

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC	Versión: 2
		Página: 1 de 40 Fecha de Aprobación diciembre 2021
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. RESPONSABLE	5
4. DEFINICIONES	5
5. DESARROLLO	12
5.1 GENERALIDADES	12
5.2 USUARIO	12
5.3 RESPONSABILIDADES DEL USUARIO	12
5.4 SERVICIOS DE SOPORTE TI	16
5.5 NORMAS GENERALES SOBRE EL USO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	22
5.5.1 Normas sobre el uso de las redes informáticas	22
5.5.2 Normas sobre el uso de cuentas de usuario	23
5.5.3 Normas sobre el uso de contraseñas	25
5.5.4 Normas sobre el uso de los recursos tecnológicos	25
5.5.5 Normas para el uso de la infraestructura física de telecomunicaciones	28
5.5.6 Normas específicas sobre el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la Alcaldía de Fusagasugá	29
5.6 CUIDADO Y USO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	30
5.6.1 Equipos de cómputo	30
5.6.2 Impresoras y escáner	31
5.6.3 Redes Informáticas	34
5.6.4 Plantas o centrales telefónicas	35
5.6.5 Otro hardware	36
5.6.6 Software	37
5.6.7 Internet	38
5.6.8 Intranet	39
5.6.9 Correo electrónico	39
5.6.10 Copias de seguridad de la información	40
5.6.11 Mantenimientos Preventivos y Correctivos	41
5.6.12 Reemplazo o solicitud de partes	42
5.7 RECOMENDACIONES	42
5.7.1 Recomendaciones de comportamiento	42
5.7.2 Recomendaciones generales	42

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 2 de 40 Fecha de Aprobación diciembre 2021
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son un conjunto de servicios, redes, software y equipos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario. Las TIC contribuyen a la emergencia de nuevos valores, provocando continuas transformaciones en nuestras estructuras económicas, sociales y culturales, así mismo representan un gran aporte al brindar fácil acceso a una gran fuente de información, un proceso rápido y fiable, con canales de comunicación de manera inmediata e interactiva. El uso de las TIC representa una variación notable en la sociedad y a la larga un cambio en la educación, en las relaciones interpersonales y en la forma de difundir y generar conocimientos.

Gobernanza de TI es el alineamiento de las Tecnologías de la información y la comunicación (TI) con la estrategia del negocio. Hereda las metas y la estrategia a todos las oficinas, dependencias o áreas de una empresa u organización, y proporciona el mejor uso de la tecnología y de sus estructuras organizativas para alcanzarlas. La gobernanza mencionan la re-conceptualización y re-construcción de la arquitectura operacional de la empresa, re-pensar y re-expresar los roles del personal y el alineamiento entre el negocio y la TI, además ayudan a comprender que los roles, la experiencia y la cultura son factores determinantes para lograr el mejor impacto y conseguir el éxito de la nueva arquitectura de la empresa u organización mejorando su rendimiento.

La infraestructura de TI de una empresa no solo hace referencia a la red, los servidores o las aplicaciones, sino también a los clientes, los dispositivos móviles y los servicios individuales. La interacción fluida de todos estos componentes contribuye de forma significativa al éxito de una empresa u organización, para lo cual requiere una buena gestión de servicios TI como: proporcionar una adecuada gestión de la calidad, aumentar la eficiencia, alinear los procesos y la infraestructura TI, reducir los riesgos asociados a los Servicios TI y generar impacto para mejorar servicios o productos que genera una empresa u organización.

Planificar y gestionar la infraestructura de TI de una organización es un trabajo difícil y complejo que requiere una base muy sólida de la aplicación de los conceptos fundamentales de áreas como las ciencias de la computación, así como de gestión y habilidades del personal. Se requieren habilidades especiales en la comprensión, por ejemplo de cómo se componen y se estructuran los sistemas en red, y cuáles son sus fortalezas y debilidades. En sistemas de información hay importantes preocupaciones de software como la fiabilidad, seguridad, facilidad de uso y la eficacia y eficiencia para los fines previstos, todas estas preocupaciones son vitales para cualquier tipo de organización.

El uso de las TIC no para de crecer y de extenderse, por consiguiente, se puede considerar que las tecnologías de la información y la comunicación como un concepto dinámico que requiere con asumir con respecto apropiar a las personas sobre el uso adecuado de la infraestructura tecnológica (software, hardware y comunicaciones), para lo cual es necesario generar normas y lineamientos para los usuarios fundamentando el aprovechamiento y buen uso de los recursos tecnológicos disponibles. La entidad como organización busca concientizar a las personas sobre la importancia de respetar normas y lineamiento para el uso adecuado de la infraestructura tecnológica, razón por la cual surge la necesidad de reglamentar disposiciones al

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 3 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

respecto para mantener el equilibrio entre el usuario y la infraestructura tecnológica, con el fin de adquirir un cultura y ambiente de trabajo agradable.

Cuando la Alcaldía de Fusagasugá adquiere tecnología tanto en hardware, software y comunicaciones, se hace necesario dar a conocer a los funcionarios el manejo y aprovechamiento de esta infraestructura TI, para apropiarla y cumplir con un alto grado de precisión en el desarrollo de la misión de la entidad, es decir, para realizar con calidad todos los procesos y procedimientos que se tienen establecidos, en aras de obtener la mejora continua de los mismos.

Este manual enmarca los servicios de TI, normas y lineamientos para el uso adecuado de la infraestructura TI y el grado de interacción del usuario con su propio compromiso organizacional, recordando su autonomía y responsabilidad en la gestión y buen uso de la infraestructura tecnológica disponible por la Alcaldía de Fusagasugá.

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 4 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

1. OBJETIVO

Dar a conocer los servicios, normas, lineamientos y prohibiciones que involucran la infraestructura tecnológica de la Alcaldía de Fusagasugá, con el fin de racionalizar y optimizar el uso de los recursos tecnológicos, fundamentando valores como la responsabilidad, eficiencia y productividad para garantizar una mayor calidad en la ejecución de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo, y de evaluación.

2. ALCANCE

El manual comprende desde los conceptos, servicios de TI, normas y lineamientos que indican el uso adecuado de la infraestructura tecnológica (software, hardware y comunicaciones) de la Alcaldía de Fusagasugá, hasta las recomendaciones, responsabilidades y prohibiciones, que deben tenerse en cuenta para el aprovechamiento y buen uso de estos recursos y tecnologías de la información, basados en la metodología ITIL.

3. RESPONSABLE

La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC y los servidores públicos de la Alcaldía municipal de Fusagasugá.

4. DEFINICIONES

Antivirus: Son programas cuyo objetivo es detectar o eliminar virus informáticos. Con el transcurso del tiempo, la aparición de sistemas operativos más avanzados e internet, ha hecho que los antivirus hayan evolucionado hacia programas más avanzados que no sólo buscan detectar virus informáticos, sino bloquearlos, desinfectar archivos y prevenir una infección de los mismos y su difusión. Actualmente son capaces de reconocer otros tipos de malware, como spyware, gusanos, troyanos, rootkits, etc.

Base de Datos: Es un conjunto de datos de varios tipos, organizados e interrelacionados. Estos datos deben estar libres de redundancias innecesarias, accesibles en tiempo real y son independientes de los programas que los usan. Además que administran y hacen más ordenada la información, aparte de hacerla fácil de buscar.

Caracterización servicio de soporte TI: Es la clasificación de los servicios de soporte técnico que presta al Oficina TIC, se encuentran determinados por tipos, atributos y características del servicio para emprender las acciones o actividades correspondientes para atenderlo.

Cliente: Es un consumidor de servicios, es quien acceder a los beneficios de la herramienta.

Contraseña: Conjunto de caracteres alfanuméricos que permite a un usuario el acceso a un determinado recurso (dominio) o la utilización de un servicio dado.

Cuadro de gestión y prioridad en el servicio de soporte: Es la clasificación de atención de servicios de soporte que brinda la Oficina TIC a las dependencias y oficinas de la administración municipal, priorizadas por niveles de atención alta, media, baja y muy baja, de acuerdo a la cantidad e importancia de los sistemas de información que operan en la Administración

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 5 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

Municipal: administrativos, financieros, contables y de impuestos.

Cuentas de servicios informáticos o cuentas de usuario: Es el usuario creado para una persona autorizada que requiere utilizar un sistema informático, es la forma de identificarse y acceder mediante la autenticación de una contraseña. La cuenta de usuario se genera para que los usuarios puedan obtener seguridad, acceso al sistema, administración de recursos, entre otros; en la mayoría de los casos asociados a una contraseña. Los usuarios utilizan una interfaz de usuario para acceder a los sistemas, el proceso de identificación es conocido como identificación de usuario o acceso del usuario al sistema.

Registro electrónico individual para un usuario de los Servicios que tienen asociados, entre otros datos, un nombre (ID usuario, user ID, login name, user name), una contraseña (password) y otra información que identifica al titular y determina su tipo de vinculación con la entidad, sus privilegios de acceso a uno o varios servicios informáticos y/o su perfil en un sistema de información.

Código Malicioso: En seguridad informática, es un término que hace referencia a cualquier conjunto de códigos, especialmente sentencias de programación, que tiene un fin malicioso. Los códigos maliciosos pueden tener diferentes objetivos como robar información y claves, mostrar publicidad invasiva, eliminar archivos e incluso formatear el disco duro. Esta definición incluye tanto programas malignos compilados, como macros y códigos que se ejecutan directamente, como los que suelen emplearse en las páginas web (scripts).

Derecho de Autor: Es el conjunto de normas que protegen al autor como creador de una obra en el campo literario, artístico o científico, entendida ésta, como toda expresión humana original, producto del ingenio y del talento que se ve materializada de cualquier forma perceptible por los sentidos.

Diagnostico Técnico: El diagnóstico técnico alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. De igual manera para investigar y evaluar cuáles son las alternativas de solución.

Disponibilidad: Es la capacidad de talento humano que tiene activa la Oficina TIC en determinado momento para atender los servicios de soporte técnico requeridos por las dependencias y oficinas de la Administración Municipal.

Dominio de Red: Un dominio o nombre de dominio identifica un sitio, o acceso a servidor a un sitio Web. Cada dominio tiene que ser único e identificable; Dominio o nombre en propiedad que tiene una empresa para operar en la red.

Elementos Computacionales: Son los componentes físicos conectados a las redes, que están al servicio de los usuarios como: computadores, impresoras, servidores, escáner, entre otros.

Escáner: Es un dispositivo periférico que se utiliza para introducir imágenes de papel, libros, negativos o diapositivas. Estos dispositivos ópticos pueden reconocer caracteres o imágenes, y para referirse a este se emplea en ocasiones la expresión lector óptico (de caracteres). Clasificado como un dispositivo o periférico de entrada, es un aparato electrónico, que explora o

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 6 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

permite "escanear" o "digitalizar" imágenes o documentos, y lo traduce en señales eléctricas para su procesamiento y, salida o almacenamiento.

Especificaciones Técnicas: son el conjunto de características internas que posee una CPU o impresora, tales como: memoria RAM, procesador, disco duro, borde, unidad de CD, DVD o Diskette, entre otras.

Estaciones de Trabajo: Se refiere a los recursos informáticos y/o computacionales.

Hardware (HW): Es la parte física de cualquier dispositivo electrónico o informático, es usual que sea utilizado en una forma más amplia, generalmente para describir componentes físicos de una tecnología, incluyendo equipos de cómputo, periféricos, redes, cableado y cualquier otro elemento físico involucrado.

Herramienta de hacking: Programa de computador que puede ser utilizado por una persona para acceder de forma no autorizada o ilegal, hacker, con el fin de causar perjuicios a los usuarios, servicios o infraestructura tecnológica, pudiendo obtener el control del equipo afectado, obtención de información confidencial, chequeo de puertos de comunicaciones, entre otros.

Infraestructura Tecnológica: Se entiende por infraestructura tecnológica al conjunto de todos los elementos tecnológicos hardware, software y comunicaciones: servidores, computadores, portátiles, periféricos, impresoras, escáner, switch, router, firewall, redes, software informático, UPS, sistemas de información, equipos de comunicación, internet, redes de voz, datos, eléctrico, entre otros.

Impresora: Es un dispositivo periférico de un equipo de cómputo que permite producir una gama permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en un formato electrónico, imprimiéndolos en medios físicos, normalmente en papel, utilizando impresoras matriz de punto (cintas), de inyección de tinta (cartuchos de tinta) y de tecnología láser (con tóner). Muchas impresoras son usadas como periféricos, y están permanentemente unidas al ordenador por un cable. Otras impresoras, llamadas impresoras de red, tienen una interfaz de red interno (típicamente wireless o ethernet), y que puede servir como un dispositivo para imprimir en papel algún documento para cualquier usuario de la red.

