El profesional del área de tecnología debe solicitar al soporte Nivel 3 (Proveedor empresa especializada), la medición de niveles de temperatura, humedad, niveles de presión en las unidades compresoras, etc.
- h. El profesional del área de tecnología debe realizar constante monitoreo de los sistemas instalados tanto en Nivel Central como en las demás sedes de la Secretaría de Gobierno, puesto que de este seguimiento depende el funcionamiento de los sistemas de comunicación y de alta disponibilidad de la infraestructura física que soporta los sistemas de información de la entidad.
- i. Cuando se realiza la inspección diaria de los Sistemas de Aire Acondicionado de confort o de precisión, debe revisarse los leds de estado del equipo, así como el display mímico del equipo.
  - i. Estado Normal: Los sistemas de aire acondicionado se encuentran encendidos, el led de estado se encuentra en color verde y el display mímico indica estado normal. No emite ninguna alarma sonora o beep.
  - ii. Fallo del Sistema de aire acondicionado: Cuando un sistema de aire acondicionado de confort o de precisión presenta algún fallo, por lo general, se enciende un indicador color naranja o rojo, el display mímico o tarjeta de comunicación que indica el fallo que se está presentando y una alarma sonora o beep se activa.

- j. En caso de realizar algún cambio de pieza y/o repuesto en los equipos de aire acondicionado se debe hacer la disposición final de estos residuos a través de empresas calificadas y certificadas para esta actividad.
- k. Cuando se realiza el mantenimiento preventivo o correctivo por parte de alguna empresa certificada y calificada, se debe solicitar un reporte técnico el cual debe suministrar la siguiente información:
  - Datos básicos del equipo: Marca, serial, modelo, capacidad, etc.
  - Datos básicos del lugar: Ubicación, estado del cuarto, accesibilidad, iluminación, temperatura, etc.
  - Toma de lecturas: Voltajes de entrada, niveles de presión en general, niveles de temperatura en general, estado de compuestos refrigerantes, etc.
  - Observaciones: Indicar el estado en que se encontró el equipo antes de realizar la actividad de mantenimiento, el estado en que se encontró luego de la actividad de mantenimiento y recomendaciones que apliquen según sea el estado del equipo y/o su entorno de operación.
  - Fotografías: Realizar un registro fotográfico antes, durante y después del mantenimiento preventivo y correctivo.

#### 4.4.3 Mantenimiento correctivo de equipos de aire acondicionado

En este aparte se determinan los diferentes pasos que deben realizarse cuando se requiera la prestación de un servicio destinado a solucionar inconvenientes con los equipos de aire acondicionado de la Entidad.

El requerimiento del servicio debe ingresar por la herramienta de gestión de servicios tecnológicos, mediante la cual se registra la eventualidad presentada, que dará lugar a un incidente o solicitud de servicio según las características de dicha eventualidad. Esta solicitud de servicio es documentada por el primer nivel de atención de la Gestión de Servicios de TI. Luego es transferida al segundo nivel de atención, con el fin de que el profesional del área de tecnología proceda a gestionar la solución a la novedad presentada.

El segundo nivel de atención, escala el servicio al tercer nivel de atención (proveedor de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo), quien realiza visita técnica de inspección y reparación de la falla presentada. En caso de requerirse el cambio de algún elemento del equipo, el proveedor pide su aprobación al segundo nivel de atención, quien, una vez analizada su viabilidad, lo autoriza. El tercer nivel de atención entrega un informe técnico escrito, describiendo la novedad presentada y las acciones tomadas para su solución. Con esta información, el segundo nivel de atención procede a documentar el incidente o requerimiento de servicio generado mediante la herramienta de gestión de servicios tecnológicos y lo da por solucionado.

### 4.5 GESTIÓN DEL DIRECTORIO ACTIVO

En este aparte se determinan los diferentes pasos que deben realizarse cuando se requiera la prestación de un servicio relacionado con la gestión del directorio activo:

#### 4.5.1 Creación de un nuevo usuario

- Verificar la solicitud realizada, con el número de caso registrado en la herramienta de gestión de servicios vigente.
- Comprobar que los documentos de solicitud de cuenta se encuentren en el Formato Solicitud Cuentas de Usuario, Nombre completo de usuario, dependencia, vigencia de la cuenta.
- Confirmar si el nombre del usuario existe o está inactivo.
- En caso de no existir el usuario, crear la cuenta de usuario en la unidad organizativa correspondiente.
- Asignar un nombre de cuenta acorde al estándar de creación de cuentas.
- Asignar una contraseña alfanumérica y se activa la casilla la opción de cambio de contraseña al inicio de sesión.
- Realizar el perfilamiento de la cuenta, como grupos a los que se deben asociar, y accesos compartidos que debe tener dependiendo la unidad organizativa o funciones a realizar el usuario.
- Solucionar el caso y documentar la respuesta correspondiente

