

| | | | | | | |
|--------|------------|---|--|---|---|------------|
| | | Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo | | Planeación y Desarrollo | Subgerente Planeación y Desarrollo | |
| 1.0.4. | 2018/06/29 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Se actualiza el requisito de la nueva version de la norma 9001, la cual pasa de 2008 a 2015. | Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo | Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo | 2018/06/29 |
| 1.0.3 | 2017/05/04 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Se ajusta con el proceso de control interno, plan de seguridad vial y seguridad y salud en el trabajo Se actualiza el requisito de la nueva version de la norma 14001, la cual pasa de 2004 a 2015. Se adiciona el Codigo de ética del auditor | Eneyda Elena de Vellojin Diaz Asesora de Control Interno. Mary Luz Buitrago Tecnico Administrativo de Salud Ocupacional Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Ximena Ramirez Subgerente Planeación y Desarrollo Eneyda Elena de Vellojin Diaz Asesora de Control Interno Fernando Cardona Secretario General. | 2017/05/04 |
| 1.0.2 | 2015/05/26 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Se adiciona el componente ambiental Se eliminan definiciones como: | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo | 2015/05/26 |

| | | | | | | |
|-------|------------|--|--|--|--|------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ No Conformidad Mayor: No-Conformidades que influyen directamente en la calidad de los productos, procesos o servicios y necesitan de acciones correctivas/preventivas inmediatas ▪ No Conformidad Menor: No-Conformidades que no influyen directamente en la calidad de los productos, procesos o servicios pero que requieren acciones correctivas/preventivas eficaces. ▪ Observación: Acciones preventivas/correctivas que a criterio del responsable del proceso pueden ser tomadas para mejoría continua de productos, procesos o servicios <p>Se elimina la observación de la actividad 11: Se debe registrar al menos un seguimiento antes de la siguiente auditoría.</p> | | | |
| 1.0.1 | 2013/05/24 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Se actualizan las denominaciones del cargo | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo | 2013/05/24 |
| 1.0.1 | 2011/04/28 | Leidy Ramírez Auxiliar Procesos | Se mejora la redacción y explicación de las actividades En la actividad 1 "Programar | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos | Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | 2011/05/23 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>auditoria" se adiciona "En el Plan de trabajo anual control interno define las auditorias anuales para actividades criticas de algunos procesos, dicho plan es aprobado por el comité coordinador"</p> <p>En la actividad 3 "Acordar plan de auditoria" se adiciona el responsables "Auxiliar de Procesos"</p> <p>En la actividad 5 "Realizar reunión de apertura" se adicionan los responsables "Líderes y responsables de los procesos"</p> <p>En la actividad 6 "Realizar Auditoría" se adicionan los responsables Líderes y responsables de los procesos</p> <p>En la actividad 7 "Realizar Reunión de Cierre" se adicionan responsables "Líderes y responsables de los procesos"</p> <p>En la actividad 9 "Evaluar Auditor" se elimina el Representante de la Direcciónse y se adiciona responsable "Líderes y responsables de los procesos auditados y se elimina "Personal Auditado2"</p> <p>En la actividad 10 "Registrar No Conformidades y definir plan de Acción" se adiciona un responsable "Líderes y responsables de los procesos auditados" y se elimina "Personal Auditado"</p> <p>En la actividad 11 "Realizar seguimiento al Plan de Acción de No Conformidades" se adiciona Auxiliar de Procesos Líderes y responsables de</p> | <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|-------|------------|------------------------------------|--|--|--|------------|
| | | | los procesos auditados y se elimina"Personal Auditado" | | | |
| 1.0.0 | 2009/09/16 | Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos | Nuevo | Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | 2009/10/19 |

Manual de Gestión Versión No. 14.0.1 de 05/05/2022

4.11 Gestión Tecnología e Información

| |
|---|
| OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar la disponibilidad y confiabilidad de la infraestructura tecnologica que soportan el correcto funcionamiento de los procesos de la entidad |
| LÍDER DEL PROCESO: Subgerente de Planeacion y Desarrollo y Secretario General |
| CARPETAS DEL PROCESO EN LA CARPETA SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN: Documentos Formatos Métricas Registros |

| ENTRADAS | PROVEEDOR | ACTIVIDADES | SALIDA | CLIENTE | |
|--|--|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco Normativo por proceso TTM ▪ Políticas Institucionales ▪ HW, SW e información de acuerdo a las necesidades de TTM ▪ Plan Estratégico ▪ Solicitudes de Servicio de HW, SW e información ▪ Tablas de Retención | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso Juridico. ▪ Empleados TTM ▪ Proveedores de productos y servicios tecnológicos ▪ Proceso Gestion Estrategica ▪ Clientes directos e indirectos | <p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Acción ▪ Plan de mantenimiento de Infraestructura Tecnológica <p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar e implementar necesidades de HW y SW ▪ Atender Solicitudes de Servicio de HW, SW e información, se prioriza de acuerdo al proceso misional ▪ Administrar, mantener y monitorear la infraestructura tecnológica ▪ Ejecutar plan de | <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes de Mejoramiento ▪ Gestión de Riesgos <p>➤ Comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución</p> <p>➤ El comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 20190501</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes de servicio a SPD Atendidas ▪ Infraestructura tecnológica y de comunicaciones ajustada a la necesidades de TTM ▪ Mantenciones Ejecutadas ▪ Manuales, instructivos o guías para el uso de sistemas ▪ Diseño y Evaluación de pruebas técnicas ▪ Acciones tomadas sobre el Informe de la Revisoría | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Funcionarios de TTM y convenios |

| | | | | | |
|---|--|--|-----------|---|--|
| <p>Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes de permisos para ingreso a los aplicativos e informacion. | | <p>mantenimiento de Infraestructura Tecnológica</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar evaluaciones técnicas de Sistemas en el procedimiento de seleccion y vinculacion ▪ Atender y generar acciones de mejora de acuerdo con las revisión de los controles generales del Sistema • Proteccion de datos personales ▪ Manejo de fallas sistemas críticos ▪ Realizar revisión de Permisos Otorgados ▪ Realizar migración de la Información ▪ Efectuar Administración Documental ▪ Realizar control, de cambios de los aplicativos de la Entidad | <p>25</p> | <p>Fiscal</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos Digitalizados ▪ Correspondencia Interna y Externa archivada ▪ Expedientes archivados | |
| | | <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar la realización de los mantenimientos ▪ Verificar funcionamiento de infraestructura tecnológica ▪ Verificar SW instalados en las estaciones de trabajo | | | |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> Revisión de Controles Generales de Sistemas | | | |
|--|--|---|--|--|--|

| RECURSOS | | INDICADORES |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Humanos | <ul style="list-style-type: none"> Software | <ul style="list-style-type: none"> Estadísticas de Mantenimiento. Estadísticas de impresión Estadísticas control de acceso |
| Subgerente Planeación y Desarrollo Profesional Universitario TIC Técnico Administrativo Documentos Técnico Administrativo Archivo Auxiliar de Servicios Generales Mensajero Auxiliar Administrativa | 1. OFFICE 365: Software que permite administrar las cuentas de correo y buzones 2. E-SCAN Software que permite el control de Virus y sus respectivas actualizaciones 3. ACTIVE DIRECTOR Y: Software que permite administrar las | POLÍTICAS Y CONTROLES |
| <ul style="list-style-type: none"> Físicos Centro de cómputo Bodega Repuestos (2) Salón de Capacitaciones Sala de Juntas Oficinas | políticas de acceso a la red y equipos de cómputo. 4. VISUAL STUDIO: Software para desarrollos | |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Administrativas Áreas operativas de TTM Auditorio</p> <p>▪ Hardware</p> <p>Estaciones de trabajo</p> <p>Impresora Sistemas</p> <p>Servidores Físicos (14)</p> <p>Servidores Virtuales (11)</p> <p>Storage de almacenamiento HP para almacenamiento de información</p> <p>Storage de Almacenamiento DELL para solución de Virtualización</p> <p>Tape Backup Interno HP</p> <p>Tape Backup DELL</p> <p>Copiadora (1)</p> <p>Video Beam (7)</p> | <p>propios</p> <p>5. HELP & MANUAL: Software para documentación de Manuales</p> <p>6. ERP SAFIX: Software de escritorio para el manejo de documentos, hojas, presentaciones y correo</p> <p>7. SQL SERVER 2016: Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT.</p> <p>8. ORACLE: Software para manejo de Base de datos SAFIX</p> <p>9. HYPER-V: Software para el manejo de servidores virtualizados</p> <p>10. QLIK SENSE: Sw inteligente de negocios</p> <p>11. QF DOCUMENT</p> | <p>POLITICAS DE TECNOLOGIA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cada unidad dispondrá de una carpeta electrónica compartida, en la que se almacenará información correspondiente a documentos corporativos relacionados con la unidad. Esta carpeta tendrá respaldo periódico según lo definido en la Subgerencia de Planeación y Desarrollo. 2. Toda información que se genere en las diferentes Subgerencias y que sea carácter corporativo deberán estar almacenadas en la carpeta respectiva de acuerdo a la subgerencia, teniendo en cuenta que la información que este registrada allí se asume que es corporativa. 3. La Subgerencia de Planeación y Desarrollo y la oficina de Control Interno harán revisión periódica de programas instalados en los equipos de la entidad y se desinstalarán los programas no autorizados. 4. Los servidores públicos de la entidad son responsables de realizar copias de respaldo de la información que operan y administran localmente en sus equipos de acuerdo con la frecuencia de actualización de la información. 5. Las claves de acceso a los diferentes sistemas de información de la entidad son de uso personal y exclusivo 6. Las soluciones informáticas y acceso a internet que soportan los procesos de la entidad, deberán usarse exclusivamente para la labor asignada a cada funcionario. 7. Sólo deben otorgarse a los Profesionales Universitarios TIC privilegios especiales sobre la información de la base de datos y archivos generales almacenados en los servidores de la entidad, por ser los directamente responsables de la administración y seguridad de los sistemas. 8. Los Profesionales Universitarios TIC o en quien ellos deleguen, son los únicos funcionarios autorizados para instalar, actualizar o desinstalar software en los equipos de cómputo de la entidad. 9. No es permitido hacer uso indebido de información, archivos y programas de propiedad de Terminales de Transporte de Medellín S.A. 10. No se permite el uso de software de distribución gratuita que no sea útil como herramienta de trabajo. 11. Se prohíbe el uso de los sistemas de información y comunicaciones para actividades comerciales privadas o para propósitos de entretenimiento y diversión 12. Para el Servicio de impresión y con el fin de optimizar los recursos de impresión con que cuenta la entidad, las personas que hacen uso de las impresoras deben tener en cuenta las siguientes consideraciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Toda impresión debe obedecer a asuntos de trabajo ➤ Hacer uso de la bandeja dúplex (doble cara) en aquellos documentos que lo permitan. ➤ Utilizar papel reciclado para impresión de documentos borrador. |
|--|--|---|