Incidencia: Está referida a la disponibilidad para la prestación del servicio y la premura en la atención, es decir, la incidencia puede ser inmediata, normal o programada ya sea mediante un cronograma o plan de trabajo, aplicando la metodología de atención FIFO (First in, First out), primero en entrar, primero en salir.

Internet: Conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Los "servicios de Internet" soportan los usos más comunes, navegación por páginas web, correo, descarga de archivos, entre otros.

Intranet: Es una red interna de la entidad de acceso restringido que permite compartir recursos, información y servicios, utiliza la misma plataforma tecnológica de Internet facilitando la comunicación, la colaboración y coordinación entre los empleados. La intranet es una de las

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 7 de 40
Fecha de Aprobación diciembre 2021			
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

herramientas de competitividad más poderosas que hoy en día puede tener una organización, si se aplica y se maneja de forma adecuada.

Inventario: Un inventario se define como el registro documental con orden y precisión de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad. En una entidad o empresa, es la relación ordenada de bienes y existencias, a una fecha determinada. La Oficina TIC realiza el inventario de la infraestructura tecnológica.

Mantenimiento Preventivo: Es la actividad destinada a la conservación y/o actualización de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza a la infraestructura tecnológica en condiciones de funcionamiento software y hardware, el mantenimiento preventivo se clasifica en:

- Mantenimiento preventivo programado: Se realizan revisiones por tiempo determinado.
- Mantenimiento preventivo predictivo: Se realiza para determinar el momento en el cual se deben efectuar las reparaciones mediante un seguimiento que determine el periodo máximo de utilización antes de ser reparado.
- Mantenimiento preventivo de oportunidad: Se realiza para de determinar el momento en el cual se deben efectuar las reparaciones mediante un seguimiento que determine el periodo máximo de utilización antes de ser reparado.

Mantenimiento Correctivo: Es la actividad que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos. Este mantenimiento se realiza luego que ocurra una falla o avería en el equipo que por su naturaleza no pueden planificarse en el tiempo, presenta costos por reparación y repuestos no presupuestados, pues en ocasiones implica el cambio de algunas piezas del equipo que no se encuentra disponible en el stop de inventarios. Los mantenimientos correctivos pueden presentarse en software y hardware.

Navegadores de Internet: Conocidos también como navegador web, o browser, es un software que permite el acceso a Internet, interpretando la información de archivos y sitios web para que éstos puedan ser leídos. La funcionalidad básica de un navegador web es permitir la visualización de documentos de texto, posiblemente con recursos multimedia incrustados. Además, permite visitar páginas web y hacer actividades en ella, es decir, podemos enlazar un sitio con otro, imprimir, enviar y recibir correo, entre otras funcionalidades más. Entre los navegadores más comunes encontramos Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, entre otros.

Licenciamiento: La licencia de software es el conjunto de permisos que un desarrollador da para la distribución, uso y/o modificación de la aplicación que desarrolló. Puede indicar en esta licencia también los plazos de duración, el territorio donde se aplica, etc.

Licencia de Software: Es un contrato entre el titular del derecho de autor (propietario) y el usuario del programa informático (usuario final), para utilizar éste en una forma determinada y de conformidad con unas condiciones convenidas

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 8 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

Oficina TIC: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Alcaldía de Fusagasugá.

Ofimática: Se llama ofimática al conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar, y mejorar tareas y procedimientos relacionados. Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir, o almacenar, la información necesaria en una oficina. Las herramientas ofimáticas se clasifican en procesadores de texto, hojas de cálculo, presentación multimedia, base de datos, utilidades: agendas, calculadoras; programas de correo electrónico, correo de voz, mensajería y herramientas de reconocimiento y síntesis del habla.

Proceso: En informática un proceso consiste en un conjunto de instrucciones o actividades de un programa destinadas a ser ejecutadas. Un proceso lo conforman entradas, actividades y salidas.

Propiedad Intelectual: Es aquella propiedad que recae sobre las creaciones intelectuales, producto del talento humano. La propiedad intelectual se configura como un marco normativo genérico que comprende como especies del mismo: el régimen legal del Derecho de Autor y de los Derechos Conexos; el régimen de la Propiedad Industrial; el régimen contractual o convencional sobre Información Confidencial, Privilegiada, Know How, entre otros.

Protocolo Copia de Seguridad: El protocolo es un estándar, regla o herramienta en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de la información, para garantizar la seguridad de la misma y minimizar los posibles riesgos a la infraestructura o a la información. Aplicar el protocolo surge como una política de la organización y la necesidad de salvaguardar la información generada o gestionada por los usuarios en la entidad en un medio de almacenamiento, detallando en el protocolo la descripción de la información, tamaño, fechas entre otros datos. De esta manera se pretende asegurar los derechos de disponibilidad y acceso a la información en determinado momento, información que en ocasiones es vulnerable o confidencial.

Redes: Conjunto de medios (transmisión y conmutación), tecnologías (procesado, multiplexación, modulaciones), protocolos y facilidades en general, necesarios para el intercambio de información entre los usuarios de la red. Todas las redes de telecomunicaciones se componen de cinco componentes básicos que están presentes en cada entorno de red si importar el tipo o el uso. Las redes incluyen componentes básicos como terminales, procesadores de telecomunicaciones, canales de telecomunicaciones, computadoras, y software para el control de las telecomunicaciones. Las redes se clasifican en: Redes de área extensa (WAN), Redes de área metropolitana (MAN), Redes de área local (LAN), Redes de área universitaria (CAN) y Redes virtuales privadas (VPN).

Restaurar: Procedimiento que se realiza con una copia de una base de datos anterior que haya conservado la integridad de sus datos sin ningún error.

Servidor: Es un computador que, formando parte de una red, provee servicios a otros equipos denominados clientes. Es un computador central, de gran capacidad y con especificaciones o características especiales, y se encuentra compartiendo servicios con equipos tecnológicos conectados a la red, llamadas Clientes o estaciones de trabajo, ya que reciben el servicio de

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 9 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

almacenar, controlar y compartir información contenida en el servidor, entre otros servicios.

Servidor Público: Es considerado un servidor público toda persona física que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública, Los servidores públicos son responsables por los actos u omisiones en que puedan incurrir en el desempeño de sus respectivas funciones.

La designación del funcionario es transmitida por la propia ley y, en cambio, la del empleado supone un complemento al desempeño de la función pública mediante el servicio que presta al Estado; para este autor, el funcionario expresa la voluntad estatal y los empleados sólo se ocupan de examinar, redactar y contratar documentos, realizar cálculos y tramitar o desarrollar cualquiera otra actividad afín que no implique representación alguna del Estado.

Tipos de servidores públicos:

- Los empleados públicos: éstos están vinculados formalmente a la entidad correspondiente; es decir, cumplen funciones que están establecidas con anterioridad.
- Los trabajadores oficiales: la vinculación de estos empleados se hace mediante contratos de trabajo, contratos que pueden rescindirse de acuerdo con el desempeño mostrado por el trabajador.
- Los miembros de corporaciones de elección popular: son los empleados que han de servir a la comunidad y que son elegidos por medio del voto popular (tal es el caso de los Congresistas, los Ediles, los Comuneros, etc.).

Los servidores públicos tienen como obligación cumplir con ciertos requisitos para ser un servidor público, también están sujetos a un régimen de incompatibilidades, las cuales son propias del cargo, y que se dan cuando éste exige ciertas condiciones que el individuo no puede cumplir.

Sistema Operativo: Es un programa destinado a permitir la comunicación del usuario con un computador y gestionar sus recursos de una forma eficaz. Comienza a trabajar cuando se enciende el computador, y gestiona el hardware de la máquina desde los niveles más básicos.

Sistemas de Información: Se refiere al equipamiento lógico de un computador, está compuesto por todos los aplicativos y licencias que están instalados en cada uno de los equipos de cómputo de la entidad.

Software: Parte intangible, el software es equipamiento lógico, un ingrediente indispensable para el funcionamiento del computador. Está formado por una serie de instrucciones y datos, que permiten aprovechar todos los recursos que el computador tiene, de manera que pueda resolver gran cantidad de problemas. Un computador en sí, es sólo un conglomerado de componentes electrónicos; el software le da vida al computador, haciendo que sus componentes funcionen de forma ordenada.

Software Libre: (en inglés *free software*) es la denominación del software que brinda libertad a los usuarios sobre su producto adquirido y por tanto, una vez obtenido, puede ser usado, copiado, estudiado, modificado y redistribuido libremente.

Software NO Autorizado: Es aquel software que no cuenta con una licencia de uso y no corresponde a una función específica o no se encuentra autorizado, su uso a nivel

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 10 de 40
Fecha de Aprobación diciembre 2021			
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

institucional por parte de la Oficina TIC. Por ello, deberá ser borrado de los equipos propiedad de la entidad.

Usuario: Persona con permisos autorizador para acceder a la infraestructura tecnológica y responsable de garantizar el uso adecuado de la misma.

TI: Tecnologías de la Información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces).

TIC: Tecnologías de la información o Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) se entiende un término dilatado empleado para designar lo relativo a la informática conectada a Internet, y especialmente el aspecto social de éstos. Ya que las nuevas tecnologías de la información y comunicación designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad; un buen ejemplo de la influencia de los TIC sobre la sociedad es el gobierno electrónico. Las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales.

5. DESARROLLO

5.1 GENERALIDADES

La infraestructura tecnológica incluye como primera medida el usuario, software, hardware y comunicaciones en el marco telemático que posee la entidad y el uso de las tecnologías de la información; tales como: computadores de escritorio, portátiles, Tablet, impresoras, escáner, aplicativos, sistemas de información administrativos, financieros, de impuestos, de gestión, redes de cableado estructurado, redes inalámbricas, redes telefónicas, planta o centrales telefónicas, conmutadores, servicio de internet e intranet, entre otros.

La Oficina TIC propone aplicar y apropiar la metodología ITIL, como el establecimiento de estándares que nos ayuden a ejercer el control, operación y administración de los recursos, manejar nivel de eficiencia mejor al hacer las cosas, que nos conlleva a una mejora continua del proceso de Gestión TIC. Otra de las cosas que propone la Oficina TIC es que para cada actividad que se realice se debe de hacer la documentación pertinente, ya que esta puede ser de gran utilidad para otros miembros del área, además queda la gestión formal de todos los movimientos realizados, permitiendo que todos los usuarios estén al tanto de los cambios y no se tome a nadie por sorpresa. El manejo y administración de incidencias, problemas, configuraciones, cambio y entregas en los servicios de soporte como soluciones, gestionando y prestando servicios acordes a la perspectiva del negocio.

5.2 USUARIO

Se considera usuario de la infraestructura tecnológica a todo servidor público: funcionario, contratista o persona externa o interna (ente gubernamental) que tenga asignada algún bien o servicio (hardware, software y comunicaciones), que haga uso de estos para desempeñar sus

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 11 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

labores diarias. El usuario tiene el derecho a utilizar los diferentes recursos informáticos para los que esté autorizado por el jefe inmediato y la Oficina TIC, pero no tiene la competencia para prestarlos a personas que no se encuentren vinculadas laboralmente con la entidad, adicional a ello el usuario tiene la responsabilidad de dar a conocer y aplicar lo establecido en el presente manual para garantizar el uso adecuado de la infraestructura.

5.3 RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

La principal responsabilidad que tiene el usuario es enterarse y cumplir las normas contenidas en este manual y practicarlas. Si bien es cierto que al interior de este documento se señala la regulación de la interactividad que tiene el usuario con cada uno de los recursos y servicios informáticos de la entidad, es importante resaltar el ejercicio y responsabilidad del usuario dentro del contexto del cumplimiento de sus funciones para las cuales fue nombrado y contratado, y que además debe garantizar el uso adecuado de la infraestructura tecnológica, así como apoyar la socialización del mismo cuando sea necesario.

La entidad como organización busca concientizar a las personas sobre la importancia de respetar normas y lineamiento para el uso adecuado de la infraestructura tecnológica, razón por la cual surge la necesidad de reglamentar disposiciones al respecto para mantener el equilibrio entre el usuario y la infraestructura tecnológica, con el fin de adquirir un cultura y ambiente de trabajo agradable.

