
 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Instituto Distrital de Deporte y Recreación			INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones		Código:	DPGTICDAYFPT - 02		
	Documento:	Procedimiento Gestión de Servicios de TI, Monitoreo y Control		Versión:	3.0		
	Fecha de aprobación:	17/12/2024		Página	Página 1 de 7		


PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI, MONITOREO Y CONTROL

1. Objetivo y Alcance



OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
<p>Monitorear, evaluar y controlar la debida ejecución de los servidores, equipos de control de borde, conectividad de acuerdo al parámetro establecido por el IDER.</p>
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO
<p>Consiste en realizar monitoreo, seguimiento y control a los Servidores, Proveedores de Hosting y Proveedores de Servicio de Internet.</p>

2. Glosario

No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
	Computadora:	Es un sistema digital con tecnología microelectrónica capaz de procesar información a partir de instrucciones contenidas en un programa o software. Consta de un microprocesador (CPU), memoria y dispositivos de entrada/salida (E/S), también de los denominados buses que permiten la comunicación entre ellos. Puede realizar tareas muy diversas cargando distintos programas en la memoria que son ejecutados por el procesador.
	Comunicación:	De acuerdo con la Psicología, es el proceso de máxima interacción social, propio de las personas.
	Conectividad:	Todas las partes de un sistema complejo se afectan mutuamente a pesar de que no tengan conexión directa. No importan tanto los objetos sino las relaciones. Las conexiones, sean locales o no, conforman un campo relacional.
	Correo electrónico (e-mail):	Consiste en mensajes de texto enviados de un usuario a otro por medio de una red. Su nombre es SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), basado en texto utilizado para el intercambio de mensajes entre computadoras y/o distintos dispositivos como celulares a través de Internet. Junto con los mensajes también pueden remitirse archivos. Fue creado por Ray Tomlinson en 1971, quien eligió la arroba @ como divisor entre el usuario y la computadora en la que se aloja la casilla de correo (en inglés @ equivale a "at" = en).


 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones	Código:	DPGTICDAYFPT - 02
	Documento:	Procedimiento Gestión de Servicios de TI, Monitoreo y Control	Versión:	3.0
	Fecha de aprobación:	17/12/2024	Página	Página 2 de 7

No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
	Criptografía:	Procedimiento que permite asegurar la transmisión de información privada por las redes públicas, desordenándola matemáticamente –encriptándola– de manera que sea legible solo por la persona que posee la “clave”, que es quien puede (desencriptar) la información. Dispositivos de entrada/salida: Son cada uno de los elementos físicos –teclado, impresora– o el hardware de una computadora que permiten al sistema interactuar con elementos o actores físicos externos a la computadora.
	Directorios:	Lista de instituciones, de personal, y otros. Ejemplo: las guías telefónicas en formato electrónico.
	Dispositivo:	Una pieza de un equipo informático que puede realizar una función específica. Ejemplo: una impresora, el teclado, un pendrive.
	Dispositivo:	Una pieza de un equipo informático que puede realizar una función específica. Ejemplo: una impresora, el teclado, un pendrive.
	Enlace:	Designa a una palabra, grupo de palabras o frases subrayadas –generalmente resaltadas en otro color- que enlazan a un hipertexto permitiendo al usuario pasar a otra sección del mismo documento o a otro documento.
	Escáner (Scanner):	Dispositivo que convierte una página impresa o una imagen en una representación digital que puede ser vista y manipulada en la computadora.
	Extensión:	Conjunto de uno a tres caracteres, separada del nombre del archivo por un punto (.), que sigue a un nombre de archivo –.doc; .PDF–. La extensión define con mayor precisión al tipo de archivo.
	Firewall (“pared contrafuego”):	Método para dar a los usuarios acceso a Internet que mantiene la seguridad interna de la red, impidiendo la entrada a sitios no seguros.
	GB (Gigabyte):	Unidad de capacidad de almacenamiento digital que se usa comúnmente en las computadoras, que equivale a 1.000 megabytes (MB). Ejemplos: un iPod típico tiene 30 GB, que guardan alrededor de 7500 temas, en tanto una tarjeta de memoria de 1 GB puede guardar alrededor de 1500 fotos digitales.
	GIF (Graphics Interchange Format):	Formato de archivo gráfico desarrollado por CompuServe para imágenes y animaciones. No produce pérdida de calidad, siempre que se trate de imágenes de 256 colores o menos.
	GPS (Sistema de posicionamiento global):	Tecnología de navegación satelital. Un receptor GPS capta señales de múltiples satélites y localiza con exactitud su propia posición sobre la Tierra. Esta información es transmitida a un software de mapeo, que produce instrucciones gráficas y vocales en base a esa posición.
	Herramientas de navegación:	Software que permite encontrar y visualizar información en Internet. Los más comunes son Internet Explorer, Firefox y Google Chrome.