| | | |
|---|---|---|
| Herramientas de mantenimiento | T: Sistema gestión documental | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Al usar papel reciclado, revisar que éstos no tengan ganchos o clips pegados ➤ Los usuarios deben estar atentos de que exista papel en la bandeja cuando ejecute un trabajo de impresión, para evitar imprimir en el papel que no corresponde. |
| Repuestos y partes de equipos | 12. SUITE ADOBE: PHOTOSHOP, | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las impresiones de un mismo documento original mayor a 50 hojas deben imprimirse en la copiadora ubicada en área Sistemas y llevar el insumo necesario. ➤ La impresora a color no es para imprimir todo tipo de documentos, se debe utilizar para impresiones que requieran calidad, sea impresión definitiva y tenga destino externo. |
| Multifuncionales departamental arrendadas (5) | ILUSTRATOR: Sw de diseño | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar el documento antes de imprimir <p>13.El uso de las estaciones de trabajo es para el desempeño de las responsabilidades asignadas al cargo y por tanto no está permitido el uso de los recursos informáticos de TTM para uso personal.</p> |
| Escaner (17) | 13. AUTOCAD: Sw para la admón. Diseño de planos | 14.El uso de almacenamiento de texto, graficas, fotos, audios, videos y aplicaciones de SW en computadores y servidores deberá responder a razones de trabajo. |
| | 14. PAGINA WEB E INTRANET: | 15.El uso de video conferencias y chat a través del servicio de internet e intranet institucional deberá responder a razones trabajo. |
| | Fuente de información pública disponible en Internet | 16.El traslado de equipos de cómputo o de sus componentes, será responsabilidad del técnico de administración de bienes y del personal de sistemas. |
| | 15. ENETEC: SW del CCTV | 17.La cuenta de correo electrónico asignada a cada usuario es para uso institucional y deberá responder a razones de trabajo. No está permitido el envío de correos individuales o masivos cuyo tema no sea de carácter institucional, los mensajes de correo no deben contener palabras o frases agresivas, violentas o que vulneren la dignidad de las personas, tampoco deben contener videos o fotografías de caracter obsceno, terrorismo o fanatismo religioso. |
| | 16. GESTION POSITIVA: (G+), SISTEMA DE GESTION. | 18.Toda unidad extraíble deberá ser vacunada antes de ser usada en una estación de trabajo de la empresa. |
| | 17. SQL EXPRESS: Software gratuito para manejo de Bases de datos en desarrollos propios | 19.El usos de las líneas telefónicas institucionales debe responder principalmente a razones de trabajo. No obstante quienes la utilicen para asunto personales deberán hacerlo de manera moderada y no podrá superar los 10 minutos. |
| | 18. REAL VNC, Software Gratuito para monitoreo remoto de | 20.La administración de la plataforma de tecnología de la información y comunicación en TTM, se realizara bajo los estándares establecidos aplicables de ley. |
| | | 21.La persona que tenga algún inconveniente al momento del cambio del password, hacerlo saber por medio de un correo electrónico, medio telefónico o por medio del supervisor de turno en el caso de la Operativa al correo de sistemas sistemastm@terminalesmedellin.com |
| | | 22.Para el caso del acceso a la página web y la intranet, este lo realiza la Profesional Universitario Redes Sociales y Web, por medio del correo Electrónico: webmaster@terminalesmedellin.com |
| | | 23.El cambio de password en forma regular es un aspecto fundamental de la |

| | |
|---|---|
| <p>equipos 19. COMUNICACION ASSISTANCE: Software Gratuito para envío de mensajes instantáneos 20. PRIMO PDF. Software Gratuito para conversión de archivos a formato PDF 21. ACROBAT READER: Software Gratuito que permite leer archivos con formato PDF 22. EXCEL VIEWER: Software gratuito que nos permite leer archivos generados desde Microsoft Excel sin necesidad de tener Office instalado 23. MOZILLA, CHROME Y ZAFARI: Es</p> | <p>seguridad de los recursos de la terminal, se debe realizar cada 180 días. De acuerdo al instructivo cambios de contraseña de cada aplicativo.</p> <p>24. Los incidentes que se presenten en el HW y SW, en la operación, deben reportarse a los Técnicos Operativos en turno, que en caso de no contar con la herramienta o el conocimiento para solucionar el incidente, se contactará con el Profesional Universitario TIC o Personal de mantenimiento que esté disponible.</p> <p>26. La seguridad perimetral se controla a través del firewall, antivirus y active directory.</p> <p>27. Política de privacidad para el tratamiento de datos personales de terminales de transporte de medellin. resolución 2017050373</p> <p>28. Se otorgan permisos de acceso remoto a la información que contenga datos personales a proveedores, para el control de la información personal a la que tengan acceso, firman un clausulado de confidencialidad que está inmerso en el contrato.</p> <p><u>POLITICAS DE GESTION DOCUMENTAL:</u></p> <p>1. Terminales de Transporte de Medellín S.A., adopta las mejores prácticas de Gestión Documental, orientadas a producir, recibir, administrar y custodiar la correspondencia externa e interna de la entidad según la normatividad vigente y almacenarla adecuadamente en el archivo correspondiente y adecuado de acuerdo a las tablas de retención documental. Direccionar la correspondencia a los remitentes y asegurar la trazabilidad de la información, con el fin de que esté disponible para todos los públicos.</p> <p>2. Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia reposará en el consecutivo de la unidad de correspondencia, por el tiempo establecido en su tabla de retención documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales". (Subrayas fuera de texto)</p> <p>3. todas aquellas políticas que estén registradas en el programa y reglamento de gestión documental</p> <p>4. Política de privacidad para el tratamiento de datos personales de terminales de transporte de medellin. resolución 2017050373</p> |
|---|---|

| | | |
|--|---|---|
| | <p>un navegador de Internet por el cual se puede acceder a la página Web de la entidad.</p> <p>24. WINRAR: Software Gratuito que permite Comprimir o descomprimir archivos.</p> <p>25. MAGICINFO: Sw para las pantallas informativas</p> <p>26. PANASONIC: Sw para el manejo de la planta telefónica</p> <p>27. FORTINET: Sw Control perimetral de seguridad</p> <p>28. BIOSTAR: Sw control de biométricos de ingresos</p> <p>29. MILLENIUM : Sw para administrar y controlar kioskos y parqueaderos P2</p> <p>30. C-CURE: Sw</p> | <p>POLÍTICAS Y CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco Normativo por proceso TTM |
|--|---|---|

| |
|---|
| para administrar la automatización 31. OFFICE: Sw de escritorio |
|---|

| Versión | Fecha | Autor/Cargo | Descripción | Revisado por/Cargo | Aprobado por/Cargo | Fecha |
|---------|------------|---|--|---|---|------------|
| 2.0.0 | 2021/11/08 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo-Tecnico Administrativo Procesos | Procedimiento Administración Documental a la versión 3.0.2 con fecha 2021/11/08 Se ajusta el listado de Sw | Omer Giovani Patiño Villa-Técnico Administrativo Documentos | Secretario General-Cristian Sepúlveda | 2021/11/08 |
| 1.0.9 | 2019/11/12 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo-Tecnico Administrativo Procesos | Se modifica el objetivo del proceso. Se actualizan los procedimientos: 1. Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica, version 1.0.8, con fecha 2019/11/12 | Ximena Ramirez.- Subgerente Planeación y Desarrollo | Ximena Ramirez.- Subgerente Planeación y Desarrollo | 2019/11/12 |
| 1.0.8 | 2019/02/15 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo-Tecnico Administrativo Procesos | Se actualiza el Software Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica, version 1.0.7, con fecha 2019/01/15 Se actualizan políticas y directrices Se ingresan Comité institucional de gestión y desempeño, creado por medio de la resolución y el Comité Institucional de control interno por medio de la Resolución 2019050125 Se ajusta el procedimiento | Ximena Ramirez.- Subgerente Planeación y Desarrollo | Ximena Ramirez.- Subgerente Planeación y Desarrollo | 2019/02/15 |

| | | | | | | |
|-------|-------------|---|--|---|---|------------|
| | | | <p>Administración Documental, en versión 3.0.1, con fecha 2019/02/15</p> <p>Se crea el procedimiento Manejo Integral de Gestión y Protección de datos personales, en versión 1.0.0, con fecha 2019/01/20</p> <p>Se ajusta el Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica e en versión 1.0.7, con fecha 2019/01/15</p> | | | |
| 1.0.7 | 2018/04 /15 | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo</p> <p>Tecnico Administrativo Procesos</p> | <p>Se actualizan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas y directrices 2. Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Profesionales Universitarios TICs</p> <p>Ivan Dario Benjumea Saldarriaga</p> <p>Norberto Gonzalez Mazuelo</p> <p>Francisco Jaiver Restrepo Orozco</p> | <p>Ximena Ramirez.- Subgerente Planeación y Desarrollo</p> | 2018/04/15 |
| 1.0.6 | 2017/10 /19 | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo</p> <p>Tecnico Administrativo Procesos</p> | <p>Gestión Tecnológica:</p> <p>Se actualizan los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica ❖ Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Criticos ❖ Procedimiento Administración Documental ❖ Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados ❖ Procedimiento Migración de | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Profesionales Universitarios TICs</p> <p>Ivan Dario</p> | <p>Ximena Ramirez.</p> <p>Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Fernando Cardona Secretario General</p> | 2017/10/19 |

| | | | | | | |
|-------|-------------|---|--|---|--|------------|
| | | | <p>Información</p> <p>Se elimina el procedimiento " Atender Solicitudes de Servicio de HW, SW e información.</p> <p>Gestión Documental:</p> <p>1.-Se anexan políticas de gestión documental</p> <p>2. Se modifica el procedimiento de Administración Documental pasa a versión 3.0.0</p> <p>Modificaciones del proceso en general:</p> <p>Se adiciona nuevo líder al proceso de gestión tecnología e información:</p> <p>1. Secretario General, en todo lo correspondiente a la Gestión Documental</p> <p>2. Subgerente de Planeación y Desarrollo en lo correspondiente a la Gestión Tecnológica.</p> | <p>Benjumea Saldarriaga</p> <p>Norberto Gonzalez Mazuelo</p> <p>Francisco Jaiver Restrepo Orozco</p> | | |
| 1.0.5 | 2014/05 /16 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrativo Procesos | <p>Se modifica el procedimiento: Administración Documental, se genera versión 2.0.0, con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Administrar infraestructura tecnológica, se genera versión 1.0.5 con fecha 2014/05/16</p> <p>Se modifica el procedimiento "Revisión permisos otorgados", se genera la versión 1.0.2 con fecha 2014/05/16</p> <p>Se adicionan políticas de seguridad para el cambio de contraseñas con un pequeño instructivo de como hacerlo y a</p> | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Ayde Lillan Acevedo Técnico Administrativo Documentos</p> <p>Omer Giovanni Patiño Villa Técnico Administrativo Archivo</p> <p>Profesionales</p> | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo | 2014/05/16 |