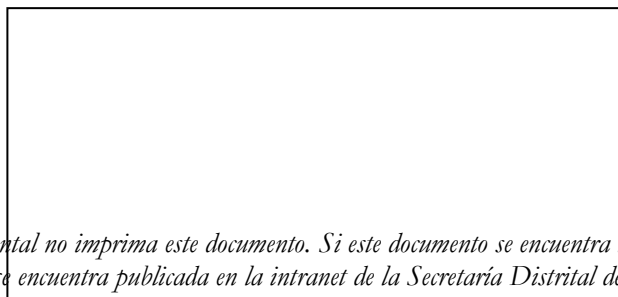
#### 4.5.1.1 Otras solicitudes

- Traslado de cuentas a las unidades organizativas correspondientes dentro del dominio gobiernobogota.gov.co.
- Desvinculación de las máquinas de los usuarios y de los grupos donde se encuentra la cuenta, según el traslado de estos de las localidades o unidades organizativas.
- Eliminación de máquinas de sede, localidades y nivel central dependiendo la solicitud.
- Creación de unidades organizativas según solicitud.
- Administración de permisos temporales o permanentes a las cuentas de los usuarios.
- Reinicio de contraseñas de usuarios especiales.
- Soporte técnico de segundo nivel a los administradores de red de las Alcaldías Locales.

#### 4.5.2 Nombramiento y asignación de servidores

- a. El usuario que solicita el servidor debe generar un caso en mesa de servicios para la creación y/o configuración del servidor.
- b. El agente de Mesa de Servicios asigna el caso al especialista responsable de los servidores.
- c. El responsable de los servidores evalúa la viabilidad del servidor para escalar la solicitud del permiso.
- d. Si existe el aval para la creación del servidor el responsable de los servidores procede a crear el servidor, nombrarlo y/o configurarlo.
- e. Los servidores de las alcaldías locales y sedes anexas tienen un estándar para su nombramiento el cual es:
  - i. Para los servidores de las localidades: SRVL seguido del número de la localidad o la sede.

Ejemplo:



GERENCIA DE TIC

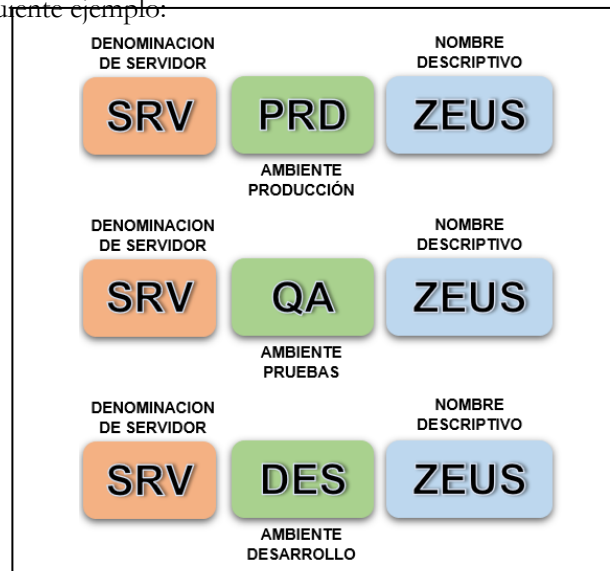
Manual de Soporte Físico y Lógico de la Infraestructura  
Tecnológica de la Secretaría Distrital de Gobierno



Servidor de la localidad de Usaquén el cual pertenece al fondo de desarrollo local

- ii. En el Nivel Central para nombrar los servidores (Nube u On Premise) se utilizará la siguiente nomenclatura:
  - o Para los servidores la denominación SRV
  - o Seguido de tres letras que indican su ambiente
  - o Nombre descriptivo

Se presenta el siguiente ejemplo:

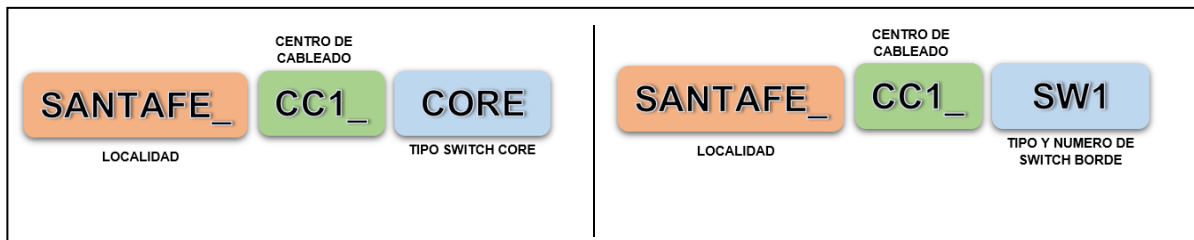


- f. Una vez creado el servidor, el responsable de los servidores, procede a cerrar el caso en la mesa de servicios, con el número de la dirección IP del servidor, dado que sólo se brinda acceso a los servicios de éste por medio de políticas de seguridad.
- g. Si el usuario requiere cambiar el nombre o la ubicación del servidor debe crear un caso en la mesa de servicios, para que este sea asignado al responsable de los servidores y se pueda realizar la modificación en el sistema.