Es importante señalar que la concepción actual del papel del usuario está basada en la autonomía de la gestión y responsabilidad propia, una cultura de trabajo que se fundamente y se fortalece con trabajo en equipo. Por ello, el usuario es responsable de cumplir con las funciones o actividades laborales a su cargo siendo proactivo en el empleo de la infraestructura tecnológica de que dispone la Alcaldía.

Adicionalmente, el usuario es responsable de lo que se anota a continuación:

- Conocer y aplicar lo contenido en el presente manual y demás procedimientos de gestión de servicios de la Oficina TIC.
- Transmitir las disposiciones contenidas en este Manual a todos los funcionarios, contratista y demás usuarios de la administración municipal.
- Reportar a la Oficina TIC el servicio requerido, mediante los medios de comunicación existentes, en especial y como primera medida en el sistema de información de incidencias, vía telefónica, correo electrónico, formatos del SIMCAF o por escrito.
- Aplicar la directiva presidencial vigente relacionada con el avance de la política de eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.
- Aprender a manejar la infraestructura tecnológica, software, hardware, comunicaciones, programas y demás para los cuales haya sido autorizado por el superior inmediato.
- Velar porque el software, hardware y servicios asignados estén funcionando

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 12 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

adecuadamente e informar al responsable en caso que presente algún inconveniente.

- Administrar y operar adecuadamente el software y hardware asignado, estos son responsabilidad directa del usuario a quien le fue inventariado, procedimiento que se debe verificar con los funcionarios de la Oficina de Recursos Físicos de la Alcaldía.
- Mantener los equipos de cómputo, impresoras, escáner y demás infraestructura tecnológica que este utilizado el usuario en la dependencia en que fue inventariado, estos deben permanecer allí, por consiguiente, no podrán trasladarse a otra oficina o dependencia en caso de traslado o rotación del usuario.
- El usuario debe informar a la Oficina TIC cualquier cambio o asignación de infraestructura tecnológica (hardware, software y comunicaciones) para registrarlos en el FO-GT-001 FORMATO DE HOJA DE VIDA TIC de los equipos a cargo. Adicional a ello se debe enviar copia de la novedad del inventario hoja de vida a la Oficina de Recursos Físicos de la Alcaldía de Fusagasugá.
- Solicitar por parte de los jefes de cada dependencia u oficina, el requerimiento para crear cuenta de usuario para que un usuario autorizado pueda acceder a la infraestructura tecnológica: Red, aplicativos, sistemas de información, correo electrónico institucional, así como para inactivar, modificar permisos e inicios de sesión y cambio de contraseña. La solicitud se realiza mediante el formato FO-GT-007 SOLICITUD DE SERVICIO Y/O ACCESO A LA RED LAN, INTRANET, INTERNET, SOFTWARE Y OTROS o directrices establecidos por la Oficina TIC con información importante para el procesamiento de la solicitud y gestión del servicio.
- Solicitar la creación de cuentas de usuario temporales para acceder a la infraestructura tecnológica para que un usuario determinado pueda para reemplazar o suplir una necesidad de otro usuario por novedades como: vacaciones, incapacidad, licencia, comisión, retiro o separación del cargo, entre otros tal como lo contempla la Ley de empalme vigente. Procedimiento que debe realizar el jefe de dependencia o superior inmediato según los formatos o directriz de la Oficina TIC. Aplicando los estándares para garantizar la seguridad de la información.
- Reportar los traslados o préstamos de la infraestructura tecnológica a la Oficina de Recursos Físicos mediante oficio y/o formato establecido para este procedimiento, donde se especifique el destino, el tiempo si es en calidad de préstamo, nombre del usuario responsable actual y el nuevo, dependencia, características del bien, placas de inventario. También debe informar la novedad a la Oficina TIC para realizar la actualización en el formato de hoja de vida de equipos tecnológicos.
- Utilizar y operar la infraestructura tecnológica (software, hardware y comunicaciones) exclusivamente para llevar a cabo funciones inherentes al objetivo de la entidad, de ninguna manera está autorizado para efectuar tareas diferentes. Los bienes y servicios tecnológicos son herramientas de trabajo y como tal serán utilizados solo para este fin y no para usos de tipo personal.
- Realizar copias de seguridad de la información producida por el usuario, toda la información procesada en equipos de la Alcaldía pertenece al Municipio de Fusagasugá,

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 13 de 40
			Fecha de Aprobación diciembre 2021
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

ningún funcionario puede retenerla para sí, ocultarla o manejarla con fines personales, a tal punto de que al momento de su retiro de la entidad debe aplicar el protocolo establecido para tal fin. Los contratistas, funcionarios y demás personal que preste sus servicios a la Alcaldía de Fusagasugá, deberá entregar cuando sea requerido a los jefes inmediatos o supervisores de contrato, copia de seguridad de la información generada o procesada en el ejercicio del cargo o ejecución del contrato, sin importar si el equipo de cómputo es personal o de la entidad, también debe incluir todos los productos, bases de datos, aplicativos, software con manuales técnicos, de instalación y de usuario, y demás que hayan sido elaborados para fines de la entidad o propios de las obligaciones del contrato.

- Solicitar a la Oficina TIC apoyo para realizar la copia de seguridad de la información, según FO-GT-010 FORMATO PROTOCOLO COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACION, diligenciado previamente por el usuario, el formato debe ir acompañado de los medios de almacenamiento de la información, con copia al usuario, superior inmediato, Dirección de Gestión Humana y Oficina TIC como respaldo. El jefe inmediato o Supervisor del contrato es el directamente responsable de exigir, controlar y verificar que los funcionarios y contratistas realicen las copias de seguridad de la información, según lo contemplado en la Ley de Empalme (entrega y recepción de cargos por diferentes novedades: traslado o rotación, vacaciones, licencias, incapacidades, comisiones, retiro del cargo, entre otros).
- Velar por el buen uso de la infraestructura tecnológica, estará ubicada en el sitio de mayor acceso de la dependencia u oficina respectiva y donde presten las mayores oportunidades de uso por todos los usuarios de la misma. Es deber del usuario reportar cualquier eventualidad debe ser reportada para evitar daños y riegos informáticos.
- Reportar el ingreso de cualquier equipo tecnológico propiedad del usuario debe ser reportado a la Oficina TIC mediante el FO-GT-011 FORMATO PARA ENTRADA Y/O SALIDA DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS, con el fin de ejercer el control de acceso y salida de este en el Centro Administrativo Municipal.
- Cumplir con la normatividad vigente de derecho de autor y propiedad intelectual, asumir la responsabilidad frente al control de software legal instalado, para evitar irregularidades y el reporte de casos por este delito. Todo el software deben encontrarse debidamente licenciado o de uso libre, para lo cual será necesario demostrar la legalidad del software, facturas o contratos de compra, contabilización del intangible, equipos y demás que se encuentre instalados en la infraestructura tecnológica de propiedad de la Alcaldía de Fusagasugá.
- Efectuar control sobre el software legal, el incumplimiento de la normatividad vigente referente al tema no sólo conlleva a sanciones económicas significativas y penales; sino que además pone en riesgo toda la infraestructura tecnológica de la Alcaldía de Fusagasugá, al posibilitar la intromisión de virus informáticos, cuando se permite la instalación de software ilegal en los equipos, ocasionando daños a los sistemas de información. Además instalar software ilegal es un riesgo, dado que expone la entidad a suplantación, robo de información y ataque de hackers, pues casi siempre el software ilegal trae algún recurso que ayuda a los delincuentes a obtener información.

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 14 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

- Velar por la operatividad, buen uso e integridad de todo el recurso informático hardware y software (*incluido el licenciamiento*) a cargo y responsabilidad del usuario, por lo tanto, debe ejercer control para que no le extraigan partes y/o elementos sin su consentimiento, cambio o traslados sin previo aviso y/o autorización; cerciórese del mantenimiento preventivo y correctivo, o cualquier tipo de procedimiento que sea objeto la infraestructura tecnología a cargo; es su deber verificar y probar su funcionamiento después de que haya sido objeto de algún servicio. Si es necesario exija oportunamente la gestión de servicio soportada en formatos, documentos, inventarios o diagnósticos que usted requiera antes y después de practicar algún procedimiento por parte de la Oficina TIC.
- Suscribir acuerdos de confidencialidad de la información que utilizará para el desarrollo de sus funciones y actividades laborales, el usuario debe garantizar la seguridad de la información y aplicar la normatividad vigente de datos abierto y gobierno abierto.

El desconocimiento de lo contenido en el presente manual, no lo exime de las responsabilidades a que haya lugar, por el incumplimiento del mismo.

5.4 SERVICIOS DE SOPORTE TI

La Oficina TIC, da a conocer la caracterización de servicios de soporte TI que se brindan a los funcionarios de la entidad; basados en la metodología ITIL cuyo objetivo es proporcionar a los administradores de Infraestructura TI las mejores herramientas y documentos que les permitan mejorar la calidad de sus servicios y su disponibilidad, es decir, mejorar la satisfacción del cliente y al mismo tiempo alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad.

La Oficina TIC documenta PR-GT-001 PROCEDIMIENTO SERVICIO DE SOPORTE TECNICO, mediante el cual establece las actividades para prestar el servicio de soporte técnico a los usuarios de las diferentes dependencias y oficinas de la Alcaldía del Municipio de Fusagasugá, con el fin de atender y solucionar en lo posible los problemas y/o requerimientos existentes a nivel de infraestructura tecnológica, es decir, recursos informáticos: Hardware, Software, comunicaciones y seguridad informática. Este procedimiento es aplicable a todos los usuarios de planta global de la Alcaldía del Municipio Fusagasugá, cuyo servicio de soporte técnico se preste a la infraestructura tecnológica de propiedad del Municipio de Fusagasugá a cargo de la Oficina TIC.

Los usuarios reportan a la Oficina TIC los requerimientos y/o fallas presentadas, el servicio se analiza por parte del equipo de soporte TI, con el fin de verificar la incidencia del servicio y disponibilidad para atenderlo.

A continuación se presenta la clasificación de los servicios de soporte TI:

1. USUARIOS RED, INTRANET Y SISTEMAS DE INFORMACION	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
1.1 Crear usuario y asignar contraseña	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido mediante el formato FO-GT-007	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE.	FO-GT-007 SOLICITUD DE SERVICIO Y/O ACCESO A LA RED LAN, INTRANET, INTERNET, SOFTWARE Y
1.2 Modificar permisos			
1.3 Cambiar contraseña			



**MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Código: MA-GT-001

GESTIÓN TIC

Versión: 2

Página: 15 de 40

**Fecha de Aprobación
diciembre 2021**

**Elaboró: Profesional de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y
Transformación Digital**

**Revisó: Jefe Oficina TIC y
Transformación Digital**

**Aprobó: Comité técnico de
calidad**

1.4 Inactivar usuario	SOLICITUD DE SERVICIO Y/O ACCESO A LA RED LAN, INTRANET, INTERNET, SOFTWARE Y OTROS, debidamente diligenciado, revisado y firmado por el Jefe Inmediato.	Verificar el formato diligenciado, analizar y evaluar si es viable la solicitud, en caso ser aprobada se realiza el procesamiento de la solicitud. Gestionar las solicitudes de sistemas de información administrados por la Oficina TIC.	OTROS. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE.
-----------------------	--	---	--

1.4 Configurar perfil de usuario	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio requerido por parte del Equipo de soporte TI.	Oficio y/o correo electrónico.
1.5 Capacitar o breve inducción			FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE.
1.6 Generar de Informes	La solicitud la realizan los secretarios de despacho o jefes de oficina, o en su momento el jefe de la	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE	Oficio y/o correo electrónico, informes. FO-GT-002 SOLICITUD
2. REDES E INTERNET	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
2.1 Verificar operatividad del servicio, redes y equipos activos	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's. Verificar redes y servicio de internet, realizar pruebas y reportar fallas, informar a los usuarios el Ticket o el restablecimiento del servicio. Emitir diagnostico técnico en caso de ser necesario, informar y entregar copia al usuario.	FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE, informe, reporte de fallas o ticket.
2.2 Reportar de fallas redes y servicio de internet			FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-003 FORMATO DE SOPORTE Y DIAGNOSTICO TECNICO.
2.3 Autorizar acceso a Redes WIFI			FO-GT-007 SOLICITUD DE SERVICIO Y/O ACCESO A LA RED LAN, INTRANET, INTERNET, SOFTWARE Y OTROS.
2.4 Autorizar acceso a Redes LAN	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido mediante el formato FO-GT-007 SOLICITUD DE SERVICIO Y/O ACCESO A LA RED LAN, INTRANET, INTERNET, SOFTWARE Y OTROS, debidamente diligenciado, revisado y firmado por el Jefe Inmediato.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Verificar el formato diligenciado, analizar y evaluar si es viable la solicitud, en caso ser aprobada se realiza el procesamiento de la solicitud. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's.	FO-GT-007 SOLICITUD DE SERVICIO Y/O ACCESO A LA RED LAN, INTRANET, INTERNET, SOFTWARE Y OTROS. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE
2.5 Configurar recursos compartidos			