| | | | | | | |
|-------|----------------|---|--|--|--|------------|
| | | | quien dirigirse. | Universitarios TICs Claudia Marcela Palacio Naranjo Ivan Dario Benjumea Saldarriaga Jaime Alberto Vergara Jaller | | |
| 1.0.4 | 2013/05 /24 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Tecnico Administrati vo Procesos | <p>Se modifica la redaccion, se actualizan las politicas y el Software .</p> <p>Se ingresaron nuevas politicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toda información que se genere en las diferentes Subgerencias y que sea carácter corporativo deberán estar almacenadas en la carpeta respectiva de acuerdo a la subgerencia, teniendo en cuenta que la información que este registrada allí se asume que no es corporativa. ▪ Los incidentes que han sido reportados en el QFDocument, que estén en estado Abierto, que tienen seguimiento por el personal al que fue asignado (desarrollador) a través de notas, necesidad de más datos y que no han sido retroalimentados por el usuario solicitante, se cerrarán después de 30 días de no recibir respuesta alguna por parte del informador ▪ Se elimina la politica:El sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales, se actualizarán como mínimo una (1) vez al año, exceptuando el servidor donde se tenga instalado el | <p>Dora Astrid Restrepo Profesional Universitario TIC (Dora)</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo | 2013/05/24 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>software SEVEN, por ser un software de consulta y no se cuenta con mantenimiento y actualización.</p> <p>Se elimina del listado de Sw:</p> <p>FORMATOS E INSTRUCTIVOS: Sistema compartido de carpetas para almacenamiento de información corporativa ISA SERVER: Software que permite administrar las políticas de acceso a Internet. MANTIS: Software Gratuito para el manejo de proyectos de solicitudes de servicio.</p> <p>Se adiciona al listado:</p> <p>SQL SERVER 2008 : Software para manejo de Base de datos QF DOCUMENT. SAT: Sistema compartido de carpetas para almacenamiento de información corporativa Symantec: Sw para realización y admón. De backup QLIK VIEW: Sw inteligente de negocios QF DOCUMENT: Sistema gestion documental Photoshop, ilustrador : sw de diseño Autocad: sw para la admón. Diseño de planos Print manager plus: sw para la admón. De impresoras e impresiones</p> <p>Se actualizan algunas actividades y nombres de cargos de los procedimientos: Procedimiento Solicitud de Servicios , pasa a versión 1.0.3 Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica, pasa a versión 1.0.4 Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Criticos, pasa a versión 1.0.3 Procedimiento Administración</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|-------|------------|--|---|--|---|------------|
| | | | <p>Documental, pasa a versión 1.1.2</p> <p>Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados, pasa a versión 1.0.1</p> <p>Procedimiento Migración de Información, pasa a versión 1.0.1</p> <p>Se actualizan los nuevos sistemas de información, se eliminan, los siguientes: Solicitud de Servicio a UDO Solicitud de Servicio a UFC Sistema de Gestión Comunicaciones de los Clientes TTM Solicitud de Servicio Comunicaciones y Publicidad Reporte de Novedades Unidad Operativa</p> <p>Se actualizan los recursos físicos y humanos, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa aprobada por la Resolución 2013050001 "Por medio de la cual se modifica la Estructura Administrativa de las Terminales de Transporte de Medellín S.A. y se dictan otras disposiciones".</p> | | | |
| 1.0.3 | 2012/05/28 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos | <p>Se modifica redacción de la siguiente política: "Se prohíbe el uso de los sistemas de información y comunicaciones para actividades comerciales privadas o para propósitos de entretenimiento y diversión" por "No esta permitido el uso de los sistemas de información y comunicaciones para actividades comerciales privadas o para propósitos de entretenimiento y diversión".</p> <p>Se adicionan dos actividades nuevas "Realizar revisión de Permisos Otorgados" y "Realizar migración de la Información", a estas dos actividades se les define sus procedimientos matriculados como: Realizar migración de la</p> | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina</p> | <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> | 2012/05/28 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>Información y Realizar revisión de Permisos Otorgados</p> <p>Se adicionan las políticas necesarias para el servicio de impresión, de acuerdo con lo establecido en la circular No. 000031 de Abril 30 de 2012</p> <p>Se adiciona política de acuerdo con la circular N° 000032 del 30 de abril de 2012, en la cual establece pautas que permiten dar cumplimiento al artículo 11 del Acuerdo No. 060 de 2001, es decir elaborar un original y los demás en copia.</p> <p>Se adiciona nuevas políticas, registradas en la Resolución 124 de 2012 "Por medio de la cual se adoptan normas y políticas para la adquisición, seguridad, inventarios y uso de los recursos tecnológicos de Terminales de Transporte de Medellín S.A".</p> <p>Se modifica el Procedimiento Solicitudes de Servicio de HW, SW e información, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> <p>Se modifica el Procedimiento Administrar, mantener y monitorear la infraestructura tecnológica, se genera versión 1.0.3 (ver detalle control de cambios del Procedimiento). Se adicionan dos nuevos registros Registro Errores del Sistema HERMES y Registro Errores del Sistema Safix</p> <p>Se adiciona un nuevo manual Manual F Secure Adminb</p> <p>Se modifica el Procedimiento Manejo de fallas sistemas críticos, se genera versión 1.0.2 (ver detalle control de cambios del Procedimiento).</p> | <p>Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|-------|------------|--|--|---|--|---------------|
| | | | <p>La Entidad cambia de Sw de antivirus NOD32 por :F-SECURE</p> <p>Se adiciona politica relacionada con los tiempos de actualización del Sistema Operativo en Servidores instalados en Terminales.</p> <p>Se adiciona politica relacionada con el tiempo de cierre de los incidentes que han sido reportados en el Mantis, que se necesitan mas datos para resolverlo pero no han sido retroalimentados por el usuario solicitante</p> | | | |
| 1.0.2 | 2011/11/15 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos | <p>Se actualizan el Hardware y Software</p> <p>Se actualizan los procedimientos:</p> <p>Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica</p> <p>Procedimiento Administración Documental</p> | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos | Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | 2011/11/10/15 |
| 1.0.1 | 2011/04/28 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos | <p>MODIFICACIONES DE LAS ENTRADAS:</p> <p>Se adiciona "Informes de la revisión de los controles generales del sistema"</p> <p>Se elimina "Productos y servicios tecnológicos", porque ya dentro de la caracterización se describen los recursos.</p> <p>MODIFICACIONES DE LOS PROVEEDORES:</p> <p>Se adiciona Revisoría Fiscal</p> <p>MODIFICACIONES DE LAS ACTIVIDADES:</p> <p>PLANEAR:</p> <p>Se elimina el Procedimiento Contingencia Sistemas Críticos y se cambia por el "Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Críticos"</p> | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnico Tecnologías de Información</p> | Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | 2011/05/25 |

| | | | | | | |
|-------|------------|--|---|--|--|------------|
| | | | <p>Se adiciona "Programación Plan de Mantenimiento BD SQL SERVER"</p> <p>HACER:</p> <p>Se elimina la actividad "Realizar capacitación a usuarios de Sistemas de Información"</p> <p>VERIFICAR:</p> <p>Se adicionan dos actividades: Verificar SW instalados en las estaciones de trabajo Revisión de Controles Generales de Sistemas Se adiciona al informe de la Revisoría Fiscal las acciones tomadas</p> <p>ACTUAR Se eliminan dos actividades: "Control y Evaluación"</p> <p>MODIFICACIONES DE LAS SALIDAS: Manuales, instructivos o guías para el uso de sistemas Diseño y Evaluación de pruebas técnicas</p> <p>MODIFICACIONES DE LAS POLÍTICAS Y CONTROLES</p> <p>Se elimina Políticas de Seguridad Recursos Informáticos y se adiciona "Reglamento de recursos informáticos"</p> <p>Se actualizan los Recursos Hardware y Software de acuerdo con el avance sistemático que se ha generado en los procesos</p> | | | |
| 1.0.0 | 2009/09/16 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos | Nuevo | Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacion | 2009/09/24 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----|--|
| | | | | | al | |
| | | | | | | |

Manual de Gestión Versión No. 14.0.1 de 05/05/2022

4.11.1 Procedimiento Revisión de Permisos Otorgados

PROPÓSITO: Realizar la verificación a la seguridad de los sistemas con el fin de constatar que los permisos otorgados a los usuarios estén acordes con el cargo y funciones que realiza.

| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FORMATO/DOCUMENTO/GUÍA | REGISTROS | OBSERVACIONES |
|---|--|---------------------------------------|---|---|---|
| 1 | Revisar Permisos | Subgerentes y jefes de Unidad | | | <p>Cada año los profesionales TIC envían listado de permisos de usuarios a los subgerentes de cada área para su revisión.</p> <p>El Subgerente cada unidad, debe revisar con su equipo de trabajo o con cada funcionario, los permisos otorgados a cada uno de su personal, teniendo en cuenta las funciones, las atribuciones y responsabilidades de cada cargo.</p> <p>En caso de requerir algún cambio, lo debe solicitar a través de correo electrónico a la Subgerencia de Planeación y Desarrollo, aprobando los permisos que actualmente tienen otorgados su personal a cargo.</p> |
| 2 | Recibir solicitud de creación, modificación y/o inactivación de permisos | Subgerente de Planeación y Desarrollo | | Correo electrónico | Los Subgerentes reportan la necesidad del permiso por usuario dependiendo del cargo a la subgerente de planeación y desarrollo para que apruebe y se efectúe la solicitud a los profesionales universitarios TIC, permitiendo así se lleve a cabo la creación, modificación y/o inactivación. |
| 3 | Realizar Modificación de permisos | Profesional Universitario TIC | | Administración de los Sistemas de información | Los Profesionales Universitario TIC debe realizar la modificación de permisos solicitada y se informa mediante correo los cambios realizados. |
| 4 | Resolver y cerrar Incidente | Subgerente de cada área | Aprobación Permisos x Usuario | Revisión Permisos | El Profesional Universitario TIC otorga un tiempo de 30 días calendario para que los jefes de unidad revisen los permisos |

| | | | | | |
|--|--|-------------------------------|--|--|---|
| | | Profesional Universitario TIC | | | <p>de sus funcionarios y reporte las modificaciones que considere. En caso de no obtener retroalimentación de los jefes, dará por hecho de que los permisos otorgados están acordes con el cargo y funciones que realiza cada funcionario.</p> <p>Diligencia el formato “Aprobación Permisos por Usuario” y obtiene la firma del jefe aceptando los permisos otorgados a sus funcionarios, escanea los formatos firmados y los almacena en la ruta Z:\SIG - Sistema Integrado de Gestion\GestionTecnologia e Informacion\Registros\Informatica\Revisión Permisos.</p> <p>Registra en el documento de registro “Registro Revisión Permisos” la revisión de permisos realizada.</p> |
|--|--|-------------------------------|--|--|---|

| |
|--|
| <p>ALCANCE: Este procedimiento inicia con la generación de informes de permisos de cada subgerencia que debe realizar los Profesionales Universitarios TIC y finaliza con la firma de cada subgerente de area aceptando que los permisos otorgados a sus funcionarios están acordes, teniendo en cuenta las funciones, las atribuciones y responsabilidades de cada cargo.</p> <p>Este procedimiento se realizará como mínimo una (1) vez al año o cuando un subgerente de cada area así lo requiera.</p> |
| <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • INCIDENTE: Circunstancia o suceso que sucede de manera inesperada y que puede afectar al desarrollo de un asunto o negocio, aunque no forme parte de él. |

Control de Cambios Procedimiento

| Versión | Fecha | Autor/Cargo | Descripción | Revisado por/ Cargo | Aprobado por/ Cargo | Fecha |
|---------|------------|---|---|---|--|-------------|
| 1.0.2 | 2014/05/16 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Se elimina la actividad: Generar informe de permisos: El Profesional Universitario responsable debe generar los informes respectivos de cada uno de los roles o grupos de usuario definidos en cada Unidad y debe | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Profesionales Universitarios TICs Claudia Marcela Palacio Naranjo | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo | 2014/05 /16 |

| | | | | | | |
|-------|------------|---|--|---|--|------------|
| | | | enviar por correo electrónico el (los) informe (s) generados a cada uno de los Subgerente y/o jefes de unidad. | Ivan Dario Benjumea Saldarriaga Jaime Alberto Vergara Jaller | | |
| 1.0.1 | 2013/05/24 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Se modifican las denominaciones de los cargos | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo | 2013/05/24 |
| 1.0.0 | 2012/05/28 | Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos | Nuevo | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | 2012/05/28 |