#### 4.5.3 Nombramiento de equipos activos

- En caso de que el equipo activo sea del Nivel Central (Edificio Liévano, Furatena, Dirección para la Gestión Administrativa Especial de Policía, casas Confía y Casa Indígena), se nombra de manera directa desde la Dirección de Tecnologías e Información.
- Si el equipo activo es adquirido o se encuentra en una Alcaldía Local, el administrador de red debe generar un caso en mesa de servicios para proceder a su inclusión a la red.
- El agente de mesa de servicios asigna el caso al especialista de redes del grupo de infraestructura.
- El especialista de redes del grupo de infraestructura una vez asignado el caso, se dirige a la ubicación del equipo activo, para la configuración e instalación de este.
- Estos se pueden nombrar de la siguiente manera, dependiendo su funcionalidad (CORE o BORDE):

CORE	BORDE
Nombre de la sede en mayúsculas_ descripción del cuarto del cómputo donde está alojado el equipo y seguido CORE.	Nombre de la sede en mayúsculas_ descripción del cuarto del cómputo donde está alojado y seguido la sigla SW y el número de la pila donde está ubicado de arriba hacia abajo en el rack



- Si el usuario requiere cambiar la ubicación del equipo activo debe crear un caso en la mesa de servicios, para que este sea asignado al administrador y se pueda realizar la modificación en el sistema.

#### 4.5.4 Nombramiento y asignación de equipos de cómputo

- El usuario que requiere que se le asigne un equipo de cómputo, en mesa de servicios diligencia el formato de solicitud de cuentas usuarios, para continuar con el trámite respectivo.
- El especialista asignado a la creación de cuenta de usuario debe crear el nombre de usuario combinando las siguientes características, según la disponibilidad en el directorio activo:

COMBINACIÓN	EJEMPLO
1. Primer nombre - punto - primer apellido La primera letra inicial del nombre y apellido deben ir en mayúscula y todo pegado	<b>Nombre:</b> Luz Marlen Rendón Reyes

	<b>Cuenta:</b> luz.rendon
2. Primer nombre - primera letra del segundo nombre – punto - primer apellido debe ir todo pegado	<b>Nombre:</b> Luz Marlen Rendón Reyes <b>Cuenta:</b> luzm.rendon
3. Primer nombre - – punto - primer apellido – primera letra del segundo apellido debe ir todo pegado	<b>Nombre:</b> Luz Marlen Rendón Reyes <b>Cuenta:</b> luz.rendonr
4. Primer nombre - punto - segundo apellido La primera letra inicial del nombre y apellido deben ir en mayúscula y todo pegado	<b>Nombre:</b> Luz Marlen Rendón Reyes <b>Cuenta:</b> luz.reyes
5. Segundo nombre - punto - primer apellido La primera letra inicial del nombre y apellido deben ir en mayúscula y todo pegado	<b>Nombre:</b> Luz Marlen Rendón Reyes <b>Cuenta:</b> marlen.rendon
6. Segundo nombre - punto - segundo apellido La primera letra inicial del nombre y apellido deben ir en mayúscula y todo pegado	<b>Nombre:</b> Luz Marlen Rendón Reyes <b>Cuenta:</b> marlen.reyes

- c. El especialista asignado para la creación de cuenta de usuario en Directorio Activo debe continuar con lo estipulado en el instructivo para Creación de cuentas en Directorio Activo.
- d. El técnico de mesa de servicios genera un caso en la herramienta de gestión, para configurar la máquina con la nomenclatura definida por la entidad así:



- e. Significado de los códigos:

Los dos primeros caracteres, corresponden al número de la localidad.

No. LOCALIDAD	NOMBRE LOCALIDAD
01	Usaquén
02	Chapinero



03	Santa Fe
04	San Cristóbal
05	Usme
06	Tunjuelito
07	Bosa
08	Kennedy
09	Fontibón
10	Engativá
11	Suba
12	Barrios Unidos
13	Teusaquillo
14	Mártires
15	Antonio Nariño
16	Puente Aranda
17	Candelaria
18	Rafael Uribe
19	Ciudad Bolívar
20	Sumapaz
50	Super Cade Bosa
51	Super Cade CAD
52	Super Cade Engativá
53	Super Cade Suba
54	Super Cade Manitas
55	Super Cade Américas
56	Cade Santa Helenita
57	Cade Kennedy
58	Cade Servitá
59	Cade Usaqué
60	Edificio Montevideo
80	Edificio Liévano
81	Edificio Furatena
82	Dir. Gestión de Administración Especial de Policía Calle 46
83	Casa Indígena
84	Casa Confía

f. El tercer carácter, corresponde al propietario de la máquina, según el siguiente cuadro:

<b>P= ENTIDAD PROPIETARIA DEL EQUIPO</b>	
D	Fondo de Desarrollo Local
G	Secretaría Distrital de Gobierno
X	Otros



g. Los caracteres 4-5 y 6 corresponden al código de la dependencia asignado en Orfeo.