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Instituto Distrital de Deporte y Recreación			INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones		Código:	DPGTICDAYFPT - 02		
	Documento:	Procedimiento Gestión de Servicios de TI, Monitoreo y Control		Versión:	3.0		
	Fecha de aprobación:	17/12/2024		Página	Página 3 de 7		

3. Siglas


SIGLAS		
No.	Sigla	Descripción
1	Host (literalmente anfitrión):	Es una computadora directamente conectado a una red, la cual efectúa las funciones de un servidor, y alberga servicios accesibles por otros ordenadores de la red, como correo electrónico, grupos de discusión, o la Web.
2	ISP	El proveedor de servicios de internet (ISP, por las siglas de Internet Service Provider) es la empresa que brinda conexión a Internet a sus clientes.
3	CPU	Con las siglas de Central Processing Unit, lo que traducido significa Unidad Central de Procesamiento.
4	ITIL	ITIL es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). La guía ITIL ha sido elaborada para abarcar toda la infraestructura, desarrollo y operaciones de TI y gestionarla hacia la mejora de la calidad del servicio.
5	ANS	Un acuerdo de nivel de servicio (ANS), o en inglés Service Level Agreement (SLA), es un documento que establece los acuerdos sobre las normas de un servicio o producto.
6	TI	Tecnología de la Información.
7	CIO	(Chief Information Officer) El CIO es el jefe o líder de los informáticos.
8	HTML (Hypertext Markup Language)	Lenguaje de formato de documentos de hipertexto): es un Lenguaje diseñado para estructurar textos y presentarlos en forma de hipertexto, así como para crear páginas Web y permitir acceso a documentos en la red.
9	HTTP (Hyper Text Transfer Protocol):	Método utilizado para transferir archivos hipertexto por Internet.
10	IP (Internet Protocol = Protocolo de Internet):	Estándar Internacional para disponer o enviar datos a través de Internet.
11	MB –Megabyte–:	Equivalente a 1.000.000 de bytes (o 1.000 KB).
12	Mbps –Megabits por segundo–:	Medida de la velocidad de transmisión de datos en un sistema de comunicación. Megabits transmitidos o recibidos cada segundo.

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones	Código:	DPGTICDAYFPT - 02
	Documento:	Procedimiento Gestión de Servicios de TI, Monitoreo y Control	Versión:	3.0
	Fecha de aprobación:	17/12/2024	Página	Página 4 de 7

SIGLAS		
No.	Sigla	Descripción
13	PDF	(Portable Document Format = PDF): es un tipo de archivo creado por Adobe Systems. que permite la transmisión por Internet de documentos de alta resolución, que pueden ser vistos en cualquier computadora que disponga del software correspondiente, descargable gratuitamente del sitio Web de la empresa. Estos documentos pueden contener logos, fotos y elementos gráficos de alta definición, textos con colores, etc. También pueden contener enlaces hipertexto, secuencias animadas y archivos con sonido.
14	Red (network en inglés):	Son dos o más computadores conectados entre sí de forma que puedan compartir recursos. Una red de computadoras es entonces, un conjunto de dos o más computadoras conectados entre sí y que comparten información (archivos), recursos (impresoras, etc.) y servicios (e-correo, chat, juegos, lecciones), etc.
15	URL	(Uniform Resource Locator = Localizador uniforme de recursos): Es la "dirección" de una página principal en la Web. Por ejemplo: www.fundec.org.ar . Es la cadena de caracteres con la cual se asigna una dirección única a cada uno de los recursos de información disponibles en Internet. <

4. Marco Normativo

No.	NORMA / DOCUMENTO	FECHA	DESCRIPCIÓN
	Decreto 1078	Mayo 26 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
	Decreto 1008	Junio 14 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
	Decreto 415	Marzo 7 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
	Ley 1712	Marzo 6 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
	Resolución 1519	Agosto 24 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones	Código:	DPGTICDAYFPT - 02
	Documento:	Procedimiento Gestión de Servicios de TI, Monitoreo y Control	Versión:	3.0
	Fecha de aprobación:	17/12/2024	Página	Página 5 de 7

No.	NORMA / DOCUMENTO	FECHA	DESCRIPCIÓN
	Ley 1581	Octubre 17 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.