Manual de Gestión Versión No. 14.0.1 de 05/05/2022

4.11.2 Procedimiento Administración Documental

PROPÓSITO: Producir, Recibir, administrar y custodiar la documentación externa e interna de la entidad

según la normatividad vigente y almacenarla adecuadamente en el archivo correspondiente y adecuado de acuerdo a las tablas de retención documental (TRD) . Además, Direccionar los documentos a los remitentes y asegurar la trazabilidad de la información, con el fin de que esté disponible para todos los públicos

| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA | REGISTROS | OBSERVACIONES |
|---|----------------------------------|---|--------------------------|--|--|
| 1 | Planear la producción documental | Todos los funcionarios Público externo | Decreto 1080 de 2015 | | <p>Los funcionarios de TTM y el público externo planea la generación del documento, teniendo en cuenta el análisis legal, funcional y archivístico , que determine la utilidad de estos como evidencia, con miras a facilitar su gestión. el resultado del análisis determinará si se debe crear o no el documento.</p> <p>Dentro de esta actividad se realizan las siguientes tareas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se Identifican las necesidades y los requerimientos de la Gestión Documental de la Entidad, todo esto por medio de un diagnóstico con todas las subgerencias y áreas productoras. 2. Se Formularan planes, programas y proyectos y políticas que se requiera para la gestión documental 3. Definir, actualizar, ajustar y publicar los instrumentos archivísticos (tablas de retención documental. 4. Actualizar la Tabla de Retención Documental de acuerdo con la producción de documentos de cada subgerencia o área. 5. Elaborar la Tabla de Valoración Documental. Esta elaboración se efectúa por aprobación del comité de archivo teniendo en cuenta si se presentan fondos acumulados sin criterios archivístico. 6. Elaborar y/o actualizar el proceso, los procedimientos y formatos de la Gestión Documenta 7. Se requiere custodia y confidencialidad de los datos personales. |
| 2 | Producir documentos | Todos los funcionarios | Decreto 1080 de 2015 | flujos QfDocument cartas, contratos , resoluciones | <p>Los funcionarios de TTM generan documentos públicos, documentos internos y externos. En esta actividad se utilizan los formatos y flujos documentales (QfDocument), de cada proceso teniendo en cuenta el documento que necesito producir.</p> <p>Si se producen documentos que contienen datos personales, los funcionarios y contratistas</p> |

| | | | | | |
|---|------------------------------------|---|----------------------|-------------------|--|
| | | | | | participantes debe garantizar el control, custodia y confidencialidad hasta el lugar del destino,. |
| 3 | Recepción, distribución y tramitar | <p>Personal en recepción</p> <p>Técnico Administrativo Documentos</p> <p>Técnico Administrativo Archivo</p> | Decreto 1080 de 2015 | flujos QfDocument | <p>En esta actividad se tiene en cuenta el conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción o los metadatos, la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.</p> <p>En recepción se reciben los documentos, se coloca la fecha de recibido, hora y firma y se diligencia el formato "Recepción de documentos", por seguridad no se abre la documentación que llegue en sobre sellado, toda la información recibida debe contar con la confidencialidad del trámite.</p> <p>La recepcionista entrega los documentos al archivo. Donde el administrador documental firma lo recibido</p> <p>En archivo a cada documento se le asigna un radicado. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir del número uno. Se ingresa la correspondencia en el sw QfDocument, permitiendo la utilización de los flujos de trabajo y el inicio de la trazabilidad de los documentos</p> <p>Para la radicación se imprime un estiquer a través de QfDocument, este estiquer contiene la ciudad, fecha, hora de radicación, número de radicado y el nombre de la Entidad. Se radican todos los documentos públicos o si están relacionado con asuntos de la Entidad como: quejas, reclamaciones de vehículos, tasas de uso, contrato.</p> <p>Las facturas con o sin contrato no es un documento radicable, pero la entidad como directriz tiene implementado asignar un número de control, el cual permite generar trazabilidad y gestión del documento. En el flujo establecido para el registro de las facturas recibidas para trámite se cuenta con un campo para el relacionar una o varias facturas, teniendo en cuenta que vengan de un mismo proveedor y pertenezcan a un mismo contrato y/o convenio.</p> <p>CORRESPONDENCIA EXTERNA:</p> <p>Se digitaliza toda la correspondencia que llega</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>al archivo. Para facilitar la consulta se digitalizan los siguientes tipos de expedientes: contratos, , estados financieros, actas y resoluciones de las secciones y/o áreas.</p> <p>La disponibilidad y permisos de acceso a esta información es de acuerdo a las solicitudes de la alta dirección y lo que este definido en cada cargo.</p> <p>La correspondencia externa que no haga parte de estas series documentales es almacenada físicamente por el técnico administrativo archivo.</p> <p>Se identifica el destinatario interno. La correspondencia se clasifica por subgerencia.</p> <p>Los documentos externos, que se ingresan a los contratos, historias laborales, procesos jurídicos y disciplinarios, se registran en el formatos "Control entrega de documentos" .</p> <p>Si la correspondencia debe ser entregada o rotada a otra unidad, se da la trazabilidad y enruta al personal competente.</p> <p>Si el documento radicado y entregado al destinatario contiene datos personales se debe garantizar la custodia y confidencialidad de la informacion.</p> <p>CORRESPONDENCIA INTERNA:</p> <p>Toda correspondencia interna es tramitada a través del sistema QfDocument, dándole cumplimiento a la circular 04 de 2012 de la presidencia de la república.</p> <p>La entrega de la correspondencia se realiza dos veces en la mañana y dos veces en la tarde todos los días hábiles.</p> <p>La correspondencia se envía mediante el mensajero y/o aprendiz del archivo.</p> <p>Después de haber generado la respuesta se radica para ser enviado al destinatario de la siguiente manera:1 copia (Para asunto) y las copias correspondientes a los destinatarios internos o externos respectivos, 1 copia la cual queda registrada en el sistema documental QfDocument.</p> <p>Es importante tener en cuenta:</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|---|-----------------------|--------------------------------|---|---|--|
| | | | | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir anexos al menos dos copias una para el destinatario y otra para el expediente. 2. Se asigna radicado 3. Se registra en el formato correspondiente para registrar en el contrato 4. Se coordina con el mensajero de TTM o la empresa de mensajería su envío si se requiere. |
| 4 | Organizar documentos | Técnico Administrativo Archivo | <p>Guía Administración Documental</p> <p>Tablas de Retención Documental</p> <p>Formatos Administración Documental</p> | <p>QFDOCUMENT</p> <p>Tablas de Retención Documental</p> <p>Tablas valoración documental</p> | <p>En esta actividad se clasifica, ubica en el nivel adecuado, se ordena y se describe el documento en gestión.</p> <p>Se organizan y clasifican los documentos, así: Se realiza la ordenación, clasificación y descripción documental de acuerdo con las tablas de retención documental, las cuales incluyen expediente tales como historial laborales personal inactivo, contratos, resoluciones, comunicaciones oficiales, manuales de la entidad, comunicaciones bancos, Procesos disciplinarios, actas de junta directiva, asamblea, revisoría fiscal, control interno, presupuesto, entre otros.</p> <p>Se organizan los expedientes por orden de procedencia y fecha, se almacenan y se custodian.</p> <p>La información contenida en los expedientes es generada por las unidades administrativas respectivas.</p> |
| 5 | Transferir documentos | Técnico Administrativo Archivo | | | <p>Esta actividad permite la transferencia de los documentos dándole cumplimiento a lo definido en las tablas de retención documental.</p> <p>La entidad tiene definidas las tablas de retención documental. la cual clasifica los tres tipos de archivos, donde se almacenan los documentos:</p> <p>Archivo de Gestión y central: en este ciclo los documentos tienen un valor probatorio, legal, administrativo, contable y técnico</p> <p>Archivo histórico: en este ciclo los documentos tienen un valor cultural, probatorio, legal y administrativo</p> <p>En las tablas de retención documental se determinan los tiempos de permanencia por tipo de archivo donde se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las</p> |

| | | | | |
|---|----------------------|--|--|--|
| | | | | <p>diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva).</p> <p>La disposición final se encuentra en las tabla de retención documental donde se matricula los tiempos de retención de los diferentes archivos</p> <p>La disposición final se clasifica: control total digitalización, selección y eliminación.</p> <p>Se tienen tres clases de archivos: de gestión, central e histórico cada uno de los cuales tienen su tiempo de retención y una de los requisitos es no eliminar los documentos antes de cumplirse el tiempo de retención.</p> <p>Para la depuración se debe garantizar que sean documentos obsoletos y que no tengan importancia histórica de la entidad, o que adquiera valor jurídico, testimonial o probatorio, legal, dentro de algún proceso</p> <p>Los documentos que quedan clasificados como "en proceso de eliminación", se publican en la página web de la entidad por un mes, permitiendo abrir el espacio al público de interés para que este se pronuncie a la entidad y efectúe la solicitud del mismo</p> |
| 6 | Conservar documentos | <p>Técnico Administrativo Archivo</p> <p>Técnico Administrativo Documentos</p> <p>Todos los funcionarios</p> | <p>Acuerdos 47,48,49,50,56 de 2000</p> <p>Acuerdos 037 de 2002</p> | <p>En esta actividad se digitalizan los documentos, los documentos se consultan a través del sw QfDocument, teniendo en cuenta las los permisos tecnológicos otorgados por sistemas de información.</p> <p>La entidad cuenta con las siguientes condiciones para preservar los documentos a largo plazo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura adecuada y en óptima para almacenar los documentos. 2. Procesos sistematizado (menos papel) 3. Papelería y tintas adecuada (buen gramaje, desasificada) 4. Lámparas led 5. Aire acondicionado 10 horas al día. 6. Estanterías y planotecas optimas 7. Se cumple con las medidas para el manejo del papel (ganchos, perforaciones). 8. Custodia de la información registrada en el sw, por medio del servidor virtual y Backup. 9. Digitalización de los documentos.(escáner, impresora) |

| | | | | | |
|---|---|---|------------------------------------|---------------------------------|---|
| | | | | | <p>10. La información es custodiada en el archivo, solo tiene control de acceso el personal vinculado.</p> <p>11. Se realizan restauraciones menores en los documentos que los requiera</p> |
| 7 | Consultar correspondencia y expedientes | <p>Todos los funcionarios de TTM</p> <p>Técnico Administrativo Archivo</p> <p>Técnico Administrativo Documentos</p> | Formatos Administración Documental | Registros de Control Documental | <p>Los funcionarios efectúan la consulta por medio de QfDocument o en las carpetas corporativas de la entidad., teniendo en cuenta los permisos de usuarios de acuerdo al manual de funciones</p> <p>Al momento de efectuar la consulta, se debe tener en cuenta:</p> <p>para la consulta de la Correspondencia: número del radicado o fecha y asunto, para Contratos: Número del contrato, contratista y fecha</p> <p>Cuando se requiere préstamo de expedientes, se diligencia el formato carpetas afuera del archivo.</p> <p>Los expedientes deben ser consultados dentro de la entidad.</p> |
| 8 | Efectuar disposición final | Técnico Administrativo Archivo | | | <p>En este proceso se aplica lo establecido en las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental, siguiendo los procedimientos definidos por el Archivo General de la Nación, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación</p> <p>Condiciones generales para la disposición final de documentos del archivo de gestión de terminales Medellín:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En concordancia a lo establecido en el Manual de Sistema de Gestión para la seguridad de la Información la forma de destrucción de los documentos en soporte papel es la trituración con manejo correcto de los desechos, soportada en la expedición de certificados de destrucción cuando este proceso es llevado a cabo por terceros. • El Archivos de Gestión es el responsable de hacer las transferencias al Archivo Central de las Series y Subseries que han cumplido el tiempo señalado en las TRD, en ningún caso podrán hacer eliminación sin la aprobación del Comité de Archivos. • El Archivo Central es el responsable de aplicar la disposición final de acuerdo a lo establecido en las TRD y al procedimiento definido por el AGN, según su disposición: Conservación Total –CT, Eliminación-E, |