DEPE_CODIGO	DEPENDENCIA NOMBRE
100	Despacho del Secretario De Gobierno
120	Dirección para La Gestión Administrativa Especial de Policía
130	Oficina Asesora de Planeación
140	Oficina Asesora de Comunicaciones
150	Oficina de Control Interno
160	Oficina de Asuntos Disciplinarios
161	Oficina de Asuntos Disciplinarios
162	Oficina de Asuntos Disciplinarios
163	Oficina de Asuntos Disciplinarios
164	Oficina de Asuntos Disciplinarios
165	Oficina de Asuntos Disciplinarios
166	Oficina de Asuntos Disciplinarios
167	Oficina de Asuntos Disciplinarios
168	Oficina de Asuntos Disciplinarios
169	Oficina de Asuntos Disciplinarios
170	Oficina de Asuntos Disciplinarios
180	Dirección Jurídica
190	Asuntos Disciplinarios
191	Asuntos Disciplinarios
192	Asuntos Disciplinarios



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

Código: GDI-TIC-M005

## GERENCIA DE TIC

Versión: 02

### Manual de Soporte Físico y Lógico de la Infraestructura Tecnológica de la Secretaría Distrital de Gobierno

Vigencia desde:  
27 de septiembre de 2023

193	Asuntos Disciplinarios
194	Asuntos Disciplinarios
195	Asuntos Disciplinarios
196	Asuntos Disciplinarios
197	Asuntos Disciplinarios
198	Asuntos Disciplinarios
199	Asuntos Disciplinarios
200	Subsecretaria de Gestión Local
210	Dirección para la Gestión del Desarrollo Local
220	Dirección para La Gestión Policiva
221	Dirección para La Gestión Policiva - JACD
222	Grupo Comparendo Ambiental - Dirección para La Gestión Policiva
223	Inspecciones Atención Prioritaria
224	Dirección Para La Gestión Policiva – Secretaría Única
225	Dirección Para La Gestión Policiva – Comunicaciones Arco
231	Inspecciones CTP - Radicación
232	Inspectores CTP Turno 1
233	Inspectores CTP Turno 2
234	Inspectores CTP Turno 3
235	Inspectores CTP Turno 4
300	Subsecretaria para la Gobernabilidad y La Garantía de Derechos
310	Dirección de Derechos Humanos

Página 26 de 39

**Nota:** “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

Código: GDI-TIC-M005

### GERENCIA DE TIC

Versión: 02

#### Manual de Soporte Físico y Lógico de la Infraestructura Tecnológica de la Secretaría Distrital de Gobierno

Vigencia desde:  
27 de septiembre de 2023

320	Dirección De Convivencia Y Dialogo Social
330	Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia
350	Dirección De Asuntos Étnicos
351	Subdirección De Asuntos Indígenas y RROM
352	Subdirección De Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas y Raizales y Palenqueras
400	Subsecretaria De Gestión Institucional
410	Dirección de Gestión Del Talento Humano
411	Comité de Convivencia Laboral
412	Comisión de Personal
420	Dirección Administrativa
421	Centro de Documentación e Información - CDI Nivel Central
422	Proyecto Gestión Documental
423	Archivo Central
430	Dirección Financiera
440	Dirección de Tecnologías e Información
450	Dirección de Contratación
460	Oficina de Atención a la Ciudadanía
461	Supercade Américas
462	Supercade Fontibón
463	Supercade Suba
464	Supercade CAD
465	Supercade Engativá

Página 27 de 39

**Nota:** “Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

Código: GDI-TIC-M005

## GERENCIA DE TIC

Versión: 02

### Manual de Soporte Físico y Lógico de la Infraestructura Tecnológica de la Secretaría Distrital de Gobierno

Vigencia desde:  
27 de septiembre de 2023

466	Supercade Bosa
<b>510</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE USAQUEN</b>
511	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Usaquén
512	Área de Gestión de Desarrollo Local Usaquén
513	Área de Gestión Policiva Jurídica Usaquén
514	Área de Gestión Policiva Inspecciones Usaquén
515	Oficina de Atención a la Ciudadanía Usaquén
<b>520</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE CHAPINERO</b>
521	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Chapinero
522	Área de Gestión de Desarrollo Local Chapinero
523	Área de Gestión Policiva Jurídica Chapinero
524	Área de Gestión Policiva Inspecciones Chapinero
525	Oficina de Atención a la Ciudadanía Chapinero
<b>530</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE SANTA FE</b>
531	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Santa Fe
532	Área de Gestión de Desarrollo Local Santa Fe
533	Área de Gestión Policiva Jurídica Santa Fe
534	Área de Gestión Policiva Inspecciones Santa Fe
535	Oficina de atención a la Ciudadanía Santa Fe
<b>540</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE SAN CRISTOBAL</b>
541	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI San Cristóbal
542	Área de Gestión de Desarrollo Local San Cristóbal