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 16 de 40
			Fecha de Aprobación diciembre 2021
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad
2.6 Asesorar otras Redes	La solicitud la realizan los secretarios de despacho o jefes de oficina al Jefe de la Oficina TIC mediante oficio o correo electrónico.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Verificar el formato diligenciado, analizar y evaluar si es viable la solicitud, en caso ser aprobada se realiza el procesamiento de la solicitud.	Oficio y/o correo electrónico. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE.
1.7 Control y seguimiento usuarios activos			
3. SISTEMAS DE INFORMACION			
	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
3.1 Instalar sistema de información y/o módulos.	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido mediante el formato FO-GT-007 SOLICITUD DE SERVICIO Y/O ACCESO A LA RED LAN, INTRANET, INTERNET, SOFTWARE Y OTROS, debidamente diligenciado, revisado y firmado por el Jefe Inmediato.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Verificar el formato diligenciado, analizar y evaluar si es viable la solicitud, en caso ser aprobada se realiza el procesamiento de la solicitud. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's.	FO-GT-007 SOLICITUD DE SERVICIO Y/O ACCESO A LA RED LAN, INTRANET, INTERNET, SOFTWARE Y OTROS. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE
3.2 Vincular Bases de Datos.	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE.	Oficio y/o correo electrónico, informes, reporte de fallas.
3.3 Verificar operatividad sistema de información		Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's.	FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE.
3.4 Reportar fallas o inconvenientes		Verificar conectividad, operatividad de Bases de datos y sistemas de información, realizar pruebas y restaurar el servicio en lo posible. Informar las fallas o el restablecimiento del servicio al Secretario de Despacho o Jefe de Oficina.	FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE.

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 17 de 40
			Fecha de Aprobación diciembre 2021
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

4. IMPRESORAS Y ESCANER	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
4.1 Instalar Impresora o escáner de Red	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's. Realizar pruebas y emitir diagnóstico técnico en caso de ser necesario, informar y entregar copia al usuario.	Oficio y/o correo electrónico, informes, reporte de fallas. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-003 FORMATO DE SOPORTE Y DIAGNOSTICO TECNICO.
4.2 Instalar Impresora o escáner Local			
4.3 Configurar Impresora o Escáner			
4.4 Verificar operatividad de dispositivos			
4.5 Instalar dispositivos			
4.6 Reporte de fallas o inconvenientes			

5. EQUIPOS DE COMPUTO	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
5.1 No enciende el equipo	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's. Realizar pruebas y emitir diagnóstico técnico en caso de ser necesario, informar y entregar copia al usuario.	Oficio y/o correo electrónico, informes, reporte de fallas. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-003 FORMATO DE SOPORTE Y DIAGNOSTICO TECNICO. FO-GT-001 FORMARTO HOJA DE VIDA TIC.
5.2 Reinicio inesperado equipo			
5.3 Fallas o inconvenientes en periféricos			

5.4 Traslado y/o reubicación	electrónico u oficio.	Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's. Realizar pruebas y emitir diagnóstico técnico en caso de ser necesario, informar y entregar copia al usuario.	FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-003 FORMATO DE SOPORTE Y DIAGNOSTICO TECNICO. FO-GT-001 FORMARTO HOJA DE VIDA TIC.
------------------------------	-----------------------	--	--

6. ANTIVIRUS	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
6.1 Instalar	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's.	Oficio y/o correo electrónico, informes. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE.
6.1 Actualizar			
6.3 Analizar			



**MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Código: MA-GT-001

GESTIÓN TIC

Versión: 2

Página: 18 de 40

**Fecha de Aprobación
diciembre 2021**

Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital

Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital

Aprobó: Comité técnico de calidad

7. NAVEGADORES DE INTERNET	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
7.1 Instalar	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's.	Oficio y/o correo electrónico, informes. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE.
7.2 Actualizar			
7.3 Configurar			

8. OFIMÁTICA (OFFICE)	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
8.1 Instalar	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's.	Oficio y/o correo electrónico. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE.
8.2 Configurar			
8.3 Asesorar el manejo de herramientas ofimáticas			

9. APOYAR APLICACIONES LOCALES (SICAM, SIVIGILA, WISINVAN, LICENCIA Y SIGESTION)	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
9.1 Apoyar la Instalación	La solicitud la realizan los secretarios de despacho o	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002	Oficio y/o correo electrónico.
9.2 Apoyar la Configuración			
9.3 Apoyar la generación de Informes	jefes de oficina al Jefe de la Oficina TIC mediante oficio o correo electrónico.	SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Verificar el formato diligenciado, analizar y evaluar si es viable la solicitud, en caso ser aprobada se realiza el procesamiento de la solicitud.	FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE.

10. MANTENIMIENTO SOFTWARE	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
10.1 Preventivo	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's. Se emite diagnostico técnico si es requerido para el mantenimiento correctivo.	Oficio y/o correo electrónico. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-003 FORMATO DE SOPORTE Y DIAGNOSTICO TECNICO.
10.2 Correctivo			

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 19 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

11. MANTENIMIENTO HARDWARE	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
11.1 Preventivo 11.2 Correctivo	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's. Se emite diagnostico técnico si es requerido para el mantenimiento correctivo.	Oficio y/o correo electrónico. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-003 FORMATO DE SOPORTE Y DIAGNOSTICO TECNICO.

12. DIAGNOSTICOS	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
12.1 Revisar y emitir diagnósticos técnicos.	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's. Se emite diagnostico técnico si es requerido para el mantenimiento correctivo o para justificar la compra.	Oficio y/o correo electrónico. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-003 FORMATO DE SOPORTE Y DIAGNOSTICO TECNICO.

13. INVENTARIOS	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
13.1 Verificar inventario de la infraestructura tecnológica 13.2 Diligenciar Hoja de vida TIC 13.3 Otros formatos de inventario	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio. El Jefe de la Oficina TIC para rendición de informes a los entes de control.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's. Verificar hardware y software objeto de inventario, diligenciar la hoja de vida TIC o formatos para rendición de informes.	Oficio y/o correo electrónico. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-001 HOJA DE VIDA TIC

14. PROTOCOLO COPIA DE SEGURIDAD	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
14.1 Verificar información con el usuario 14.2 Asesorar el diligenciar formato de protocolo copia de seguridad	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio por parte del	Oficio y/o correo electrónico. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE.

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 20 de 40
			Fecha de Aprobación diciembre 2021
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

14.3 Grabar información en medios almacenamiento		personal encargado de la Oficina TIC's. Verificar información y formato FO-GT-010 FORMATO PROTOCOLO COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACION previamente diligenciado por el usuario. Grabar información en los medios de almacenamiento proporcionados.	FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-010 FORMATO PROTOCOLO COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACION
--	--	---	--

15. OTROS	Solicitud	Actividad Oficina TIC	Documento de Referencia
15.1 Asesorías TIC	El usuario solicita a la Oficina TIC el servicio requerido de manera verbal, telefónica, correo electrónico u oficio.	Registrar la solicitud en el formato FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. Brindar el servicio por parte del personal encargado de la Oficina TIC's.	Oficio y/o correo electrónico. FO-GT-002 SOLICITUD SERVICIO DE SOPORTE. FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE. FG-GT-012 FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO DE ASESORIA TIC.

5.5 NORMAS GENERALES SOBRE EL USO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

5.5.1 Normas sobre el uso de las redes informáticas

Los usuarios de las redes informáticas de la entidad deben cumplir las siguientes normas:

- Utilizar las redes informáticas solamente para fines propios de las funciones del cargo o actividades u obligaciones contempladas en los contratos.
- No está permitido acceder a Internet con fines diferentes a los propios las funciones del cargo o actividades u obligaciones contempladas en los contratos.
- Respetar la protección legal otorgada a las obras literarias (entre ellas el software), artísticas, científicas, y bases de datos según la legislación internacional, supranacional y nacional sobre propiedad intelectual.
- Está expresamente prohibido descargar, usar, intercambiar y/o instalar software no autorizado, información y/o productos, que de alguna forma atenten contra el régimen o normatividad legal, de la entidad o de propiedad intelectual.
- No descargar, usar, intercambiar y/o instalar archivos que contengan código malicioso o herramientas de hacking.
- No obtener ni suministrar información perteneciente a la entidad, a sus usuarios o funcionarios sin la debida autorización; no dar a conocer códigos de seguridad tales

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 21 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

como cuentas de usuario, contraseñas y demás relacionados a otras personas.

- Respetar la integridad de los sistemas de información. Esto significa que ningún usuario podrá adelantar acciones orientadas a dañar, atacar o entorpecer la información que se procesa o almacena en los sistemas de la Entidad, ya sea a través de medio físico o electrónico alguno.
- No hacer uso de herramientas que comprometan la disponibilidad, desempeño y confidencialidad de datos transportados por la red.
- La creación de nuevas redes o reconfiguración de las existentes, solo podrá ser adelantada por personal autorizado por la Oficina TIC.
- Vigilar por que se mantenga instalado y actualizado el software de antivirus en el computador, así como su sistema operativo y las aplicaciones, debiéndose informar a la Oficina TIC cualquier alerta generada por el equipo referente a la ausencia, inactividad o vencimiento del antivirus instalado en su equipo de trabajo.
- Cada uno de los usuarios será responsable de dar un uso adecuado a las redes informáticas, las cuales no podrán ser utilizadas para realizar prácticas ilícitas o mal intencionadas que atenten contra terceros, el orden público, las buenas costumbres, la legislación vigente o las normas internas de la entidad.
- Utilizar oportunamente las herramientas de prevención de virus informáticos, el usuario debe tener en cuenta que cualquier archivo o dispositivo de almacenamiento que vaya a introducir o utilizar en el equipo de cómputo deberá ser analizado o rastreado por el antivirus, tenga en cuenta que la estación de trabajo hace parte de una red organizativa y que de su responsabilidad y prevención depende el buen funcionamiento y seguridad de toda la infraestructura tecnológica. Los Usuarios deben tener presente que los equipos de cómputo, Tablet, memorias USB, discos duros externos, correos electrónicos e internet se pueden proliferar y/o contaminar con rapidez virus informáticos.

Nota: Es responsabilidad de cada usuario, según lo considere necesario, realizar las copias de seguridad la información como respaldo. La entidad no se hace responsable por la pérdida de información, resultante de interrupciones en el servicio de redes de la entidad, causadas por virus, configuraciones de los sistemas operativos o acciones voluntarias o involuntarias de los usuarios. La Oficina TIC brindara apoyo e indicará a los usuarios que lo requieran, las alternativas para realizar las copias de respaldo de su información, aplicando el FO-GT-010 FORMATO PROTOCOLO COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACION.

5.5.2 Normas sobre el uso de cuentas de usuario

La Alcaldía del Municipio de Fusagasugá asignará una cuenta de usuario a las personas que lo requieran mediante el FO-GT-007 SOLICITUD DE SERVICIO Y/O ACCESO A LA RED LAN, INTRANET, INTERNET, SOFTWARE Y OTROS. La cuenta de usuario puede ser para ingresar al dominio de la red, correo electrónico, intranet, acceso a sistemas de información administrativos, financiero, de impuestos y contables, entre otros. Una vez asignada la cuenta de usuario ha de tenerse en cuenta que es personal e intransferible y su uso está sujeto a las

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 22 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

siguientes normas:

- Realizar el cambio de contraseña continuamente para garantizar la seguridad de las cuentas de usuario que permiten acceder a los diferentes servicios tecnológicos.
- Los usuarios deben reportar a la Oficina TIC cualquier sospecha de que una persona esté utilizando la cuenta que no le pertenece.
- No está permitido acceder a las cuentas de usuario de los servicios tecnológicos de otras personas, sin su autorización expresa.
- Los usuarios deben tener en cuenta que el correo electrónico a través de las redes informáticas no es seguro y tener precaución con los mensajes de correo electrónico que envían, reciben y conservan.
- Controlar y velar que ninguna otra persona distinta haga uso de las cuentas de usuario y contraseñas asignadas para acceder a la Red, intranet, aplicativos, sistemas de información y correo electrónico institucional. Las cuentas de usuario y contraseña asignadas son intransferibles. Está prohibido utilizar las cuentas de usuario y contraseñas de otro usuario, sin excepción alguna. Evite ser objeto de suplantación y/o delitos informáticos en los que el usuario es el directamente responsable.