| | | | | | |
|---|------------------------|--------------------------------|--|---|---|
| | | | | | <p>Digitalización - M/D, Selección –S. El proceso técnico de Disposición de Documentos está documentado en terminales Medellín por medio del manual de tablas de retención</p> <ul style="list-style-type: none"> • La disposición final se clasifica en: control total digitalización, selección y eliminación. • En las tablas de retención documental se determinan los tiempos de permanencia por tipo de archivo donde se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del archivo y determinar su destino final (eliminación o conservación temporal o definitiva). • Para la depuración se debe garantizar que sean documentos obsoletos y que no tengan importancia histórica de la entidad, o que adquiera valor jurídico, testimonial o probatorio, legal, dentro de algún proceso • La Transferencia De Documentos permite darle cumplimiento a lo definido en las tablas de retención documental. La entidad tiene definidas las tablas de retención documental. la cual clasifica los tres tipos de archivos, donde se almacenan los documentos, los cuales son el Archivo de Gestión y central: en este ciclo los documentos tienen un valor probatorio, legal, administrativo, contable y técnico y el Archivo histórico: en este ciclo los documentos tienen un valor cultural, probatorio, legal y administrativo. Cada uno de los archivos tienen definidos su tiempo de retención y una de los requisitos es no eliminar los documentos antes de cumplirse el tiempo de retención. • Los documentos que quedan clasificados como "en proceso de eliminación", se publican en la página web de la entidad por un mes, permitiendo abrir el espacio al público de interés para que este se pronuncie a la entidad y efectué la solicitud del mismo |
| 9 | Administrar Biblioteca | Técnico Administrativo Archivo | | <p>Listado libros biblioteca</p> <p>Formatos de préstamo o libros</p> | <p>Para el control del préstamo y reserva de los libros que se encuentran en el archivo se lleva un registro en los formatos respectivos.</p> <p>Se administra el inventario de la biblioteca el cual incluye los libros disponibles para préstamo y está disponible para consulta de todos los funcionarios.</p> <p>Instrucciones para prestar un libro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultar la disponibilidad de los libros en el Inventario de la red o directamente en la |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <p>Biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tener datos previos (como nombre del libro, autor, entre otros) en el momento en que vaya a hacer la solicitud de préstamo, esto con el fin de agilizar la labor del funcionario del Archivo. ▪ Solo pueden efectuar el préstamo de libros los funcionarios de TTM ▪ El préstamo es personal e intransferible y es responsabilidad de cada funcionario devolver el material al archivo. ▪ El tiempo de préstamo es dos semanas, si se desea prolongar el periodo de préstamo, se solicita la renovación personalmente en el archivo, la renovación puede hacerse por un tiempo igual. ▪ Si el libro requerido se encuentra prestado se puede solicitar la reserva del mismo en la biblioteca ▪ Cuando se encuentre disponible el material, se le notifica al funcionario de TTM, después de esta notificación, si no lo retiran en este plazo se le prestará al usuario que tiene la siguiente reserva o se ubicará nuevamente en la colección |
|--|--|--|--|--|---|

ALCANCE: Este procedimiento inicia desde la planeación de la producción documental y termina en la Administración de la Biblioteca, aplica para todos los documentos públicos que llegan o salen de la entidad. Se aplica todo lo consignado en: Acuerdo 060 "Se establecen Pautas para la Administración de las Comunicaciones de las Entidades Públicas", Sfconsola\SAT\SIG - Sistema Integrado de Gestion; Ley 594/2000 "Dicta la ley general de Archivos y se dictan otras disposiciones, Acuerdo 050 de 2000"Conservación de Documentos", Acuerdo 056 "Requisitos para la Consulta", Resoluciones Archivo de TTM, Ley 1409 de 2010"Por la cual se reglamenta el ejercicio Profesional de la Archivística

DEFINICIONES:

- Planeación: definición del Decreto 1080.
- Archivo Central: Sitio donde se archivan la correspondencia recibida al exterior de la entidad, enviada y producida por las diferentes Unidades Administrativas de la Entidad.
- Archivo Histórico: Archivo ubicado en una bodega de TTM a donde se transfiere aquellos documentos antiguos de la entidad.
- Tabla de Retención Documental: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en los diferentes tipos de Archivo (Central, Histórico).
- Documento Original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- Documento Público: es el otorgado por funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Control de Cambios Procedimiento

| Versión | Fecha | Autor/Cargo | Descripción | Revisado por/ Cargo | Aprobado por/ Cargo | Fecha |
|---------|------------|--|---|--|---|------------|
| 302 | 2021/11/08 | Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo | Se ajusta el procedimiento en la normatividad, se adiciona el Decreto 1080 de 2015 y elimina Decreto 2609 de 2012, en la fila documento guía. | Omer Giovanni Patiño Técnico Administrativo Documentos | Secretario General | 2021/11/08 |
| 301 | 2019/02/15 | Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo | Se ajusta el procedimiento con las directrices de confidencialidad de la información | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Secretario General Francisco Ramirez | 2019/02/15 |
| 300 | 2017/08/15 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Se ajusta el procedimiento así: 1. Se adicionan a las actividades a nivel específico lo que se realizar en cada proceso. 2. Se articulan los procesos de gestión documental de acuerdo a lo estipulado en la resolución 61583 De 2016- Ministerio de Transporte - Superintendencia De Puertos y Transporte 3. Se adiciona la actividad de efectuar la disposición final de documentos. | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Omer Giovanni Patiño Técnico Administrativo Documentos | Fernando Cardona Secretario General | 2017/08/15 |
| 200 | 2014/05/16 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Se elimina el alcance: "Este procedimiento inicia desde recibir y radicar correspondencia recibida y termina en la consulta de la correspondencia y expedientes, aplica para todos los documentos físicos que llegan o salen de la entidad." por: "Este procedimiento inicia desde la planeación de la producción documental y termina en la Administración de la Biblioteca, aplica para todos los documentos públicos que llegan o salen de la entidad". Se reestructuran todas las actividades teniendo en cuenta la nueva normatividad que rige al archivo, como son los Acuerdos 47,48,49,50,56 de 2000, Acuerdos 037 de 2002, Decreto 2609 de | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Ayde Lillan Acevedo Técnico Administrativo Documentos Omer Giovanni Patiño Villa Técnico Administrativo Archivo | Raúl Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo | 2014/05/16 |

| | | | | | | |
|-----------------------|----------------|--|--|--|--|----------------|
| | | | <p>2012</p> <p>Se eliminan las actividades como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generar documentos 2. Recibir y radicar correspondencia externa 3. Distribuir correspondencia externa e interna 4. Tramitar Correspondencia 5. Organizar y clasificar Documentos 6. Consultar correspondencia y expedientes 7. Conservar Documentos 7. Efectuar disposición final | | | |
| 1 . 1 . 2 | 2013/ 05/24 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Se modifica la denominación de los cargos | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> | Raúl Gilberto Salazar Saldarri aga Subger ente Planeac ión y Desarro llo | 2013/0 5/24 |
| 1 . 1 . 1 | 2011/ 11/15 | Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos | <p>Se cambia redacción del objetivo</p> <p>Se modifica responsable de actividad "Recibir y radicar correspondencia externa" ya el responsable no es la secretaria sino el Vigilante</p> <p>Se modifica la redacción en todas las actividades</p> | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Ayde Lillan Acevedo Administrador de Documentos</p> | Alexand ra Gaviria J Jefe Unidad de Desarro llo Organiz acional | 2011/1 1/15 |
| 1 . 1 . 0 | 2011/ 04/28 | Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos | <p>Se adiciona actividad "Generar documentos"</p> <p>Se modifican las actividades y observaciones de acuerdo con la aprobación de la Administradora Documental</p> | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepulveda Técnico de Control Interno</p> | Alexand ra Gaviria J Jefe Unidad de Desarro llo Organiz | 2011/0 5/23 |

| | | | | | | |
|---|----------------|--|-------|--|--|------------|
| | | | | Ayde Lillan Acevedo Administrador de Documentos | acional | |
| 1 | 2010/ 05/30 | Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos | Nuevo | Ayde Lillan Acevedo Administrador de Documentos | Alexandra Gaviria Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | 2010/07/01 |

Manual de Gestión Versión No. 14.0.1 de 05/05/2022

4.11.3 Procedimiento Migración de Información

PROPÓSITO: Gestionar la migración de base de datos y aplicaciones registradas en los servidores

| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA | REGISTROS | OBSERVACIONES |
|---|---------------------------------|--|--------------------------------|----------------|---|
| 1 | Definir parámetros de migración | Subgerente de Planeación y Desarrollo Profesional Universitario TIC | | Plan de acción | De acuerdo a un proyecto o necesidad de repotenciación tecnológica donde este involucrado el cambio de servidores, mejoras o adquisición de SW y HW, se analiza, planifica y define criterios o parámetros de la migración. Esto criterios o parámetros se definen en acompañamiento de usuario final, permitiendo así validar que la información este completa, íntegra y congruente. |

| | | | | | |
|---|--|-------------------------------|--|--|--|
| 2 | Realizar Migración de Información | Profesional Universitario TIC | | Reporte de la migración Correo electrónico notificando al usuario final que valide información. | El Profesional Universitario TIC debe proceder a realizar el monitoreo y seguimiento de la migración de información en acompañamiento del proveedor del software específico al que pertenezca dicha información. El Profesional TIC con el proveedor debe generar un reporte de la información migrada y debe enviar un correo electrónico al usuario final para que realice la validación respectiva, garantizando el resultado final. |
| 3 | Resolver y cerrar solicitud de Migración | Profesional Universitario TIC | Control Migración de Datos | Control Migración de Información | El Profesional TIC otorga un tiempo dependiendo de la criticidad del sistema que no sea mayor a 60 días hábiles para que el usuario final revise la información migrada y reporte las inconsistencias encontradas. En caso de no obtener retroalimentación del solicitante, dará por hecho de que la migración de la información fue exitosa. Diligencia el formato "Control de Migración de Datos", obtiene la firma del solicitante aceptando que la información migrada está de acuerdo con lo solicitado y se registra la información en un consolidado Control Migración de Información, el cual está almacenado en la carpeta de registros del proceso. |

ALCANCE: Este procedimiento inicia con la definición de parámetros de la migración y finaliza con la firma del usuario final aceptando que la información migrada está de acuerdo con lo solicitado.

DEFINICIONES

- **INCIDENTE:** Circunstancia o suceso que sucede de manera inesperada y que puede afectar al desarrollo de un asunto o negocio, aunque no forme parte de él.
- **MIGRAR:** Proceso que consiste en mover o trasladar datos existentes de una aplicación de un servidor a otro o en el mismo.

Control de Cambios Procedimiento

| Versión | Fecha | Autor/Cargo | Descripción | Revisado por/Cargo | Aprobado por/Cargo | Fecha |
|---------|------------|---|--|---|--|------------|
| 1.0.1 | 2013/05/24 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Se actualiza la denominación de los cargos | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo | 2013/05/24 |
| 1.0.0 | 2012/05/28 | Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos | Nuevo | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | 2012/05/28 |

Manual de Gestión Versión No. 14.0.1 de 05/05/2022

4.11.4 Procedimiento Manejo Integral de Gestion y Proteccion de datos personales

PROPÓSITO: Formalizar las obligaciones adquiridas por Terminales Medellín frente al tratamiento, uso y protección de la información personal

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FORMATO/ DOCUMENTO/GUÍA | REGISTROS | OBSERVACIONES |
|-----------|-------------|-------------------------|-----------|---------------|
|-----------|-------------|-------------------------|-----------|---------------|