5. Políticas de Operación

Roles y Responsabilidades		
No.	Funcionario /contratista	Responsabilidad
1	Ingeniero de infraestructura de TI	Realizar el monitoreo y control de los equipos Servidores de la Entidad, Equipos de Control de Borde, Conectividad y Proveedores de Servicios de Internet en las oficinas del IDER. Realizar la planeación y asignación de cuentas de correos electrónicos a los funcionarios y contratistas de la entidad. Realiza trabajos de instalaciones y cableado estructurado. Ejecuta tareas de instalación de software. Ejecuta tareas de configuración de redes y conectividad.

Condiciones Generales
1. Se debe realizar el monitoreo y control de los equipos Servidores de la Entidad, Equipos de Control de Borde, Conectividad y Proveedores de Servicios de Internet en las oficinas del IDER. 2 Se debe realizar verificación de las medidas de los diferentes parámetros (Temperatura, Rendimiento y Estabilidad de Servidores y Velocidad y Estabilidad de medios de Conectividad). 3. Se debe ejecutar de acuerdo a las mediciones que se encuentren fuera de los parámetros normales, las acciones pertinentes para garantizar la estabilidad y disponibilidad de los recursos.

6. Actividades

6.1. Actividad 1

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones	Código:	DPGTICDAYFPT - 02
	Documento:	Procedimiento Gestión de Servicios de TI, Monitoreo y Control	Versión:	3.0
	Fecha de aprobación:	17/12/2024	Página	Página 6 de 7


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO (días)
1	Definir la periodicidad para el chequeo de los Servidores de la Entidad, Equipos de Control de Borde, Conectividad y Proveedores de Servicios de Internet	Realizar una rutina semanal para el seguimiento a los servidores, los equipos de conectividad y los servicios de red.	Oficina de Sistema	Reporte de Rendimiento de Servidores Reporte de Estado y Ancho de Banda	8 días

6.2. Actividad 2

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
2	Realizar el monitoreo y control de los equipos Servidores de la Entidad, Equipos de Control de Borde, de conectividad y Proveedores de Servicios de Internet.	Verificación de las medidas de los diferentes parámetros (Temperatura, Rendimiento y Estabilidad de Servidores y Velocidad y Estabilidad de medios de Conectividad)	Oficina de Sistema	Reporte de Rendimiento de Servidores	2 hora

6.3. Actividad 3

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
3	Ejecutar de acuerdo a las mediciones que se encuentren fuera de los parámetros normales las	Realizar ajustes a los servidores de acuerdo a los parámetros que se encontraron fuera de su medición normal.	Oficina de Sistema	Reporte de Rendimiento de Servidores con base a Ajustes	12 hora

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones	Código:	DPGTICDAYFPT - 02
	Documento:	Procedimiento Gestión de Servicios de TI, Monitoreo y Control	Versión:	3.0
	Fecha de aprobación:	17/12/2024	Página	Página 7 de 7

	acciones pertinentes para garantizar la estabilidad y disponibilidad de los recursos.			Validación de Estado y Ancho de Banda	
		Reportar el hallazgo a la Empresa de Servicios de Internet	Oficina de Sistema	Reporte de Estado y Ancho de Banda	1 horas

1. Documentos Asociados

Documentos asociados a este procedimiento de gestión Presupuestal

No.	NOMBRE DEL FORMTATO O DOCUMENTO	CODIGO
1	Formato de servicios de TIC	N/A

2. Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1	25/11/ 2021	Emisión del documento	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER
2	22/12/2022	Denominación del proceso Gestión Sistemas Tecnología de la Información por el nombre de Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones, código del documento MIPDDFDRPT – 02 a MIGDPDFDRPT - 02 versión de 2.0 a 3.0	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER
3	17/12/2024	Se actualiza el logo, se quita el eslogan "Salvemos Juntos a Cartagena" y solo se deja el logo del IDER junto con el de la alcaldía distrital en la esquina superior	Campo Elías Teheran Humanez

3. Aprobación

Elaborado	Verificado	Aprobado
Guillermo Henríquez Salas	Líder de Proceso	Viviana Londoño Moreno