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

Código: GDI-TIC-M005

## GERENCIA DE TIC

Versión: 02

### Manual de Soporte Físico y Lógico de la Infraestructura Tecnológica de la Secretaría Distrital de Gobierno

Vigencia desde:  
27 de septiembre de 2023

543	Área de Gestión Políciva Jurídica San Cristóbal
544	Área de Gestión Políciva Inspecciones San Cristóbal
545	Oficina de Atención a la Ciudadanía San Cristóbal
<b>550</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE USME</b>
551	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Usme
552	Área de Gestión de Desarrollo Local Usme
553	Área de Gestión Políciva Jurídica Usme
554	Área de Gestión Políciva Inspecciones Usme
555	Oficina de Atención a la Ciudadanía Usme
<b>560</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE TUNJUELITO</b>
561	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Tunjuelito
562	Área de Gestión de Desarrollo Local Tunjuelito
563	Área de Gestión Políciva Jurídica Tunjuelito
564	Área de Gestión Políciva Inspecciones Tunjuelito
565	Oficina de Atención a la Ciudadanía Tunjuelito
<b>570</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE BOSA</b>
571	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Bosa
572	Área de Gestión de Desarrollo Local Bosa
573	Área de Gestión Políciva Jurídica Bosa
574	Área de Gestión Políciva Inspecciones Bosa
575	Oficina de Atención a la Ciudadanía Bosa
<b>580</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY</b>

581	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Kennedy
582	Área de Gestión de Desarrollo Local Kennedy
583	Área de Gestión Policiva Jurídica Kennedy
584	Área de Gestión Policiva Inspecciones Kennedy
585	Oficina de Atención a la ciudadanía Kennedy
<b>590</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE FONTIBON</b>
591	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Fontibón
592	Área de Gestión de Desarrollo Local Fontibón
593	Área de Gestión Policiva Jurídica Fontibón
594	Área de Gestión Policiva Inspecciones Fontibón
595	Oficina de Atención a la Ciudadanía Fontibón
<b>600</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA</b>
601	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Engativá
602	Área de Gestión de Desarrollo Local Engativá
603	Área de Gestión Policiva Jurídica Engativá
604	Área de Gestión Policiva Inspecciones Engativá
605	Oficina de Atención a la Ciudadanía Engativá
<b>610</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE SUBA</b>
611	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI SUBA
612	Área de Gestión de Desarrollo Local SUBA
613	Área de Gestión Policiva Jurídica SUBA
614	Área de Gestión Policiva Inspecciones SUBA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

Código: GDI-TIC-M005

### GERENCIA DE TIC

Versión: 02

#### Manual de Soporte Físico y Lógico de la Infraestructura Tecnológica de la Secretaría Distrital de Gobierno

Vigencia desde:  
27 de septiembre de 2023

615	Oficina de Atención a la Ciudadanía SUBA
<b>620</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS</b>
621	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Barrios Unidos
622	Área de Gestión de Desarrollo Local Barrios Unidos
623	Área de Gestión Policiva Jurídica Barrios Unidos
624	Área de Gestión Policiva Inspecciones Barrios Unidos
625	Oficina de Atención a la Ciudadanía Barrios Unidos
<b>630</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO</b>
631	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Teusaquillo
632	Área de Gestión de Desarrollo Local Teusaquillo
633	Área de Gestión Policiva Jurídica Teusaquillo
634	Área de Gestión Policiva Inspecciones Teusaquillo
635	Oficina de Atención a la Ciudadanía Teusaquillo
<b>640</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE MARTIRES</b>
641	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Mártires
642	Área de Gestión de Desarrollo Local Mártires
643	Área de Gestión Policiva Jurídica Mártires
644	Área de Gestión Policiva Inspecciones Mártires
645	Oficina de Atención a la Ciudadanía de Mártires
<b>650</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO</b>
651	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Antonio Nariño
652	Área de Gestión de Desarrollo Local Antonio Nariño