En el uso del correo electrónico no está permitido para:

- Atentar contra la buena imagen de la Alcaldía Municipio de Fusagasugá.
- Enviar o reenviar cadenas de correo, mensajes ajenos al misión de la entidad (por ejemplo, mensajes con contenido racista, sexista, pornográfico, publicitario no institucional) o cualquier otro tipo de mensajes que atenten contra la dignidad de las personas, mensajes mal intencionados que puedan afectar los sistemas internos o de terceros, mensajes que vayan en contra de las leyes, la moral, las buenas costumbres y mensajes que inciten a realizar prácticas ilícitas o promuevan la violencia.
- Enviar mensajes masivos para expresar desavenencias, comentarios y opiniones personales o discusiones alrededor del algún tema en particular. Para expresar comentarios y sugerencias se deben utilizar los conductos regulares y las cuentas de correo institucionales destinadas para estos fines.
- Enviar correo tipo *SPAM*, es decir “correo basura”, por ejemplo enviar mensajes relacionados con falsos virus, publicidad de empresas, robo de datos personales, etc.
- Enviar mensajes de correo electrónico, alterando la dirección electrónica del remitente para suplantar a terceros; identificarse como una persona ficticia o simplemente no identificarse.
- Falsificar mensajes de correo electrónico.

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 23 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

- Usar cuentas de correo distintas a la suministrada por la Alcaldía de Fusagasugá para el desarrollo de las funciones del cargo o actividades u obligaciones de los contratistas. De esta forma, todos los trámites y servicios administrativos, se deben realizar haciendo uso de la cuenta de correo institucional.
- Solicitar a la Oficina TIC por parte del superior inmediato mediante los *Formatos* establecidos crear e inactivar una cuenta de usuario para acceder a la Red LAN, intranet, sistemas de información, aplicativo y programas, así como la instalación de software, detallando los servicios y permisos requeridos. Es deber del superior inmediato, secretario de despacho, directores, jefes de oficina y supervisores de contrato reportar oportunamente a la Oficina TIC mediante los *Formatos* las novedades de los usuarios por retiro de cargo, vacaciones, licencias, incapacidades, comisiones o liquidación del contrato, con el objetivo de cancelar y/o inactivar las cuentas de usuario para acceder a la infraestructura tecnológica, dando alcance a las políticas de seguridad y vulnerabilidad de la información.

NOTA: La Alcaldía del Municipio de Fusagasugá no asume responsabilidad alguna por los contenidos emitidos a través del correo electrónico o por el uso ilegal y mal intencionado por parte de los usuarios.

5.5.3 Normas sobre el uso de contraseñas

Siempre que los usuarios hagan uso de contraseñas, ya sea para el acceso a la Red, intranet, aplicativos, sistemas de información, correo electrónico institucional y otros servicios que requieran de autenticación, deben cumplir las siguientes normas:

- Las contraseñas son de uso personal y por ningún motivo se deberán prestar a otros usuarios.
- Las contraseñas no deberán ser reveladas por vía telefónica, correo electrónico o por ningún otro medio.
- Las contraseñas no se deben escribir en ningún medio, excepto cuando son generadas por primera vez por la Oficina TIC o entregadas en custodia en la entrega de cargos y acta de gestión por cualquier novedad retiro, traslado o rotación del cargo, licencia, incapacidad, comisión u otra situación de separación del cargo.
- Las contraseñas se deben cambiar periódicamente según los requerimientos de la infraestructura de procesamiento de información.
- Los usuarios deben cambiar las contraseñas la primera vez que usen las cuentas asignadas, de acuerdo a las políticas de seguridad.
- Las contraseñas deben ser alfanuméricas, es decir, que deben estar compuestas por números y letras así: al menos una letra mayúscula, minúsculas, un número y su longitud debe ser mínimo de ocho (8) caracteres.
- Reportar a la Oficina TIC cualquier sospecha referente a que un usuario esté utilizando

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 24 de 40
			Fecha de Aprobación diciembre 2021
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

una contraseña y una cuenta de usuario que no le pertenece.

5.5.4 Normas sobre el uso de los recursos tecnológicos

El uso adecuado de los recursos tecnológicos asignados a los usuarios se reglamenta bajo las siguientes normas:

- Los recursos tecnológicos se deben usar exclusivamente para propósitos relacionados con las funciones del cargo o actividades.
- La Alcaldía de Fusagasugá realizará la entrega oficial del recursos tecnológico en funcionamiento, y si el caso con el respectivo software instalado licenciado y autorizado, de acuerdo con el rol del usuario.
- Sólo el personal autorizado por la Oficina TIC puede llevar a cabo cualquier tipo de mantenimiento tanto del hardware como del software y de la configuración de acceso a la red y demás servicios tecnológicos que presta la entidad y que estén a cargo de la Oficina TIC.
- Sólo personal autorizado por la Oficina TIC podrá realizar actividades de administración remota de dispositivos, equipos o servidores de la infraestructura de procesamiento de información de la entidad; las conexiones establecidas para este fin, utilizarán el software y los esquemas de seguridad definidos por la Oficina TIC.
- En todos los casos, las Oficinas y Dependencias deben solicitar autorización a la Oficina TIC, para instalar, configurar o utilizar cualquier equipo tecnológico o servicio, tanto en hardware como en software o aplicación que se requiere para el desarrollo de las actividades laborales y la gestión administrativa que haga parte de la Alcaldía de Fusagasugá.
- El usuario debe documentar en los formatos establecidos el ingreso de recursos tecnológicos propios que serán utilizados con fines laborales.
- La Oficina TIC no brindará servicio de soporte o mantenimiento a recursos tecnológicos que no son propiedad de la Alcaldía de Fusagasugá.
- El uso de equipos de propiedad de los usuarios para el desarrollo de las funciones administrativas o académicas propias de su cargo, debe ser autorizado por la Dirección de Tecnologías de Información. Estos equipos deben cumplir con los controles tecnológicos que se definan, tales como uso de software de antivirus y software actualizado y licenciado.
- El uso de medios de almacenamiento removibles (USBs, CDs, DVDs, Discos Duros Externos, entre otros) y equipos personales portátiles debe realizarse con precaución. Es responsabilidad de los usuarios verificar que estos dispositivos se encuentren libre de código malicioso, antes de utilizarlos en la infraestructura tecnológica.

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 25 de 40
			Fecha de Aprobación diciembre 2021
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

- El almacenamiento de archivos de imagen (fotografías) audio y video en las estaciones de trabajo, solamente estará autorizado para el desempeño de labores propias de las funciones del cargo o las actividades que lo ameriten.
- No se permite a los usuarios retirar de las instalaciones de las dependencias u oficinas de la Alcaldía de Fusagasugá, equipos tecnológicos, accesorios, partes o periféricos, sin la autorización de la Oficina TIC y la Oficina de Recursos Físicos.
- Se debe proteger todos los equipos tecnológicos asignados por la Alcaldía de Fusagasugá (computadores de escritorio, portátiles, impresoras, escáner, video beam, tableros digitales, entre otros).
- Velar por el cuidado y uso en el momento de trasladar los recursos tecnológicos de un lugar a otro, o al viajar se deben transportar como equipaje de mano, no se deben descuidar en lugares públicos o privados y cumplir con las normas establecidas por la Oficina de Recursos Físicos.
- El usuario debe reportar cualquier tipo de daño del recurso tecnológico a la Oficina TIC.
- No se permite a los usuarios realizar cualquier actividad que ponga en riesgo la integridad física de los recursos tecnológicos de la Alcaldía de Fusagasugá. Así mismo no adhiera afiches, estickers o notas en los recursos tecnológicos, u otros accesorios de decoración. Tampoco coloque cajas, papelería o carpetas u otros, y tome total precaución de obstruir las redes de datos, voz y eléctricas, situaciones que pueden representar un riesgo latente a la infraestructura.
- Consumir cualquier tipo de comida o bebida sin utilizar la infraestructura tecnológica. Tome unos minutos de su tiempo para realizar pausas activas y tomar sus alimentos de medias nueves y onces.
- No es permitido tomar o usar sin autorización cualquier recurso tecnológico en ausencia del usuario responsable.
- La entidad se reserva el derecho de monitorear todos los aspectos relacionados con el adecuado uso de los recursos tecnológicos y servicios, y tomara las acciones preventivas y correctivas que requiera para garantizar la seguridad y el uso adecuado.
- No se permite la descarga software para ser instalado en los equipos de cómputo de la entidad y mucho menos para su uso personal.
- No se permite utilizar la conexión de Internet de la alcaldía para descargar archivos, juegos, audio, imágenes, videos, protectores de pantallas, o para participar en juegos a través de Internet.
- No se admite que personas ajenas a la entidad utilicen los recursos tecnológicos de propiedad de la entidad y el servicio de Internet a través de los mismos. En caso de que esto suceda se responsabilizará al usuario que tiene a cargo el equipo.

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 26 de 40
			Fecha de Aprobación diciembre 2021
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

- No usar el servicio de Internet para visualizar páginas con contenidos inapropiados, de violencia, terrorismo, pornografía, farándula, entretenimiento y ocio.
- De encontrarse en un equipo acceso a páginas de internet no permitidas por la Alcaldía, se responsabilizará al usuario con cuya cuenta de usuario se obtuvo el acceso, se restringirá su servicio y será acreedor de llamado de atención o memorando, que además será informado al jefe inmediato.
- Las conexiones a Internet de forma inalámbrico y arbitraria que realicen los equipos de cómputo a otras redes fuera de la entidad, son responsabilidad directa del usuario que utiliza dicha conexión para obtener este servicio.

5.5.5 Normas para el uso de la infraestructura física de telecomunicaciones

El diseño, la administración y el mantenimiento de la infraestructura física de telecomunicaciones son responsabilidad de la Oficina TIC. El uso adecuado de esta infraestructura se reglamenta bajo las siguientes normas:

- No está permitido la instalación de dispositivos o software de redes distintos a los autorizados por la Oficina TIC.
- No se permite la conexión a redes inalámbricas externas o servicios de navegación a través de comunicación celular, desde el mismo equipo que esté conectado a la red informática de la entidad.
- Dentro de las dependencias u oficinas de la Alcaldía de Fusagasugá, no se permite la instalación y configuración de redes distintas a las autorizadas por la Oficina TIC.
- No está permitido intervenir las redes de cableado, instalar cables no suministrados por la Oficina TIC, cortar o empalmar cables, desprender marcaciones de tomas, puertas o ductos, golpear o forzar tubos y/o canaletas, así como cualquier otra acción que atente contra la integridad de las redes informáticas de la entidad.
- No está permitido intervenir sin autorización los subcentros de cableado estructurado, gabinetes de red, servidores, strip telefónicos, plantas o centrales telefónicas y demás relacionados con el tema-
- No está permitido conectar cualquier tipo de equipos tecnológicos a las redes informáticas que no estén autorizados por la Oficina TIC.
- No está permitida la instalación de cables o cualquier tipo de derivación de voz o datos por parte de los usuarios. Sin excepción, las conexiones deberán ser realizadas por el personal autorizado de la Oficina TIC o Secretaria de Infraestructura según corresponda, cumpliendo con los estándares apropiados.
- Los inconvenientes que se presenten con las redes eléctricas deben ser reportados para su gestión por parte de la Secretaria de Infraestructura.

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 27 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

- Los usuarios siempre deben solicitar a la Oficina TIC autorización para hacer uso de la infraestructura física de telecomunicaciones, así sea de manera temporal.
- La Oficina TIC se reserva el derecho a bloquear recursos tecnológicos y configurar el firewall lógico y/o físico para garantizar la seguridad de la infraestructura tecnológica.
- No se deben conectar a la toma eléctrica regulada o normal cualquier equipo o aparatos que exigen otro tipo de voltaje diferente, tales como: brilladoras, aspiradoras, pulidoras, equipos de soldadura, entre otros, ya que pueden generar cortos eléctricos o fluctuaciones que pueden causar daños en la infraestructura tecnológica. Cerciórese con el personal de la Secretaria de Infraestructura cuales son la toma eléctrica destinada con otro voltaje diferente a las salidas de energía eléctrica normal.
- El personal de las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones siempre se deben identificar y solicitar con antelación autorización a la entidad, para acceder a la infraestructura tecnológica.