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|
| 1 | Brindar seguridad de la información del recurso humano | Subgerente de Planeación y Desarrollo Secretario General Profesional Especializado Recurso Humano | Procedimiento de capacitación y sensibilización del personal Norma seguridad de la información | Registro del plan de capacitaciones Matriz de roles, responsabilidad y autoridad | La Entidad realiza la capacitación y sensibilización del personal en temas de seguridad de la información, teniendo en cuenta los diferentes roles y responsabilidades, la periodicidad de dichas capacitaciones y sensibilizaciones Los roles y responsabilidades están definidas desde la matriz de roles, responsabilidad y autoridad Esta sensibilización se agenda desde el plan de capacitaciones de la Entidad |
| 2 | Establecer Procedimientos de ingreso y desvinculación del personal | Subgerente de Planeación y Desarrollo Secretario General Profesional Especializado Recurso Humano | Procedimiento de selección y vinculación y Procedimiento de creación y/o modificación de permisos de usuarios | Formato Ingreso, Retiro, Incapacidad y Licencias | La Entidad tiene definido el procedimiento, allí se indica la manera como la Entidad gestiona de manera segura el ingreso y desvinculación, incluyendo temas como verificación de antecedentes, firma de acuerdos de confidencialidad, En el procedimiento Creación y/o modificación de permisos de usuarios se establecen las condiciones para la generación de paz y salvos entre otras condiciones para garantizar el retiro efectivo de los servidores públicos |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| 3 | Establecer procedimientos para identificación de activos | <p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p> | | <p>acuerdo de clasificación</p> <p>falta definir temas pendientes</p> | <p>Se define el siguiente procedimiento para definir los activos de información inventariados por la Entidad, de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizar el inventario de activos de información con los que cuenta la entidad 2. Se clasifica el inventario de los activos teniendo en cuenta las siguientes categorías (información, activos físicos servidores, activos físicos infraestructura, comunicaciones y software) la clasificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes condiciones. <p>Reservada: aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley; Ley 1712/2014</p> <p>Confidencial: información que se refiere a la vida privada y los datos personales, a modo de ejemplo la información numérica, alfabética, grafica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a una persona, identificada o identificable, el nombre asociado al origen étnico o racial, las</p> |
|---|--|--|--|---|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <p>características físicas, morales o emocionales, a la vida afectiva y familiar, el domicilio particular, numero de teléfono, cuenta personal de correo electrónico, claves informáticas y cibernéticas, patrimonio, ideología, y opiniones políticas, creencias, convicciones religiosas, filosóficas, morales, u otras análogas que afecten la intimidad, los estados de la salud físicos o mentales, las preferencias sexuales, la huella dactilar, la información genética, la fotográfica, y el número de seguridad social.</p> <p>Clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley; Ley 1712/2014</p> <p>Dar acceso a las hojas de vida Imágenes de personas Grabaciones que afecten a la intimidad de una persona Publicaciones que afecten a la intimidad</p> |
|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <p>de una persona Historia laboral Expedientes pensionales Configuración de la infraestructura. Ubicación áreas restringidas</p> <p>Pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal. Ley 1712/2014</p> <p>Nombres y apellidos Pre pliegos, pliegos de condiciones. Convocatorias</p> <p>3. Etiquetado de la Información: Se realiza de la siguiente manera:</p> <p>Información público: su rotulado se encuentra en el formato para llevar el inventario y clasificación de activos de la información</p> <p>Información interna: su rotulado se encuentra en el formato de clasificación de la información</p> <p>4. Se realiza análisis jurídico del inventario de información, se clasifica la información de acuerdo a su nivel de confidencialidad o criticidad, identificando la información que es publicable de acuerdo a normatividad vigente en Colombia.</p> <p>5. En este paso la Entidad hará uso de los</p> |
|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>datos priorizados y podrá realizar la descripción de los metadatos comunes y específicos.</p> <p>6. Se finaliza con la estructuración, cargue y publicación de la información.</p> <p>7. Los activos de información se devuelven una vez termina la relación laboral con la Entidad</p> <p>8. Los activos de información están clasificados de acuerdo al nivel de confidencialidad o criticidad.</p> |
| 4 | <p>Adoptar documento de seguridad de la información personal</p> | <p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p> | <p>Política de seguridad de la información</p> <p>Norma de Seguridad</p> | | <p>Se adopta un documento de seguridad, este documento se encuentra registrados dentro del manual de gestión de la entidad, esta organización es organizada para cada uno de los controles y privacidad y organización, los conceptos de calidad se encuentran dentro de la matriz de roles y responsabilidad cada uno de los componentes se encuentran dentro de los conceptos y organizaciones.</p> |
| 5 | <p>Realizar el control de acceso a la información personal</p> | <p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso</p> | | | <p>La Entidad tiene controles y políticas establecidos para la protección de datos personales, garantizando su custodia.</p> <p>Algunos controles importantes son:</p> |

| | | | | | |
|---|---|--|------------------------------|---|---|
| | | Humano | | | <p>1. Cada usuario cuenta con su respectivo login y password.</p> <p>2. Cada usuario cuenta con permisos definidos teniendo en cuenta su perfil de cargos.</p> <p>3. los contratistas firman dentro del contrato la cláusula de confidencialidad</p> <p>4. Los servidores públicos firman el acuerdo de confidencialidad</p> <p>5. Los software tienen incorporados módulos de seguridad</p> <p>6. Se ha adquirido herramientas tecnológicas que permiten la protección de la Información registradas dentro de los sistemas de información</p> |
| 6 | Seguridad en los sistemas de información personal | <p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p> | | | Los sistemas de información cuentan con módulos para el control de base de datos |
| 7 | Procesamiento de información personal | <p>Subgerente de Planeación y Desarrollo</p> <p>Secretario General</p> <p>Profesional Especializado Recurso Humano</p> | Norma de protección de datos | Firmas de acuerdos de confidencialidad, | <p>TERMINALES tratará los datos personales de sus servidores públicos, contratistas, en dos momentos a saber: durante y después de la relación laboral y/o de servicios. la forma de tratar los datos está establecida en la norma de protección de datos.</p> <p>La información personal se procesará de la siguiente manera:</p> |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| | | | | | <p>1. Registrar la autorización por el servidor público, contratista o visitante: la autorización previa del titular de manera expresa e informada del titular, para que el titular verifique tenga a disposición de manera previa el tratamiento de sus datos personales. La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos y datos relacionados con el registro civil de las personas.</p> <p>El registro de las autorizaciones se realizan al momento del ingreso</p> |
| 8 | Realizar la gestión de incidentes de seguridad de la información personal | Subgerente de Planeación y Desarrollo Secretario General Profesional Especializado Recurso Humano | | | Cada vez que se detecte un incidente de seguridad de la información personal se toman las acciones respectivas por medio del reporte y registro de acciones correctivas |
| 9 | Realizar auditorías de seguridad de la información personal | Subgerente de Planeación y Desarrollo Secretario General | | | Las auditorías a la seguridad de la información se planean y se realizan por parte del área de control una vez al año. |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | Profesional Especializado Recurso Humano | | | |
|--|--|---|--|--|--|

ALCANCE: Este procedimiento aplica para la protección de datos personales de los servidores públicos y contratistas

DEFINICIONES

Sistema de Datos Personales: Todo conjunto organizado de archivos, registros, ficheros, bases o banco de datos personales de los entes públicos, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso

Tratamiento de Datos Personales: Cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas mediante procedimientos automatizados, informáticos, manuales, mecánicos, digitales o electrónicos, aplicados a los sistemas de datos personales, relacionados con la obtención, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, cesión, difusión, cotejo o interconexión o cualquier otra forma que permita obtener información de los mismos y facilite al interesado el acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos, así como su bloqueo, supresión o destrucción;

Control de Cambios Procedimiento

| Versión | Fecha | Autor/Cargo | Descripción | Revisado por/ Cargo | Aprobado por/ Cargo | Fecha |
|---------|------------|--|-------------|--|---|------------|
| 1.0.1 | 2019/01/20 | Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo | nuevo | Técnico Administrativo Procesos- Leidy Viviana Ramirez Agudelo | Ximena Ramirez Muñoz-Subgerente Planeación y Desarrollo | 2019/01/20 |

Manual de Gestión Versión No. 14.0.1 de 05/05/2022

4.11.5 Procedimiento Administrar Infraestructura Tecnológica

PROPÓSITO: Establecer las actividades requeridas para la administración de la Infraestructura Tecnológica, que asegure la disponibilidad y correcta operación del Hardware, Software y red de datos que soporta la ejecución de los procesos de TTM.

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FORMATO/ DOCUMENTO/ GUÍA | REGISTROS | OBSERVACIONES |
|-----------|-------------|--------------------------------|-----------|---------------|
|-----------|-------------|--------------------------------|-----------|---------------|

| | | | | | |
|---|------------------------|---------------------------------|--|---|--|
| 1 | Administrar Servidores | Profesional Universitario o TIC | <p>Instructivo Activar o Desactivar Group Policy</p> <p>Instructivo para puesta a punto de Equipos de Cómputo</p> <p>Instructivo Limpieza Equipos de Cómputo y Pantallas</p> <p>Plataforma de Comunicaciones</p> <p>Reinicio Servidores</p> <p>Manuales de los sistemas de información</p> | Plan y seguimiento al mantenimiento TIC | <p>Asegurar que los sistemas de Información estén respaldados en un servidor con las características adecuadas .</p> <p>SERVIDORES FÍSICOS TERMINAL NORTE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HV-CONSOLA1 (Windows): Servidor que soporta la virtualización 2. HVCONSOLA2 (Windows): Servidor que soporta la virtualización 3. HV-CONSOLA3 (LINUX): Servidor que soporta la virtualización 4. HV-CONSOLA4 (LINUX): Servidor que soporta la virtualización 5. UNIDAD DE ALMACENAMIENTO -NAS <p>SERVIDORES FÍSICOS TERMINAL SUR:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HV-CONSOLA5 (Windows): Servidor que soporta la virtualización como continuidad de negocio 2. HV-CONSOLA6 (LINUX): Servidor que soportan la virtualización como continuidad de negocio <p>SERVIDORES VIRTUALES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SVOPERACIONAP1: HERMES Software Operación TTM 2. SVQSLDATOS: Base de Datos de SQL (HERMES, QFDOCUMENT, CONVENIOS, BIOMETRICOS, GESTION POSITIVA). 3. ERPTTM1: Aplicación y Base de Datos de SAFIX: Software Administrativo y Financiero 4. SVQFDOCUMENT1: Aplicación y Base de Datos del sistema de Gestión Documental 5. SVG+: Aplicación y Base de Datos del Sistema de Gestion Administrativo Gestion Positiva. 6. SVNORTE2: Aplicación BioStar para control de acceso por huella 7. SVNORTE3: Respaldo del ACTIVE DIRECTORY 8. SVMANTIS1: Servidor para la actualización automática del Antivirus 9. SVMULTI1: Servidor para Servicios de |
|---|------------------------|---------------------------------|--|---|--|

| | | | | | |
|---|---|---------------------------------|--------------------|--|--|
| | | | | | <p>impresión en red</p> <p>10. SVPANTALLAS: Aplicación MAGICINFO: Software para el despliegue de pantallas de consulta de Llegadas y Salidas</p> <p>11. SVCONVENIOS: Servidor del software convenios para Gestion de Patios del Proyecto AVI, ZER, CEPOS, PARKING, TAXIS Y ADMIMINISTRACIÓN</p> <p>12. SFDOMINIO: Servidor par el directorio activo</p> <p>13. SVPRUEBAS: Servidor de pruebas para el software de convenios y Hermes</p> <p>14. SVQLIKSENSE: Servidor de Software gerencial</p> <p>15. ORACLE –OVMM: Servidor de la base de datos ORACLE</p> |
| 2 | Administrar inventario de recursos informáticos | Profesional Universitario o TIC | | <p>Inventario de Software y Hardware</p> <p>Inventario de CD'S</p> | <p>Asegurar que los usuarios dispongan de las herramientas adecuadas de Hardware y Software que les permitan desarrollar su labor.</p> <p>El inventario de partes de HW e instaladores de SW se almacena en una bodega en el área de sistemas.</p> <p>El inventario se actualiza cada vez que se efectúa una compra de Hardware o Software.</p> <p>El archivo de inventario incluye todos los equipos de la infraestructura tecnológica con que cuenta la entidad. Servidores, Computadores, impresoras, periféricos, partes y licenciamiento.</p> |
| 3 | Administrar respaldos de información | Profesional Universitario o TIC | Instructivo Backup | | <p>Para la administración de los respaldos de la información, se tiene definido un instructivo de Backup en donde se establece la metodología, periodicidad y responsables de realizar la actividad.</p> <p>La programación de cada uno de los Backup se hacen automáticamente, se realiza a diario, donde se programan los Backup full y los incrementales en días y horas donde la tarea se ejecuta.</p> <p>Se programan los Backup de los catálogos de los sistema operativos Windows y los puntos para la restauración al momento de realizar una recuperación de un Backup.</p> |

| | | | | |
|---|--|---------------------------------|---|---|
| 4 | Definir y documentar políticas de uso de herramientas informáticas | Profesional Universitario o TIC | Manual Usuario_Backup Instructivo para la Utilización de las Impresoras de Red Reglamento Básico del Usuario de Recursos Informáticos | Identificar y adaptar a la entidad políticas que permitan el buen manejo de las herramientas tecnológicas y de la seguridad de la información Realizar revisión periódica de Software instalado en las estaciones de trabajo que garantice la legalidad del licenciamiento. Documentar los manuales de usuario de los sistemas de información |
| 5 | Realizar soporte usuarios | Profesional Universitario o TIC | Instructivo Uso Carpeta Corporativa SAT Guía Aprendiz mantenimiento Manuales de SAFIX Manuales de HERMES | Brindar el soporte y asesoría a los usuarios finales. Se crean usuarios en las diferentes aplicaciones con sus respectivos perfiles y permisos a los diferentes módulos. |

ALCANCE: Este procedimiento aplica para la administración de los recursos informáticos tales como: Equipos de Cómputo, servidores, impresoras, periféricos.