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

Código: GDI-TIC-M005

## GERENCIA DE TIC

Versión: 02

### Manual de Soporte Físico y Lógico de la Infraestructura Tecnológica de la Secretaría Distrital de Gobierno

Vigencia desde:  
27 de septiembre de 2023

653	Área de Gestión Policiva Jurídica Antonio Nariño
654	Área de Gestión Policiva Inspecciones Antonio Nariño
655	Oficina de Atención a la Ciudadanía Antonio Nariño
<b>660</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE PUENTE ARANDA</b>
661	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Puente Aranda
662	Área de Gestión de Desarrollo Local Puente Aranda
663	Área de Gestión Policiva Jurídica Puente Aranda
664	Área de Gestión Policiva Inspecciones Puente Aranda
665	Oficina de Atención a la Ciudadanía Puente Aranda
<b>670</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE CANDELARIA</b>
671	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Candelaria
672	Área de Gestión de Desarrollo Local Candelaria
673	Área de Gestión Policiva Jurídica Candelaria
674	Área de Gestión Policiva Inspecciones Candelaria
675	Oficina de Atención a la Ciudadanía Candelaria
<b>680</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE RAFAEL URIBE URIBE</b>
681	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Rafael Uribe Uribe
682	Área de Gestión de Desarrollo Local Rafael Uribe Uribe
683	Área de Gestión Policiva Jurídica Rafael Uribe Uribe
684	Área de Gestión Policiva Rafael Uribe Uribe
685	Oficina de Atención a la Ciudadanía Rafael Uribe Uribe
<b>690</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR</b>



691	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Ciudad Bolívar
692	Área de Gestión de Desarrollo Local Ciudad Bolívar
693	Área de Gestión Policiva Jurídica Ciudad Bolívar
694	Área de Gestión Policiva Inspecciones Ciudad Bolívar
695	Oficina de Atención al Ciudadano Ciudad Bolívar
696	Corregiduría Pasquilla
697	Corregiduría El Mochuelo
<b>700</b>	<b>Despacho - ALCALDIA LOCAL DE SUMAPAZ</b>
701	Área de Gestión de Desarrollo Local - CDI Sumapaz
702	Área de Gestión de Desarrollo Local Sumapaz
703	Área de Gestión Policiva Jurídica Sumapaz
704	Área de Gestión Policiva Inspecciones Sumapaz
705	Oficina de Atención al Ciudadano Sumapaz
706	Corregiduría Betania
707	Corregiduría Nazaret
708	Corregiduría San Juan

h. Para el caso de las Entidades Externas como no tienen codificación en Orfeo, tener en cuenta:

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE ENTIDAD</b>
910	Casa Consumidor
920	Movilidad
930	Salud
940	Contraloría

950	Junta Administradora Local - JAL
999	Otros

Todas las dependencias que en la estructura de Directorio Activo están en Gestión para el Desarrollo Local, serán ubicadas en el código de Orfeo correspondiente al área de Gestión de Desarrollo Local de la respectiva localidad. Se exceptúan los CDI y las oficinas de Atención al Ciudadano, que tienen su propio código.

Los siguientes 6 caracteres corresponden al número placa del equipo de cómputo. Si son menos, completar con ceros (0) a la izquierda

Los técnicos de mesa de servicios o el administrador de red local, configuran la cuenta y el equipo basados en los parámetros establecidos.

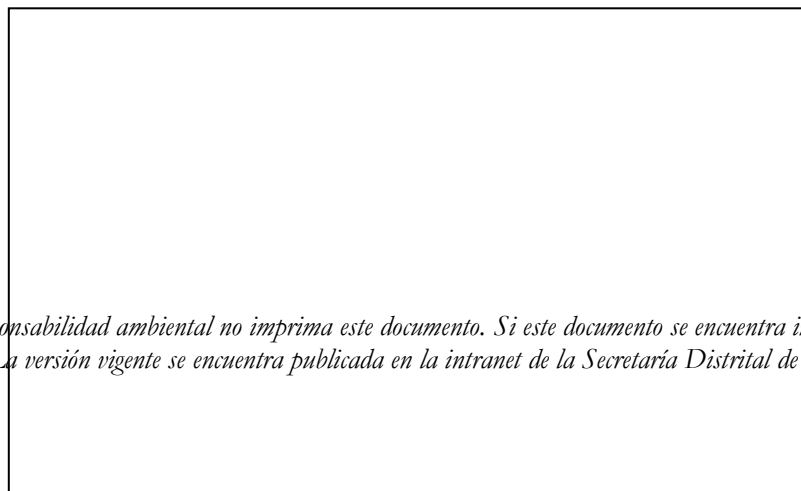
Mesa de servicios cierra el caso una vez se realice la configuración.

Si el usuario requiere cambiar la ubicación del equipo de cómputo debe crear un caso en la mesa de servicios, para que este sea asignado al responsable y se pueda realizar la modificación en el sistema.

#### 4.5.5 Nombramiento y asignación de impresoras

Todas las impresoras deben estar sobre la VLAN 54.