5.5.6 Normas específicas sobre el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la Alcaldía de Fusagasugá

Además de las normas enunciadas, los funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Fusagasugá deben cumplir las siguientes normas:

- Todos los mensajes enviados por correo electrónico deberán respetar el estándar de formato e imagen corporativa definido por la Alcaldía de Fusagasugá y deben conservar en todos los casos el mensaje de firma legal corporativo.
- La Oficina TIC definirá e informará la lista actualizada de software y aplicaciones autorizadas que se encuentran permitidas para ser instaladas en las estaciones de trabajo de los usuarios; así mismo, realizará el control y verificación de cumplimiento del licenciamiento del respectivo software y aplicaciones asociadas.
- Todas las estaciones de trabajo deberán usar el papel tapiz y el protector de pantalla institucional establecido por la Oficina TIC, el cual se activará automáticamente después de un tiempo determinado de inactividad y se podrá desbloquear únicamente con la contraseña del usuario.
- No se permite a los usuarios realizar cambios en las estaciones de trabajo relacionados con la configuración del equipo, tales como conexiones de red, usuarios locales del equipo de cómputo, papel tapiz, protector de pantalla institucional, archivos de configuración, entre otros. Estos cambios serán realizados únicamente por personal autorizado por la Oficina TIC.
- Todos los usuarios son responsables de bloquear la sesión de su estación de trabajo en el momento en que se retiren del puesto de trabajo, la cual se podrá desbloquear sólo con la contraseña del usuario. Una vez el usuario finalice sus actividades diarias, debe cerrar todas las aplicaciones y dejar los equipos apagados o con la sesión de trabajo debidamente bloqueada.

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 28 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

- No se permite iniciar sesión en otro equipo de cómputo que no esté autorizado por el superior inmediato.
- Todas las cuentas de usuario de red se encuentran con restricciones de inicio de sesión tanto en horario laboral como en equipos de cómputo, en aras de garantizar la seguridad de la información y controlar el acceso a la infraestructura tecnológica. Cualquier modificación para conceder permisos de horario adicionales o acceso a otros equipos de cómputo deben ser solicitados con veinticuatro (24) horas de antelación a la Oficina TIC, la solicitud debe ser autorizada por el Jefe inmediato diligenciando el formato establecido para tal fin.
- El usuario es responsable de compartir sus recursos o carpetas (información) en las redes informáticas para que otros usuarios tengan acceso a ellos, si desea compartir archivos tenga presente el tiempo que tomaría la otra persona para copiar el archivo, luego deshabilite la opción de compartir.

5.6 CUIDADO Y USO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Entiéndase como infraestructura tecnológica todo lo relacionado con software, hardware y comunicaciones dentro del marco de la telemática, así como el buen uso de tecnologías de la información para mejorar y apropiar los servicios de la Alcaldía de Fusagasugá, que también pueden ser utilizados para desarrollar nuevos productos en pro de la mejora continua, con calidad y tecnología para los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación.

5.6.1 Equipos de cómputo

Entiéndase como equipo de cómputo, los computadores de escritorio y portátiles que son de propiedad de la Alcaldía de Fusagasugá. El cuidado del equipo estará bajo la responsabilidad del usuario, mientras lo esté utilizando. Es importante señalar que el equipo debe ser entregado en lo posible en las mismas condiciones en que fue recibido.

El equipo debe ser manejado de una forma adecuada para garantizar su buen funcionamiento, y por esto es importante resaltar lo siguiente:

Encender el equipo: Al inicio de la jornada, realice los siguientes pasos:

- Prenda primero el estabilizador, CPU y luego el monitor. Espere unos segundos a que cargue el sistema operativo; proceda normalmente a iniciar sesión con la cuenta de usuario y contraseña. Evite realizar procesos de escribir o darle órdenes durante el inicio de sistema operativo, podría bloquear el equipo o algunas aplicaciones.
- Cuando haya iniciado la sesión el sistema tomara unos minutos mientras carga el perfil de usuario, conexiones de red, programas, accesos directos, según el caso conectividad con las bases de datos administrativas, de impuestos, financieras y contables; el usuario debe esperar que el equipo de cómputo termine de ejecutar las acciones requeridas para disponer todos los servicios y sistemas de información, posterior al proceso podrá acceder e iniciar sus actividades laborales.

Apagar el equipo: Al finalizar la jornada laboral el equipo debe quedar debidamente apagado, siguiendo los siguientes pasos:

- Guarde y cierre adecuadamente todos los archivos, navegadores, programas, sistema de información y aplicativos que esta utilizando.

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 29 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

- Dé clic en el botón **Inicio** de la barra de tareas.
- Dé clic donde en la opción **Apagar sistema**.
- Dé clic para confirmar en **Apagar sistema** y espere unos segundos hasta que salga la instrucción de apagado en la pantalla.
- Apague el monitor y demás periféricos.
- Por ultimo apague el estabilizador o regulador de corriente, según el caso.

Otras recomendaciones:

- Desconectar el estabilizador de la toma de energía eléctrica, teniendo en cuenta los altibajos eléctricos que pueden llegar a ocasionar daños en la infraestructura tecnológica.
- No se deben introducir al teclado ni al monitor objetos que le puedan ocasionar daño, como clips, ganchos de ropa, cabello o de cosedoras, puntas de esfero, etc.
- El uso del Mouse siempre se debe hacer sobre el Pad Mouse. Cuando este haciendo clic para darle una orden al equipo de computo favor esperar a que se procese y se de respuesta, mientras esto ocurre no se apresure a dar mas clic o a golpear el Mouse; pues con esto no lograra que su equipo le de respuesta mas rápido a su petición, por el contrario se puede bloquear.
- Si el servicio de energía eléctrica es inestable, apague todos los recursos tecnológicos y espere a que se estabilice el servicio para evitar daños; debido a que se pueden presentar altibajos en el restablecimiento del servicio, por consiguiente, asegúrese de que el servicio es normal y luego proceda a encenderlos.
- En caso de desconexión del equipo este se debe conectar a las tomas de corriente normal; si hay dudas consultar al servicio de soporte de la Oficina TIC o pedir apoyo a los electricistas de la Secretaria de Infraestructura.

5.6.2 Impresoras y escáner

El cuidado de las impresoras y escáner deben ser responsabilidad de todos y cada uno de los usuarios de la misma. Y de manera especial del jefe de la dependencia u oficina donde se encuentran ubicada e instaladas las impresoras y escáner, quien estará a cargo de velar y concientizar a los usuario para asumir la responsabilidad y cuidado de estas herramientas tecnológicas, así realizar la gestión pertinente para el procedimiento de solicitud de insumos como tóner, cartucho o cinta y papelería de manera oportuna a la Oficina de Recursos Físicos de la Secretaria General.

Es importante resaltar que el buen funcionamiento y la vida útil de las impresoras y escáner dependen de:

- Uso adecuado.
- Calidad de los suministros (cintas, cartuchos, toner). No se recomienda utilizar suministros recargados o remanufacturados; recuerde que la calidad de las tintas utilizadas en estos suministros no es la misma que la original. La recarga de suministros en ocasiones no se realiza adecuadamente, y esto repercute en el funcionamiento, desgaste de sus componentes y vida útil del equipo, así como en la calidad de impresión.
- Utilice papel normal con textura estándar o normal y en los tamaños soportados por la

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 30 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

impresora.

- Si usa papel reciclaje, verifique que este en buen estado, que no esté arrugado, tenga ganchos o perforaciones que impidan su paso en la impresora o escáner y dificulten la salida del mismo.

Para encender la impresora o escáner al inicio de la jornada laboral, realice los siguientes pasos:

- Presione el interruptor o botón de encender.
- Espere unos minutos a que cargue la configuración y que los leds o bombillos no estén parpadeando, luego inicie normalmente los procesos de impresión o digitalización de documentos.

Al finalizar la jornada laboral todas las impresoras y escáner deben quedar apagados, siguiendo los siguientes pasos:

- Verifique que no se encuentren trabajos pendientes.
- Presione el interruptor para apagar el equipo.
- Espere a que los leds o bombillos no estén encendidos.

Otras recomendaciones:

- No conecte las impresoras o escáner a estabilizadores, teniendo en cuenta que su voltaje es totalmente diferente y podría ocasionar daños en el estabilizador.
- Aplicar la directiva presidencial vigente relacionada con el avance de la política de eficiencia administrativa y de cero papel en las entidades públicas.
- En cuanto al manejo del papel, éste debe ser suministrado por la dependencia que envía la impresión, y se debe colocar el papel en la bandeja correspondiente antes de enviar la impresión.
- Envíe impresiones solamente cuando sean necesarias. Antes de enviar impresiones utilice el elemento VISTA PREVIA y así estará depurando su información, y el recurso puede estar disponible para otros usuarios.
- Configure los archivos en el tamaño de impresión requerido, verifique el ajuste de la información en el tamaño y luego envíe la impresión. Verifique las medidas del papel y los márgenes del documento para que la impresión no quede cortada, se recomienda para el tamaño legal configurar como margen inferior mínimo 4 cm y pie de página 3.5 cm. Para el caso de las impresoras que utilizan varias bandejas y/o el alimentador multiuso no olvidar configurar el tipo y origen de salida del papel según el tamaño y configuración del equipo.
- El usuario debe retirar oportunamente los documentos impresos, y lo hará la persona que los envió. Por favor tome únicamente sus documentos y deje allí las impresiones de otros usuarios por seguridad de la información.
- Por ningún motivo abra o retire las bandejas de papel si la impresora esta realizando el proceso de impresión, ya que puede ocasionar daños en sus componentes o atascos de papel.
- Evite imprimir borradores, corríjalos por pantalla o revíselos en vista preliminar.
- El usuario debe apagar la impresora o el escáner cuando no la vaya a utilizar constantemente, aplicando los estándares de energía verde y ambiental. Mantener conectada a las tomas de energía eléctricas los recursos tecnológicos puede ocasionar daños en sus componentes.

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 31 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

- En caso de que la impresora presente un comportamiento anormal o atasco de papel, reporte la incidencia a la Oficina TIC, en lo posible no intente arreglarla usted mismo.

Si por algún motivo el usuario desea colaborar en el procedimiento de atasco de papel en la impresora, siga los siguientes pasos:

- Apague la impresora, abra la puerta frontal o posterior según el caso.
- Retire el suministro (tóner o cinta).
- Luego visualice el estado de atasco del papel y evalúe si usted lo puede retirar de manera adecuada y fácil, de lo contrario reporte la incidencia de servicio de soporte a la Oficina TIC.
- Según el caso utilice la palma de la mano o la yema de los dedos, realice el proceso lentamente para deslizar el papel, y en lo posible no rompa el papel; retire completamente todos los residuos visibles.
- No utilice e introduzca elementos que puedan ocasionar daños internos en los componentes de la impresora, es decir, depiladores, pinzas, bisturí, destornilladores u otros.
- Después de solucionar el atasco, utilice la sopladora industrial para retirar cualquier residuo, coloque adecuadamente el suministro, cierre la puerta frontal y/o posterior, luego encienda la impresora. Espere unos segundos antes de enviar nuevamente un documento a imprimir, ya que la impresora guarda en su memoria la última orden de impresión, es decir, que es posible que las páginas que se atascaron se impriman automáticamente, porque el sensor de salida no capturo la impresión.

Se recomienda aplicar los siguientes pasos para el suministro o cambio de tóner, cartucho o cinta:

- Apague la impresora, abra la puerta frontal oprimiendo los botones que se encuentran en los costados o al frente.
- Retire los sellos, etiquetas o empaques del suministro, tal como se muestra en las instrucciones o empaque del mismo.
- Verifique que el suministro se encuentra en buen estado.
- Si es un tóner, agítelo por unos instantes para que la tinta se nivele en todo el tóner.
- Especifique en el tóner la fecha de instalación, para tener un control de asignación del suministro por parte de la Oficina de Recursos Físicos.
- Coloque el suministro en el área o región determinada, según la impresora.
- Encienda la impresora y espere unos segundos para realice el reconocimiento del mismo.
- Si la impresora llega a visualizar un mensaje “TONER O CARTUCHO NO SOPORTADO”, retírelo e intente colocarlo de nuevo, si el error persiste comuníquelo a la Oficina de Recursos Físicos y realice la devolución para que hacer efectiva la garantía al proveedor.
- Intente imprimir con el suministro anterior, para verificar si el inconveniente es el tóner o cartucho.
- El usuario no podrá utilizar las impresoras con fines personales.

Impresoras de Red (recursos tecnológicos compartidos): En algunas oficinas o dependencias existen impresoras de alto rendimiento que se utilizan como centros de impresión para un determinado grupo de usuarios, por lo tanto, el cuidado de este tipo de impresoras

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 32 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

estará bajo la responsabilidad de todos los usuarios que la utilizan, además deben velar por el adecuado uso y funcionamiento de la misma.