DEFINICIONES:

Safix: Sistema Administrativo y Financiero

Hermes: Sistema de la Operación

Servidor: Computador que realiza tareas o servicios simultáneos en beneficio de unos clientes. Algunos servicios habituales son los servicios de aplicaciones, correos, archivos que permiten a los usuarios almacenar y acceder a estos simultáneamente

Backup: Copia de seguridad. Acción de copiar documentos, archivos o documentos de tal forma que puedan recuperarse en caso de fallo en el sistema o de una eventual pérdida de datos.

Control de Cambios Procedimiento

| Ver sió n | Fecha | Autor/ Cargo | Descripción | Revisado por/Cargo | Aprobado por/Cargo | Fecha |
|-----------|------------|--|--|---|---|-------------|
| 1.0.8 | 2019/11/12 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico | Se elimina de la actividad 3 "Administrar respaldos de información" : El Backup de las bases de datos se hacen diario en la | Profesionales Universitarios Tics: Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Norberto Gonzalez Mazuelo , Francisco Jaiver | Subgerente Planeación y Desarrollo Ximena Ramirez. | 2019 /11/12 |

| | | | | | | |
|------|-------|----------------------------|--|-----------------|------------|------|
| | | Administrativo Procesos | <p>noche de forma automática en el servidor donde están almacenadas , adicionalmente se copia el Backup de la Información de las bases de datos en otro servidor (NAS) y se copia en un disco duro externo que se lleva a la terminal del sur de manera semanal para su custodia y almacenamiento en la caja fuerte de recaudos, se diligencia el formato entrega de disco externo Backup terminal del sur , se diligencia registro Backup.</p> <p>El Backup de la carpetas corporativas SAT se hace semanal, y se almacena en unos servidores físicos y virtuales de respaldo que están ubicados en la terminal del sur, ubicados en cuarto técnico en la terminal del sur. se diligencia registro Backup.</p> <p>El Backup de los servidores virtuales se hace trimestral y se almacena en el servidor físico NAS . se diligencia registro Backup.</p> <p>Se elimina del campo de registros, el registro Backup y Formato entrega de disco externo Backup terminal del sur ,porque se está realizando por medio de un Sw que genera reporte del Backup realizado.</p> <p>Se relaciona en la actividad 3 el instructivo "Backup de la información" que establece los tiempos, metodologías, periodicidad y responsables de realizar el Backup.</p> <p>Se modifica los servidores virtuales y físicos.</p> | Restrepo Orozco | | |
| 1.0. | 2019/ | Leidy | Se modifica la actividad 3 | Técnico | Subgerente | 2019 |

| | | | | | | |
|-------|------------|--|--|---|---|------------|
| 7 | 01/15 | Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | "Administrar respaldos de información". Se actualiza el formato "Registro Backup" Se agrega el formatos que diligencian en físico "Formato entrega de disco externo Backup terminal del sur" Se ajusta los servidores virtuales y físicos. | Administrativo Procesos: Leidy Viviana Ramirez Agudelo Profesionales Universitarios Tics: Ivan Dario Benjumea Saldarriaga, Norberto Gonzalez Mazuelo , Francisco Jaiver Restrepo Orozco | Planeación y Desarrollo Ximena Ramirez. | /01/15 |
| 1.0.6 | 2017/08/15 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Se elimina : Registro Backup Servidores Relación de Contratos SPD | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos Profesionales Universitarios Tics Ivan Dario Benjumea Saldarriaga Norberto Gonzalez Mazuelo Francisco Jaiver Restrepo Orozco | Ximena Ramirez. Subgerente Planeación y Desarrollo | 2017/08/15 |
| 1.0.5 | 2014/05/16 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | Se redefinen los servidores teniendo en cuenta la información allí contenida y administrada. Así: SERVIDORES FÍSICOS 1. SERVIDOR SFESXI1 Servidor que soporta el esquema de Virtualización 2. SERVIDOR SFESXI2 Servidor que soporta el esquema de Virtualización 3. SERVIDOR NORTE2 Aplicación y Base de Datos de SEVEN Aplicación y Base de datos de Prueba HERMES Aplicación BioStar para | Profesionales Universitarios Tics Claudia Marcela Palacio Naranjo Ivan Dario Benjumea Saldarriaga Jaime Alberto Vergara Jaller | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo | 2014/05/16 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>control de acceso por huella</p> <p>4. SERVIDOR NORTE3 Fortinet:firewall es un filtro de acceso a internet.</p> <p>5. SERVIDOR SFDOMINI Respaldo del ACTIVE DIRECTORY</p> <p>6. SERVIDOR SFCONSO Consola del VMWARE y VCENTER que soporta la virtualización Servidor de Carpeta Corporativa ACTIVE DIRECTORY: Administra las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo</p> <p>7. SERVIDOR FISICO CAMARAS NORTE: maneja sistema y base de datos.</p> <p>8. SERVIDOR FISICO CAMARAS SUR: MANEJO: maneja sistema y base de datos.</p> <p>SERVIDORES VIRTUALES</p> <p>1. SERVIDOR SVOPERA Aplicación de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p>2. SERVIDOR SVOPERA Base de Datos y Reporting Services de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p>3. SERVIDOR SVLPRNO Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Norte y Sur</p> <p>4. SERVIDOR SVLPRSU Circuito cerrado de televisión (cámaras anteriores análogas).</p> <p>5. SERVIDOR SVPANTAL Aplicación MagicInfo: Software para el despliegue</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>de pantallas de consultas de Llegadas y Salidas</p> <p>6. SERVIDOR ERPTTM Aplicación y Base de Datos de ERP SAFIX: Software Administrativo y Financiero</p> <p>7. SERVIDOR TTMCORR Servidor de EXCHANGE: Administra las cuentas de correo y buzones.</p> <p>8. SERVIDOR SVMANTIS Mantis para consulta : Software que soportan los proyectos de solicitudes de servicio de UDO, UFC, Operativa, Quejas y Reclamos Manejo del Sistema Qlik View: sf inteligencia de negocios.</p> <p>9. SERVIDOR SVMULTI Consola de Antivirus que asegura la actualización automática y periódica del Antivirus Servidor para Servicios de impresión en red Base de datos del Sw Syscon para soportar la operación del parqueadero publico P2</p> <p>10. SERVIDOR PROJECT Servidor PROJECT: Software para el manejo de proyectos de la entidad</p> <p>11. Cámaras: Consulta del histórico de videos.</p> <p>12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR: Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p>13. SVGPOSITIVA: servidor que maneja el sistema de gestión</p> <p>Se elimina, la anterior clasificación:</p> | | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>SERVIDORES FÍSICOS</p> <p>1. SERVIDOR SFESXI1 Servidor que soporta el esquema de Virtualización</p> <p>2. SERVIDOR SFESXI2 Servidor que soporta el esquema de Virtualización</p> <p>3. SERVIDOR NORTE2 Aplicación y Base de Datos de SEVEN Aplicación y Base de datos de Prueba HERMES Aplicación BioStar para control de acceso por huella</p> <p>4. SERVIDOR NORTE3 ACTIVE DIRECTORY: Administra las políticas de acceso a la red y equipos de cómputo</p> <p>5. SERVIDOR SFDOMINI Respaldo del ACTIVE DIRECTORY</p> <p>6. SERVIDOR SFCONSO Consola del VMWARE y VCENTER que soporta la virtualización Servidor de Carpeta Corporativa</p> <p>SERVIDORES VIRTUALES</p> <p>1. SERVIDOR SVOPERA Aplicación de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p>2. SERVIDOR SVOPERA Base de Datos y Reporting Services de HERMES: Software Operación de TTM</p> <p>3. SERVIDOR SVLPRNO Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Norte y Sur</p> <p>4. SERVIDOR SVLPRSU Circuito cerrado de</p> | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | <p>televisión (cámaras anteriores).</p> <p>5. SERVIDOR SVPANTAL Aplicación MagicInfo: Software para el despliegue de pantallas de consultas de Llegadas y Salidas</p> <p>6. SERVIDOR ERPTTM Aplicación y Base de Datos de ERP SAFIX: Software Administrativo y Financiero</p> <p>7. SERVIDOR TTMCORR Servidor de EXCHANGE: Administra las cuentas de correo y buzones.</p> <p>8. SERVIDOR SVMANTIS Mantis para consulta : Software que soportan los proyectos de solicitudes de servicio de UDO, UFC, Operativa, Quejas y Reclamos Manejo del Sistema Qlik View: sf inteligencia de negocios.</p> <p>9. SERVIDOR SVMULTI Consola de Antivirus que asegura la actualización automática y periódica del Antivirus Servidor para Servicios de impresión en red</p> <p>10. SERVIDOR PROJECT Servidor PROJECT: Software para el manejo de proyectos de la entidad</p> <p>11. SVCamaras: Servidor para el circuito cerrado de Televisión para el manejo de las nuevas camaras</p> <p>12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR: Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p>Se elimina la observación "El primer día hábil del mes se envía a la Tesorería el</p> | | |
|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | | |
|-------|------------|---|--|---|--|------------|
| | | | Backup mensual que se hace con una periodicidad semanal" | | | |
| 1.0.4 | 2013/05/24 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos | <p>Se elimina los servidores: 7. SERVIDOR TTMPROXY ISA SERVER Administrar las políticas de acceso a Internet</p> <p>El SERVIDOR SVLPRSUR ya no está disponible para la Aplicación y Base de Datos de Reconocimiento de Placas en Terminal Sur, allí está la información del Circuito cerrado de televisión (cámaras anteriores).</p> <p>Se adiciona que el SERVIDOR SVMANTIS custodia Información de Manejo del Sistema Qlik View: sf inteligencia de negocios.</p> <p>Se adicionan nuevos servidores: 11. Cámaras: Servidor para el circuito cerrado de Televisión para el manejo de las nuevas cámaras 12. SVGDOCUMENTAL SERVIDOR: Servidor que custodia el Sistema de Gestión documental QF DOCUMENT.</p> <p>En la actividad 2 "Administrar inventario de recursos informáticos", se elimina el registro "Relación de Contratos Recursos Informáticos"</p> <p>Se actualiza la denominación de los cargos</p> <p>Se elimina: Registro Errores del Sistema HERMES</p> <p>Registro Errores del Sistema Safix</p> | <p>Dora Astrid Restrepo Profesional Universitario TIC (Dora)</p> <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo Procesos</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno</p> | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo | 2013/05/24 |