- a. El técnico de Mesa de Servicios o el administrador de red debe configurar la impresora en el equipo del cual hace uso el usuario, generando una prueba de impresión.
  - b. La impresora de propiedad de la entidad debe quedar nombrada de la siguiente forma:
    - i. Los 2 primeros caracteres corresponden al número de la localidad (ver cuadro en nombramiento máquinas)
    - ii. El tercer carácter corresponde al nombre del propietario (ver cuadro en nombramiento de máquinas ítem b)
    - iii. El cuarto y quinto carácter corresponde al piso donde se encuentra ubicada la impresora
    - iv. Del sexto al octavo carácter son 3 letras que identifican el área o dependencia donde se ubica la impresora
    - v. Los últimos 7 caracteres corresponden al número de placa asignado a la impresora.
- Ejemplos:





#### 4.5.6 Gestión de la plataforma de servidores Windows

El presente documento determina los diferentes pasos que deben realizarse cuando se requiera la prestación de un servicio destinado a realizar las siguientes actividades relacionadas con la gestión de la plataforma de servidores Windows de la Entidad:

- ✓ Instalación y Configuración
- ✓ Dimensionamiento Servidor
- ✓ Versión de Windows Server
- ✓ Función a Cumplir
- ✓ Requerimientos Técnicos
- ✓ Aseguramiento
- ✓ Afinamiento

El requerimiento del servicio debe ingresar por el aplicativo existente para la Gestión de Servicios de Tecnología de la Información, mediante la cual se registra la eventualidad presentada, que dará lugar a un incidente o solicitud de servicio según las características de dicha eventualidad.

Esta solicitud de servicio es documentada por el primer nivel de la Gestión de Servicios de TI. Luego es transferida al segundo nivel, con el fin de que la persona asignada al apoyo de esta actividad proceda a verificar la causa de la novedad presentada, en caso de no poder solucionar el inconveniente se escala al nivel 3 de atención que es el proveedor de servicios de suscripción de los sistemas operativos, con el fin de tramitar la solución definitiva.

Dentro de los requerimientos que se atienden por la plataforma de Gestión de Servicios de la Entidad relacionada con la administración de servidores se encuentran:

- ✓ Realizar tareas de administración asociadas al ciclo de vida operativo del servidor, como iniciar o detener servicios y administrar cuentas de usuario locales.
- ✓ Realizar tareas de administración asociadas al ciclo de vida operativo de las funciones instaladas en el servidor.
- ✓ Determinar el estado del servidor, identificar eventos críticos, y analizar y solucionar problemas o errores de configuración.
- ✓ Instalar o quitar funciones, servicios de función y características desde la línea de comandos de Windows.

#### 4.5.7 Gestión de los firewalls de la entidad

Con el fin de brindar lineamientos generales en la administración y/o operación de los firewalls de la Entidad y garantizar una atención oportuna a las solicitudes generadas a través de la herramienta de gestión, o a los posibles incidentes de seguridad tanto a nivel interno como externo, se contemplan los siguientes pasos:

- ✓ Recibir la solicitud realizada a través de la herramienta de gestión de incidentes, con el respectivo número de caso registrado o la verificación de los diferentes eventos y/o evidenciadas reportadas en el firewall.
- ✓ Se realiza los cambios solicitados los cuales deben cumplir con los lineamientos del área de infraestructura.
- ✓ Realizar las pruebas de funcionamiento con el usuario que realizó la solicitud.
- ✓ Cerrar la conexión con el dispositivo.
- ✓ Solucionar y documentar el caso registrado con la descripción del cambio realizado.

Se cuenta en los firewalls de las localidades con usuario de consulta para los administradores de red de cada alcaldía, con el cual pueden revisar y validar ben primer nivel fallas que se esten presentando en temas de navegación.

#### 4.5.8 Gestión de los equipos activos de red de la entidad

El presente ítem determina los diferentes pasos que deben realizarse cuando se requiera la prestación de un servicio destinado a solucionar inconvenientes con los equipos activos de la Entidad, clasificados en:

##### 4.5.8.1 Gestión Física de los Enlaces de Conectividad

El requerimiento del servicio debe ingresar por el aplicativo existente para la Gestión de Servicios de la Entidad, mediante la cual se registra la eventualidad presentada, que dará lugar a un incidente o solicitud de servicio según las características de este.

Esta solicitud de servicio es documentada por el primer nivel de la Gestión de Servicios de TI, luego es transferida al segundo nivel con el fin de que la persona asignada al apoyo de esta actividad proceda a verificar

la causa de la novedad presentada, en el caso de no poder solucionar el inconveniente se escala al nivel 3 que es el proveedor del servicio de mantenimiento el cual evaluará y dará la solución correspondiente.

Los incidentes o solicitudes de servicio pueden ser originados por diferentes causas, las cuales se describen a continuación:

- ✓ Validar conectividad de los enlaces: se realiza un ping constante con la herramienta de monitoreo de la Entidad, la cual nos genera la alerta de la disponibilidad del servicio. Cuando se presenta una caída del servicio se genera una alerta o incidente que es comunicado al administrador de la herramienta y este comunica al supervisor del contrato de conectividad el cual registra el incidente al proveedor correspondiente.
- ✓ Validación de primer nivel: por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno, administradores de red de las localidades, se debe validar:
  - que los equipos de conectividad estén encendidos
  - que no se presenten problemas eléctricos en determinada sede
  - alarmas por medio de los leds de los equipos de conectividad
  - que las conexiones físicas estén debidamente conectadas

una vez realizadas las pruebas anteriores se detecta que se sigue presentados problemas de disponibilidad del servicio se debe realizar registro fotográfico de los equipos de conectividad y se escala al segundo nivel.