Algunas impresoras están instaladas en los computadores servidores y otros en equipos de cómputo como recursos tecnológicos compartidos; para este último caso, los usuarios deben tener en cuenta que primero deben encender el equipo de cómputo donde se encuentra la impresora y el usuario debe iniciar la sesión en la red, posterior a esto los demás usuarios pueden iniciar sesión en sus equipos de cómputo para hacer uso de las impresoras de red sin ningún inconveniente. Lo anterior con el fin de garantizar el buen funcionamiento de la impresora y las órdenes que envían los usuarios se realicen oportunamente.

Impresoras Multifuncionales: Recuerde tener un mejor cuidado y uso de estos equipos, ya que son aun más delicadas que las impresoras normales. Haga buen uso del scanner, copiado, entre otros; si tiene alguna dificultad o requiere inducción para el manejo de la misma, diríjase a la Oficina TIC y reporte la incidencia de servicio de soporte o capacitación.

5.6.3 Redes Informáticas

Las redes de cableado estructurado son un medio de comunicación, que integra los datos, voz y video e incluye las redes eléctricas necesarias para computadores de escritorio, servidores, impresoras, UPS y otros equipos tecnológicos; a través de esta infraestructura se establece un canal de comunicaciones donde viaja información, se comparten servicios y recursos tecnológicos, tales como: internet, intranet, impresoras, aplicativos, sistemas de información, bases de datos, entre otros. Existen tres tipos de redes, la red LAN, red de área metropolitana WAN (conexión de varias LAN) y redes inalámbricas.

En la Alcaldía de Fusagasugá opera Redes LAN e inalámbricas, y para su buen manejo y funcionamiento se recomienda aplicar lo siguiente:

Crear, inactivar o modificar una cuenta de usuario: Es deber de los jefes de cada dependencia u oficina, solicitar a la Oficina TIC mediante el formato o directriz establecida el requerimiento para crear una cuenta de usuario para que una persona autorizada pueda acceder a la Red LAN, así como para inactivar, modificar permisos e inicios de sesión y cambio de contraseña. La solicitud debe contener información importante para el procesamiento de la solicitud.

Contraseña: El usuario puede cambiar su contraseña cuando lo desee, para lo cual debe solicitar a la Oficina TIC mediante el formato o directriz establecida el requerimiento, teniendo en cuenta las políticas que garantizan una contraseña segura. Preferiblemente el cambio de contraseña de una cuenta de red debe realizarse continuamente.

Inicio de Sesión: El usuario solo debe iniciar sesión en la red con su cuenta de usuario y en la estación de trabajo asignada en la dependencia u oficina que labora.

- La cuenta de usuario red y contraseña es para uso exclusivo del usuario, es intransferible.
- El usuario debe controlar y velar que ninguna otra persona distinta haga uso de las cuentas de usuario y contraseñas asignadas para acceder a la Red, intranet, aplicativos,

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 33 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

sistemas de información, correo electrónico institucional, entre otros servicios. Está prohibido utilizar las cuentas de usuario y contraseñas de otro usuario, sin excepción alguna. Evite ser objeto de suplantación y/o delitos informáticos en los que usted es el directamente responsable.

- Cuando encienda su equipo, presione (ctrl + alt + supr y enter) e ingrese su usuario de red y contraseña (ejemplo: *jdherrera*), verifique que en el campo conectarse este el dominio de la red.
- Aguarde mientras el sistema carga la configuración de su perfil de usuario.

Ampliación, traslados y otros de las Redes de Informáticas: Cuando los jefes de dependencia pretendan realizar remodelaciones con obra civil, modulares o traslados de oficinas, el jefe de dependencia debe tener en cuenta lo que implicará dichos cambios, y por ende es necesario adelantar un proyecto con recursos que gestione de manera oportuna, para que la Oficina TIC les pueda brindar la asesoría necesaria para suplir las necesidades de redes informáticas, computadores servidores y demás equipos tecnológicos requeridos, aplicando la normatividad y estándares para redes de cableado estructurado, inalámbricas y demás relacionadas con el tema.

5.6.4 Plantas o centrales telefónicas

La entidad cuenta con plantas o centrales telefónicas que administran las extensiones internas y las líneas directas configuradas en la misma, equipos tecnológicos que son administrados por un funcionario de la Secretaria General.

También encontramos que la entidad cuenta con un Strip Principal de voz y por pisos, donde se encuentra la distribución del cableado de voz de las extensiones y líneas telefónicas directas, incluidas las que hacen parte del PBX. Este strip está conectado con el strip de entrada de las redes de las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones en el Municipio de Fusagasugá.

Las aplicaciones con las que cuenta la planta telefónica de la Alcaldía de Fusagasugá son:

Conmutador: Es un teléfono secretarial digital con consolas para administrar la entrada y salida de las llamadas telefónicas y las extensiones internas. Este tipo de teléfono es administrado por un funcionario de la Secretaria General, quien se encarga de direccionar o transferir las llamadas telefónicas que se reciben o salen mediante la líneas (troncales) que hacen parte del PBX.

Extensiones Telefónicas: Este medio de comunicación es administrado por la planta telefónica y es para uso interno de los usuarios que laboran en las oficinas o secretarías de la Alcaldía de Fusagasugá. Las extensiones telefónicas están configuradas con un tiempo determinado para ser utilizada, es decir, que después de un lapso de tiempo la llamada se cortará, razón por la cual se debe garantizar el uso adecuado de este medio de comunicación.

Líneas Telefónicas Directas: El consumo de las líneas telefónicas directas del PBX deben ser controladas por parte del funcionario responsable de la administración de la planta o centrales telefónicas, con el fin de garantizar el adecuado uso y administración de las mismas con el fin de disminuir el consumo mensual.

El consumo de las líneas telefónicas directas instaladas en las oficinas o dependencias es

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 34 de 40
			Fecha de Aprobación diciembre 2021
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

responsabilidad de los jefes inmediatos, quienes deben garantizar el adecuado uso y administración de las mismas con el fin de disminuir el consumo mensual.

El jefe inmediato asumirá la responsabilidad de que este medio de comunicación sea utilizado únicamente y exclusivamente por los funcionarios de la Alcaldía de Fusagasugá y para fines laborales, más no personales.

La solicitud de nuevas líneas telefónicas directas, deben contar con la autorización del Alcalde y el (la) Secretario(a) General.

Para garantizar el buen funcionamiento de la planta telefónica se recomienda:

- Trate con precaución los teléfonos, ya sean digitales o análogos.
- Haga buen uso del teléfono, como medio de comunicación y para asuntos estrictamente laborales.
- No se exceda en el uso del teléfono y fax, tómese el tiempo mínimo requerido o establecido por la entidad para una llamada interna, local, nacional o internacional.
- No es permitido realizar derivaciones a las extensiones o líneas telefónicas directas que son administradas por la planta telefónica central, debido a que las derivaciones en ocasiones producen picos de voltajes generando daños en los componentes internos de la planta telefónica.
- Está prohibido que cualquier usuario interno o externo manipule la planta telefónica y conmutador sin previa autorización del responsable de la infraestructura.

5.6.5 Otro hardware

Entiéndase como otro hardware los equipos o elementos tecnológicos adicionales con los que cuenta la administración municipal, tales como: scanner, cámaras fotográficas, cámaras de video, video beam, switch, router, UPS, alarmas, entre otros.

Para esto se debe tener en cuenta:

- Solicitar con anterioridad el préstamo del equipo o elemento.
- Manipule con precaución el equipo o elemento.
- Solicite a quien corresponda la asesoría para el manejo del elemento o equipo.
- Acate las instrucciones dadas por el funcionario o las manual de usuario.
- Realice la devolución del equipo o elemento en buen estado y a tiempo.
- No se tome tiempo adicional al solicitado en el préstamo.

5.6.6 Software

Software son aquellos programas o aplicativos desarrollados para un determinado fin, entre ellos encontramos software gratuito o libre (free) y licenciado.

El único software que se tendrá en los equipos será el dispuesto por la Alcaldía de Fusagasugá, el cual se encuentra debidamente licenciado.

Está estrictamente prohibida la instalación de software diferente al que se encuentra instalado en cada equipo, como juegos, procesadores de texto, hojas de cálculo, de diseño, graficadores,

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 35 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

protectores de pantalla y otros no autorizados.

En ningún momento se tolerará el uso de juegos de ninguna clase, así se encuentren dentro de algún software autorizado por la Alcaldía.

No será autorizada la copia de programas que se encuentren en estos equipos para ser llevados a otros equipos fuera de la Alcaldía y que no sean de su propiedad.

- **Sistemas de información:** Entre estos encontramos administrativos, de gestión, financieros, de impuestos y contables; los sistemas de información son utilizados por los usuarios que la entidad autoriza mediante sus jefes inmediatos para desarrollar las funciones o actividades laborales encomendadas. Los sistemas de información permiten consultar, crear, modificar, realizar transacciones, generar reportes o eliminar información, de acuerdo a los privilegios o niveles de seguridad configurados para cada usuario.

El usuario debe utilizar adecuadamente estas herramientas, prestar atención, tener cuidado y estar seguro al realizar cualquier movimiento, acción o proceso en los aplicativos; pues algunos de estos trabajan de manera integral y unificada o en ocasiones mediante interfaces, por consiguiente las acciones que se efectúen se verán reflejadas en tiempo real en los sistemas de información.

La información que brindan los aplicativos es para uso de la entidad y esta no debe ser relacionada o brindada a cualquier persona sin previa autorización del jefe inmediato. Aplicando los acuerdos de confidencialidad de la información, normatividad en datos abierto y gobierno abierto, con el propósito de garantizar la seguridad de la información.

5.6.7 Internet

Cabe aclarar, que la disponibilidad de acceso a Internet está sujeta a las especificaciones del canal, sin sobrepasar el número de equipos de cómputo sugerido por la empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones, con el fin de garantizar el adecuado uso y aprovechamiento de del servicio de internet.

La solicitud de servicio de internet se debe realizar mediante el diligenciamiento del formato FO-GT-007 SOLICITUD DE SERVICIO Y/O ACCESO A LA RED LAN, INTRANET, INTERNET, SOFTWARE Y OTROS, firmado por el Jefe Inmediato.

La Oficina TIC se reserva el derecho para proveer el servicio de internet. En caso de ser autorizado para acceder a Internet, se entiende que esto será por motivos estrictamente de trabajo y esta herramienta se utilizará como tal. No es aceptable entrar a Internet para búsqueda de información que tendrá como destino su uso personal.

Internet puede ser un recurso valioso de información que debe ajustarse al sentido común, cultura, respeto y ética profesional para garantizar el uso adecuado y aprovechamiento del servicio. El uso indebido de este recurso puede implicar que se le remueva el acceso al mismo. Igualmente, puede generar en acción disciplinaria, llamado de atención o memorando con copia a la hoja de vida.

La Oficina TIC puede realizar jornadas de control y seguimiento para garantizar el uso

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 36 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

adecuado del servicio de internet, así como también puede tomar acciones preventivas y correctivas para asegurar la información y la infraestructura tecnológica.

Garantizar el servicio de Internet no solo depende de la Oficina TIC, en ocasiones se pueden presentar fallas o inconvenientes en el servicio atribuido al proveedor del servicio, ya sea por temas de configuración, infraestructura o suspensión del servicio de energía eléctrica; para lo cual la Oficina TIC reportará la falla y solicitará servicio de soporte para solucionar el inconveniente. La empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones escala el caso y asigna un ticket o número de caso, generalmente toma un tiempo considerable para verificar el servicio, realizar las pruebas con el cliente y emitir diagnóstico de la falla, dando un tiempo estimado de solución que en ocasiones se puede dar de manera inmediata o con visita en sitio; también podría presentarse una falla masiva que conlleve a un tiempo mayor a su solución.

- **Bloqueo de contenido inapropiado:** La alcaldía puede utilizar software para identificar y bloquear sitios de Internet de entretenimiento, con material inadecuado, inapropiado, violento, de entretenimiento y sexualmente explícito. En el evento, que el usuario encuentre este tipo de material en Internet, deberá desconectarse del sitio en forma inmediata, sin importar si el sitio ha sido bloqueado o no por software o hardware.
- **Negación de responsabilidad por uso de Internet:** La Alcaldía de Fusagasugá no es responsable por el material que los Usuarios acceden o bajen de Internet. La Internet es una red mundial con una amplia gama de información. Los Usuarios deben ser precavidos ya que el contenido de estas páginas puede ser ofensivo, sexualmente explícito e inapropiado. Los usuarios que se conecten a Internet lo hacen bajo su propia responsabilidad.