| | | | | | | |
|-----------|----------------|---|---|--|---|--------------------|
| 1.0. 3 | 2012/ 05/28 | Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos | <p>En la actividad "Administrar Servidores", se ingresa un servidor físico PROXY el cual se encuentran en la versión anterior del manual.</p> <p>Se adiciona nuevo registro "Relación de Contratos Recursos Informáticos" en la actividad "Administrar inventario de recursos informáticos"</p> <p>En la Actividad "Administrar respaldos de información", se cambia el párrafo: "El primer día hábil de la semana se envía a la Tesorería el Backup que se hace con una periodicidad semanal por el siguiente "El primer día hábil del mes se envía a la Tesorería el Backup mensual que se hace con una periodicidad semanal</p> <p>Se adiciona registro "Registro Restore Backup"</p> <p>Se adiciona un nuevo manual Manual F_Secure_Admin</p> <p>Se adicionan dos nuevos registros Registro Errores del Sistema HERMES y Registro Errores del Sistema Safix</p> | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnicos de Tecnología de Información</p> <p>Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional</p> <p>Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno</p> <p>Yuri Maria Gallego Alzate Técnico de Control Interno</p> | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | 2012 /05/2 8 |
| 1.0. 2 | 2011/ 11/15 | Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos | <p>Actualizar los Servidores físicos y virtuales</p> | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Dora Astrid Restrepo Técnico en Tecnologías de Información</p> | Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | 2011 /11/1 5 |
| 1.0. 1 | 2011/ 04/28 | Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos | <p>Se elimina Administrar el control de acceso de los usuarios a los diferentes sistemas de información porque está sustentado en otro procedimiento</p> | <p>Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos</p> <p>Martha Claudia Sepúlveda</p> | Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | 2011 /05/2 3 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|----------------------------|--|--|
| | | | <p>LA ACTIVIDAD 1: "Administrar plataforma tecnológica" por "Administrar Servidores", en las observaciones se eliminan los párrafos que hablan del control de acceso ya que será documentado a nivel del procedimiento. Se adiciona el siguiente párrafo en observaciones "Asegurar que los sistemas de información estén respaldados en un servidor con las características adecuadas". Se actualizan la clarificación de los servidores físicos y virtuales Se adiciona la siguiente nota: "Esta actividad esta soportada por contratistas y aprendices"</p> <p>La actividad 2 y 3 cambian de orden, la 3ra queda de 2da "Administrar inventario de recursos informáticos y la 2da queda de 3ra "Administrar respaldos de información"</p> <p>LA ACTIVIDAD 2: Cambia el nombre de la actividad "Administrar inventario de Hardware y Software" por " Administrar inventario de recursos informáticos". Se eliminan las siguientes observaciones "Las llaves de la puerta de la bodega están bajo custodia del responsable de la actividad" y " un mantenimiento preventivo o correctivo o un remplazo de partes"</p> <p>LA ACTIVIDAD 3: se elimina los sistemas BD Seven BD Kactus Formatos e Instructivos Project</p> | Técnico de Control Interno | | |
|--|--|--|--|----------------------------|--|--|

| | | | | | | |
|-------|------------|---------------------------------------|--|--|---|------------|
| | | | <p>Mantis Correo Se adiciona observación de cómo se realiza el Backup semanal</p> <p>LA ACTIVIDAD 4: Se elimina el responsable "Aprendiz o contratista de TTM</p> <p>LA ACTIVIDAD 5: Se elimina el responsable "Aprendiz o contratista de TTM</p> <p>LA ACTIVIDAD 6: Se elimina "Control de acceso área de servidores", nuevo procedimiento porque está sustentado en otro procedimiento</p> <p>Se modifica el alcance "Este procedimiento aplica para la administración de la plataforma tecnológica y el control de acceso al área de servidores por "Este procedimiento aplica para la administración de los recursos informáticos tales como: Equipos de Cómputo, servidores, impresoras, entre otros"</p> <p>Se adaptan la definiciones de acuerdo a las modificaciones realizadas a los procedimientos</p> | | | |
| 1.0.0 | 2010/03/05 | Leidy Ramírez Auxiliar de Procesos | Nuevo | Carlos Andrés Escobar Técnico en Tecnologías de Información | Alexandra Gaviria J Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional | 2010/04/15 |

Manual de Gestión Versión No. 14.0.1 de 05/05/2022

4.11.6 Procedimiento Manejo de Fallas Sistemas Criticos

PROPÓSITO: Definir las acciones a seguir para los casos de falla más críticos y comunes en las redes, Hardware y Software, con el fin de reducir el impacto y restablecer el servicio lo antes posible.

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FORMATO// DOCUMENTO/ GUÍA | REGISTROS | OBSERVACIONES |
|---|--|--|-----------|---|
| PROBLEMAS DE RED FIBRA ÓPTICA | | | | |
| <p>1 Identificar y corregir fallas en la conectividad de la fibra</p> | <p>Profesional Universitario TIC</p> | <p>Datos Importantes Configuración</p> | | <p>TTM no cuenta con una red alterna para contingencia, en caso de falla debe corregirse el problema inmediatamente y mientras esto sucede la operación debe proceder con la contingencia operativa documentada en el proceso.</p> <p>Problemas Físicos Se verifica en los swiches de fibra que estén encendidos y conectividad entre el cable y el puerto del swiches. Se verifica la conexión del punto que está fallando y su funcionamiento realizando una conexión a otro par de hilos de la fibra. Cada fibra tiene 6 pares de hilos de fibra. Con los cuales se puede probar la conectividad. si ninguno de los pares funciona se debe solicitar soporte técnico al proveedor.</p> <p>Si hay conexión en el punto de prueba, se revisa con una linterna de luz roja la continuidad de la fibra.</p> <p>Verificar que el punto de conexión en el Rack esté encendido y parpadeando.</p> <p>Verificar conectividad con otro cable de red.</p> <p>Verificar funcionamiento de la tarjeta de red.</p> <p>Problemas de configuración de red Se debe revisar dirección IP, máscara de subred, puerta de enlace, servidores DNS</p> |
| <p>2 Identificar y corregir problemas de Hardware en servidores</p> | <p>Profesional Universitario TIC</p> | | | <p>Los servidores virtualizados, cuentan con redundancia en fuentes de poder, tarjetas de red, y tiene un arreglo de discos, que permite cambiar discos defectuosos en caliente.</p> |

| | | | | | |
|---|---|-------------------------------|--|--|--|
| | | | | | <p>Revisar en el display del servidor, mensajes y alertas que se han generado</p> <p>Revisar las señales luminosas del rack de servidores, que determina si el hardware está funcionando correctamente o si tienen alertas. En caso de fallas se debe proceder a reportar los incidentes con el proveedor que suministre el repuesto o la garantía si está vigente.</p> |
| 3 | Identificar y corregir problemas de Hardware en estaciones de trabajo | Profesional Universitario TIC | | | <p>Fallas en computadores, periféricos e impresora</p> <p>Se tiene disponible 3 CPU de contingencia 1 para Terminal del Norte y 1 para la operación terminal del sur,. Se tiene contingencia para una impresora ZEBRA de alta capacidad y una impresora ZEBRA de mediana capacidad. También monitores, mouse, teclados y un lector de código de barras para reemplazar en cualquier momento.</p> <p>- Si el problema es una falla cuya solución requiere menos de 15 minutos se realiza en el puesto de trabajo</p> <p>- Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15 minutos, se cambia el equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una corrección, reparación o mantenimiento correctivo .</p> <p>Fallas en Impresora ZEBRA Se revisa que la impresora esté correctamente conectada y esté en estado Ready</p> <p>Se identifican problemas como bloqueo de la impresora, cambio de cinta, cambio de papel, si presenta atascos o mal funcionamiento del láser cuando la impresora bota el papel.</p> |

| | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|
| | | | | | <p>En caso de no ser posible la solución del problema se cambia la impresora por la de contingencia y se procede a realizar la revisión y mantenimiento correctivo respectivo o en última instancia se contacta el proveedor que suministre el repuesto o la garantía si está vigente.</p> <p>Fallas en el sistema Operativo Si el computador presenta pantalla negra y el mensaje: Falta Ntldr o volcado de memoria es señal de problemas en el arranque. Se debe proceder a reparar el sistema operativo.</p> <p>Si el equipo presenta lentitud se debe revisar los programas que están corriendo actualmente, revisar la actualización de antivirus y su descarga periódica. en caso de infección de virus se inicia el computador en modo a prueba de fallos y se vacuna el equipo. Revisar el espacio en disco disponible, si está menor a 1 GB se debe proceder a liberar espacio.</p> <p>Si el problema es una falla cuya solución requiere más de 15 minutos, se cambia el equipo por uno de contingencia y al equipo con problemas se le realiza una reinstalación y reconfiguración de Software.y Hardware</p> |
| PROBLEMAS EN EL FLUIDO ELÉCTRICO | | | | | |
| 1 | Identificar y corregir problemas de la red afectada por la falla eléctrica | Inspector de mantenimiento o Auxiliar de Mantenimiento | Procedimiento Ingresos, llegadas y Salidas Instructivo Reinicio Servidores | | <p>TTM tiene como contingencia a fallas eléctricas una Subestación eléctrica en la terminal del norte que soporta la energía de la casetas 1 y caseta 2.</p> <p>Para ambas terminales se cuenta con inversores (Bancos de baterías) que soportan las siguientes áreas:</p> <p>Terminal de Norte Área de Servidores (2 Inversores de duración 4 horas y 1 UPS de duración 3 horas) Caseta 3 1 inversor duración 8</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>horas Información 1 inversor duración 8 horas Recaudos 1 inversor duración 8 horas Equipos Administración 2 cubre computadores de las unidades, duración 8 horas. Centro de monitoreo</p> <p>Terminal del Sur Caseta 4 1 inversor de 8 horas Area del Rack en la terminal sur: Recaudos 1 inversor de 8 horas Información 1 UPS de 3 horas</p> <p>Estos inversores operan inmediatamente se presenta la falla.</p> <p>En caso de que no funcionen los inversores, se procede a revisar los componentes de la red eléctrica que los alimenta.</p> <p>Una vez restablecida la energía los inversores hacen el intercambio de energía automáticamente.</p> <p>En caso de agotamiento de las baterías o problemas de los inversores y se genere un apagón en los servidores, es necesario esperar el restablecimiento de la energía y seguir instrucciones de Reinicio de servidores.</p> <p>Si hay apagón y no se puede operar con los sistemas, en toda la operación debe trabajarse con la contingencia manual a través del registro de la información en los formatos respectivos y sistema de respaldo de recaudos(Ver proceso Gestión Operación).</p> |
|--|--|--|--|---|

ALCANCE: Este procedimiento aplica para las contingencias que realiza TTM para los problemas de Red Fibra Óptica, en el funcionamiento del Sistema de la Operación y problemas en el fluido eléctrico

DEFINICIONES

- **Contingencias:** Puede definirse como un evento o suceso que ocurre en la mayoría de los casos en

forma repentina o inesperada, y causa alteraciones en los patrones normales de vida o actividad humana.

- **Seven Half:** medio que permite, realizar la facturación de tasas de uso cuando se cae el Sistema y actualizar automáticamente el Sw.
- **Proxy:** Sw encargado de distribuir las conexiones de red
- **BD:** Base de datos
- **Task manager:** Es una aplicación del Sistema, sirve para gestionar aplicaciones y procesos
- **Rack:** Estantería que soporta todas las conexiones de red

Control de Cambios Procedimiento

| Versión | Fecha | Autor/Cargo | Descripción | Revisado por/Cargo | Aprobado por/Cargo | Fecha |
|---------|------------|---|--|--|--|------------|
| 1.0.3 | 2013/05/24 | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos | Se modifica la denominación de los cargos | Dora Astrid Restrepo Profesional Universitario TIC (Dora) Leidy Viviana Ramirez Agudelo Técnico Administrativo o Procesos Carlos Arturo Paternina Moreno Asesor Control Interno Yuri Maria Gallego Alzate Profesional Universitario Control Interno | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Subgerente Planeación y Desarrollo | 2013/05/24 |
| 1.0.2 | 2012/05/28 | Leidy Ramirez Auxiliar de Procesos | En la actividad 2 "Identificar y corregir problemas de Hardware en servidores", se elimina el responsable "Aprendiz o contratista de | Leidy Viviana Ramirez Agudelo Auxiliar de Procesos | Raul Gilberto Salazar Saldarriaga Jefe Unidad de Desarrollo | 2012/05/28 |