- ✓ Validación de segundo nivel: Se valida por parte de la SGD que los puertos no presenten bloqueo y las configuraciones de los equipos estén de acuerdo con los parámetros establecidos para determinada sede, en caso de seguir presentando inconvenientes el soporte de segundo nivel determina la causa y escala el incidente al proveedor del servicio de conectividad.

#### 4.5.8.2 Gestión Lógica de los Equipos Activos

A continuación, se describen los pasos para realizar la gestión lógica de los equipos de red (switch, router, AP, etc.) de la Secretaría Distrital de Gobierno:

- ✓ Recibir la solicitud a través de la herramienta de gestión de la Entidad, con el respectivo número de caso registrado.
- ✓ Verificar la conectividad del dispositivo que se requiere intervenir. Si existe comunicación, se realiza la autenticación con el usuario y contraseña destinada para la administración de dichos dispositivos y se aplican los cambios solicitados. Si no existe comunicación con el dispositivo a intervenir se hace verificación en sitio, se detecta y soluciona la falla de comunicación y se aplican los cambios solicitados.
- ✓ Guardar los cambios de la configuración realizada.
- ✓ Cerrar la conexión con el dispositivo intervenido.
- ✓ Solucionar y documentar el caso registrado con la descripción del cambio realizado.

#### 4.5.9 Gestión de permisos de acceso a Internet

A continuación, se describen los pasos que deben realizarse cuando se requiera generar permisos de acceso a internet en el nivel central y local:

#### 4.5.9.1 Nivel Central

Teniendo en cuenta que el control de la navegación se realiza por nombre y no por IP a través de la cuenta de dominio asignada a cada usuario, la asignación de dichos permisos se debe realizar de la siguiente manera:

- ✓ Recibir la solicitud a través de herramienta de gestión de la Entidad.
- ✓ Crear la cuenta de usuario en el directorio activo (si el usuario es nuevo), en la unidad organizativa correspondiente a la dependencia a la que pertenezca, así mismo se debe verificar que el equipo de cómputo asignado debe estar debidamente unido al dominio de la Entidad. Lo anterior, acorde a lo establecido en el ítem 4.5 Gestión del Directorio Activo.
- ✓ Se asocia la cuenta de determinado usuario al grupo de navegación correspondiente “teniendo en cuenta las labores a ejecutar” y de acuerdo con los grupos creados en el directorio activo para tal fin (perfil de navegación Usuario Normal – perfil de navegación VIP – perfil de navegación Invitados – perfil de navegación Periodistas – Administradores de la plataforma de Infraestructura).
- ✓ Asociar el punto de red donde se ubique el equipo del usuario a la VLAN correspondiente al área en la cual ejecute las labores propias de su cargo.
- ✓ Si el usuario solicita elevación y/o cambios en los privilegios de navegación, se debe realizar la respectiva solicitud a través de la herramienta de gestión de la Entidad, justificando debidamente su requerimiento.
- ✓ Validar que el equipo quede correctamente configurado con los parámetros de red propios de cada VLAN.

Nota: Es de aclarar que a los equipos de personas visitantes les aplica el perfil de navegación de invitados de manera instantánea.

#### 4.5.9.2 Nivel Local

Teniendo en cuenta que el control de la navegación en las localidades se realiza por IP, la asignación de dichos permisos se debe realizar de la siguiente manera.

- ✓ Realizar la solicitud a través de herramienta de gestión de la Entidad, indicando el nombre completo del solicitante, dirección IP, Dirección MAC con el fin de dar trámite a la solicitud.
- ✓ Crear el objeto en el firewall principal de acuerdo con los datos suministrados y se asocia al grupo correspondiente definido en el firewall para el control de la navegación.
- ✓ Validar que la solicitud sea resuelta de acuerdo con el requerimiento.

## 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

### 5.1 DOCUMENTOS INTERNOS

### 5.1.1 Documentos internos

Código	Documento
PLE-PIN-IN001	Instrucciones para la gestión integral de residuos aprovechables y no aprovechables de la Secretaría Distrital de Gobierno
PLE-PIN-IN002	Instrucciones para la gestión integral de residuos peligrosos y manejo de sustancias peligrosas

## 5.2 NORMATIVIDAD VIGENTE

### 5.2.1 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Resolución 90708	2013	RETIE	Reglamento Técnico de las Instalaciones Eléctricas

## 5.3 DOCUMENTOS EXTERNOS

### 5.3.1 Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
ICONTEC	2020	NTC2050:2020	Código Eléctrico Colombiano