5.6.8 Intranet

Una Intranet es una Red local privada que funciona dentro de la entidad, pero que es sólo para uso interno y con acceso generalmente restringido por seguridad. El usuario accede mediante una cuenta de usuario y contraseña. La Intranet es una herramienta de comunicación para el usuario con el propósito de disponer de información y de forma muy versátil en un agradable ambiente para el trabajo en equipo y una adecuada organización de actividades, lo que ayudara a economizar papelería, tiempo y otros.

La Intranet es usada para disponer de información para todos los usuarios, gestionar avisos, anuncios e información importante como circulares, manuales, planes de acción, procedimientos, material de formación, información general u oficial.

5.6.9 Correo electrónico

También conocido como e-mail, el correo electrónico es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (*también denominados mensajes electrónicos u oficios*) mediante sistemas de comunicación electrónica. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP, aunque por extensión también puede verse aplicado a sistemas análogos que usen otras tecnologías. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales dependiendo del sistema que se use. Su eficiencia, conveniencia y bajo coste, están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales.

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 37 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

La solicitud para crear cuenta de correo institucional se debe realizar mediante el diligenciamiento del formato FO-GT-007 SOLICITUD DE SERVICIO Y/O ACCESO A LA RED LAN, INTRANET, INTERNET, SOFTWARE Y OTROS, firmado por el Jefe Inmediato.

Correo electrónico institucional: Es el medio de comunicación electrónico oficial que representa la Alcaldía de Fusagasugá, por consiguiente, los usuarios asumen la responsabilidad de administrarlo de manera adecuada y de mantener la imagen corporativa de la entidad. Realice mantenimiento a su correo electrónico y guarde un respaldo o copia de seguridad de sus envíos.

Las firmas de los correos electrónicos institucionales deben ir acompañadas de:

Cordialmente,

NOMBRE DEL USUARIO.

Cargo

Nombre de la Dependencia u Oficina

oficinatic@fusagasuga-cundinamarca.gov.co

Dirección

Teléfono o PBX: (57-1) con Extensión

Código Postal:

Ley de Comercio Electrónico, Ley 527 de 1999, Artículo 2, Literal a) establece "*La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada a través de correo electrónico constituye un mensaje de datos cuya validez y fuerza vinculante es la misma que la de un documento que conste por escrito*". En tal caso se aplicara la normatividad vigente en materia de correos electrónicos.

Antes de imprimir este mensaje, verifique si es realmente necesario. Proteger el medio ambiente también está en sus manos. **AVISO DE CONFIDENCIALIDAD:** La información contenida en este mensaje y sus anexos es confidencial y sólo puede ser utilizada por la persona o la organización a la cual está dirigido, por lo tanto, está sujeta a reserva. Si usted no es el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenvíelo y borre el mensaje recibido inmediatamente. Esta información es de propiedad de la Alcaldía Municipio de Fusagasugá, **NOMBRE DE LA DEPENDENCIA U OFICINA**; toda distribución parcial, total o copia de este documento sin la autorización expresa es prohibida y sancionada por la ley.

Correo electrónico personal: El usuario podrá revisar su correo electrónico personal siempre y cuando este no impida el desarrollo oportuno de las actividades o tareas asignadas, contando con un tiempo máximo de consulta y gestión.

No está permitido utilizar el correo electrónico personal para fines laborales, representar la entidad o para visualizar, enviar o responder material inadecuado, violento y sexualmente explícito, y mucho menos para descargar presentaciones, fotos o videos obscenos. El respeto por la entidad y los compañeros de trabajo debe ser una cultura que hable por nosotros mismos.

5.6.10 Copias de seguridad de la información

El usuario tiene la responsabilidad de realizar copias de seguridad de la información producida, toda la información procesada en equipos de la Alcaldía pertenece al Municipio de Fusagasugá, ningún funcionario puede retenerla para sí, ocultarla o manejarla con fines personales, a tal punto de que al momento de su retiro de la entidad debe aplicar el protocolo establecido para tal fin. Los contratistas, funcionarios y demás personal que preste sus servicios a la Alcaldía de Fusagasugá, deberá entregar cuando sea requerido a los jefes inmediatos o supervisores de

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 38 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

contrato, copia de seguridad de la información generada o procesada en el ejercicio del cargo o ejecución del contrato, sin importar si el equipo de cómputo es personal o de la entidad, también debe incluir todos los productos, bases de datos, aplicativos, software con manuales técnicos, de instalación y de usuario, y demás que hayan sido elaborados para fines de la entidad o propios de las obligaciones del contrato.

Solicitar a la Oficina TIC apoyo para realizar la copia de seguridad de la información, según FO-GT-010 FORMATO PROTOCOLO COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACION, diligenciado previamente por el usuario, el formato debe ir acompañado de los medios de almacenamiento de la información, con copia al usuario, superior inmediato, Dirección de Gestión Humana y Oficina TIC como respaldo. El jefe inmediato o Supervisor del contrato es el directamente responsable de exigir, controlar y verificar que los funcionarios y contratistas realicen las copias de seguridad de la información, según lo contemplado en la Ley de Empalme (entrega y recepción de cargos por diferentes novedades: traslado o rotación, vacaciones, licencias, incapacidades, comisiones, retiro del cargo, entre otros).

Es responsabilidad directa del usuario efectuar las copias de seguridad en medios de almacenamiento externos, como mínimo cada tres (3) meses.

- **Bases de Datos:** Las copias de seguridad de las bases de datos se debe realizar por parte del usuario administrador en medios de almacenamiento externos, como mínimo una (1) vez a la semana; en lo posible diario. Estas copias deben salvaguardarse en sitio que brinde seguridad y restricciones de acceso, teniendo en cuenta que es información importante para la entidad en caso de requerirse por cualquier eventualidad.

5.6.11 Mantenimientos Preventivos y Correctivos

El usuario debe solicitar a la Oficina TIC el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo de hardware o software de los equipos de cómputo. La Oficina TIC dentro de sus procesos de revisión y diagnóstico técnico puede determinar si es necesario realizar un mantenimiento preventivo y/o correctivo de software o hardware a los equipos de cómputo, aplicando según el caso los formatos FO-GT-005 MANTENIMIENTO DE SOFTWARE Y HARDWARE EQUIPOS DE COMPUTO, FO-GT-003 FORMATO DE SOPORTE Y DIAGNOSTICO TECNICO, FO-GT-006 FORMATO PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO y FO-GT-004 FORMATO DE SERVICIO DE SOPORTE.

- **Mantenimiento Preventivo:** Hace referencia a la limpieza física interna y externa de todos los elementos y/o componentes que conforman el equipo de cómputo, gabinete de servidores y de cableado estructurado. También puede incluir las acciones de hardware que puedan prevenir riesgos en hardware o software.
- **Mantenimiento Correctivo:** Hace referencia a la solución o corrección de fallas que presentan los equipos de cómputo en hardware o software o en la infraestructura tecnológica siempre y cuando pueda ser atendida por la Oficina TIC de acuerdo a la incidencia, recurso humano y herramientas o equipos para tal fin; también se puede presentar el reemplazo de partes disponible en el Almacén o las suministradas por los usuarios (gestión), reparación u otra actividad que permita solucionar los inconvenientes que impidan el normal funcionamiento de los recursos tecnológicos.

Algunos servicios de mantenimiento a la infraestructura tecnológica deben ser contratados por

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 39 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad	

la entidad, teniendo en cuenta que requieren ser prestados por personal especializado en el tema, y adicional a ello en ocasiones requiere el suministro e partes o equipos para el correctivo.

Los diagnósticos técnicos emitidos por la Oficina TIC, personas naturales o jurídicas, serán analizados junto con la cotización para determinar la viabilidad técnica de acuerdo al costo/beneficio con relación a la vida útil del bien, desgaste, precio en el mercado del bien y tecnología; de esta manera la entidad tomara la decisión de realizar la inversión, o por el contrario desiste documentando la decisión y realizar la sugerencia de enviar al comité de bajas para determinar el destino final del bien.

NOTA: Algunos bienes cuentan con garantía del proveedor o fabricante, por consiguiente el usuario no debe permitir destapar o intentar ajustar, arreglar o reparar cualquier inconveniente que se presente, con el fin de realizar la gestión pertinente para la garantía de ser necesario.

5.6.12 Reemplazo o solicitud de partes

La Alcaldía de Fusagasugá habitualmente mantiene en el Almacén un stop de inventarios para cubrir el reemplazo de partes o dispositivos que normalmente deben cambiarse por desgaste, vida útil o daño, los cuales son: teclados, mouse, fuentes de poder, discos duros. La adquisición de estos elementos se realiza mediante contratación pública.

En caso tal que el almacén no cuente con el bien disponible, el usuario debe realizar la gestión pertinente para adquirirlo mediante la modalidad de contratación pública correspondiente.

5.7 RECOMENDACIONES

5.7.1 Recomendaciones de comportamiento

Los usuarios deben tener un comportamiento acorde a las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de los Empleados de la Alcaldía de Fusagasugá.

La Oficina TIC se reserva el derecho de disponibilidad para los usuarios de la infraestructura tecnológica, en los siguientes casos:

- Conducta inapropiada.
- Daños intencionales a los equipos o a las instalaciones (infraestructura tecnológica), ya sean de tipo físico o lógico.
- Instalar equipos o dispositivos sin previa autorización de la Oficina TIC
- Uso inadecuado de la infraestructura tecnológica.
- Encontrar a personal no autorizado usando los recursos tecnológicos.
- Instalar software no autorizado por la Oficina TIC.
- Utilizar el servicio de Internet para uso personal y no laboral, o cuando se detecte que el usuario consulta páginas de entretenimiento, ocio, indebidas o con contenido inapropiado, violento o sexualmente explícito.
- Descargar, visualizar o enviar correos, imágenes, videos y audio de entretenimiento, ocio, indebidas o con contenido inapropiado, violento o sexualmente explícito.
- Utilizar de manera excesiva el internet para entretenimiento u ocio, e impedir el

	MANUAL PARA EL USO ADECUADO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Código: MA-GT-001
	GESTIÓN TIC		Versión: 2
			Página: 40 de 40
		Fecha de Aprobación diciembre 2021	
Elaboró: Profesional de Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Revisó: Jefe Oficina TIC y Transformación Digital	Aprobó: Comité técnico de calidad

cumplimiento de las funciones o actividades laborales.

- Conectar a la infraestructura tecnológica cualquier tipo de hardware sin autorización de la Oficina TIC.
- No usar apropiadamente las herramientas o programas de prevención, como antivirus.

Se advertirá mediante memorando el hecho o situación detectada anteriormente, con copia a la hoja de vida.

5.7.2 Recomendaciones generales

- Solicitar con respeto y amabilidad los servicios aquí contemplados.
- Aguardar con paciencia, el turno que le sea asignado para atender la solicitud de servicio; teniendo en cuenta la incidencia y disponibilidad del personal de la Oficina TIC.
- Recuerde que hay un cronograma de trabajo establecido al cual se le debe dar cumplimiento, por lo tanto, hay que respetar el turno de los compañeros.
- Solicite apoyo para despejar las dudas e inquietudes que tenga al respecto de la utilización de la infraestructura tecnológica.
- No permita que otros compañeros usen su equipo de cómputo para realizar otro tipo de tareas u actividades prohibidas o diferentes a las establecidas en la entidad.
- Las herramientas de trabajo que le han sido asignadas son para su uso, utilícelas adecuadamente y cuídelas.
- Cierre la sesión o bloquee su equipo con Ctrl + Alt + Supr, si no va estar en su sitio de trabajo.
- Realizar el protocolo de copia de seguridad de la información.
- Utilizar adecuadamente las herramientas de prevención como antivirus para prevenir infecciones.
- Utilizar las garantías ofrecidas por los proveedores o fabricantes de los bienes.

Al poner en práctica las recomendaciones que se han hecho a lo largo del presente documento, el usuario está garantizando la vida útil y operatividad de la infraestructura tecnológica y su propia tranquilidad en el cumplimiento de las normas que la Alcaldía de Fusagasugá y la Oficina TIC han considerado como fundamentales para el cuidado de tres (3) activos informáticos claves en el desarrollo de la gestión: software, hardware y la información.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
1	Septiembre 16 de 2014	Creación del Documento
2	Diciembre 2021	Cambio del logo de la Alcaldía Municipal