

Procedimiento de Soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento

CSC-GI-PR-08

Versión 09

Fecha 12/06/2025



Gobernación de
Cundinamarca

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-08
		Versión: 09
	Procedimiento soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento	Fecha: junio 12 de 2025
		Página: 2 de 11

1. OBJETIVO

Brindar soporte técnico y de funcionamiento a los usuarios de la entidad, en el manejo de los diferentes aplicativos implementados en la CSC.

2. ALCANCE

Mantener el software y aplicativos actualizados para garantizar la disponibilidad permanente a los usuarios de la entidad.

3. SOPORTE LEGAL

Ver Normograma

4. RESPONSABLE

Subgerente Administrativa y Financiera

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

APLICATIVO: Es un tipo de software que funciona como un conjunto de herramientas diseñado para realizar tareas y trabajos específicos en tu computador.

BASE DE DATOS: Una base de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

DESARROLLO: Un proceso de desarrollo de sistemas tiene como propósito la producción eficaz y eficiente de un producto de software que satisfaga los requerimientos del usuario.

SOFTWARE: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

SQL: Por sus siglas en inglés significa Lenguaje de Consulta Estructurada (Structured Query Language), es un lenguaje de programación diseñado para actualizar, obtener, y calcular información en bases de datos relacionales.

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-08
		Versión: 09
	Procedimiento soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento	Fecha: junio 12 de 2025
		Página: 3 de 11

6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
A. SOPORTE TECNICO A USUARIOS UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE				
1	Recibir la solicitud del funcionario mediante el formato CSC-GI-FR-09 requerimientos de informática.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas	Formato CSC- GI- FR-09 Requerimientos de informática
2	VERIFICACIÓN REPORTE: POR MANEJO: Si el inconveniente es por inadecuada utilización del aplicativo, se explica al funcionario de manera inmediata la forma correcta de realizar el proceso o consulta. POR FALLAS: Si el problema es por error en el software, se debe informar a la empresa contratada para que se realicen los debidos cambios. NOTA: En el formato se encuentra toda la información requerida por el usuario la cual se entrega al contratista del software para que dé la solución al requerimiento.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas Contratista responsable del soporte técnico	Formato CSC-GI.FR-09 Requerimientos de informática
3	PROCEDIMIENTO SOLUCIÓN POR FALLA: Cuando el caso reportado requiere la intervención de la firma contratada para la administración de los aplicativos, la oficina de sistemas dará trámite de forma inmediata al tercero. NOTA: La solución del reporte dependerá de la eficacia de la firma administradora del sistema, en cumplimiento de las obligaciones contractuales. El funcionario generador del reporte tiene la obligación de hacer seguimiento y suministrar la información necesaria	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas Empresa responsable del sistema de información	Correo electrónico con solicitud Formato CSC-GI-FR-09

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-08
		Versión: 09
	Procedimiento soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento	Fecha: junio 12 de 2025
		Página: 4 de 11

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
	para poder solucionar la falla reportada.			

B. SOPORTE APOYO TÉCNICO BÁSICO

4	Cuando un funcionario requiere la asistencia técnica para solucionar una falla menor por manejo o funcionamiento del equipo (impresora, computador y software) la atención por parte del personal del área de sistemas será de forma inmediata; asistencia que debe documentarse en el formato CSC-GI-FR-22	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas	Formato CSC-GI-FR-22 Planilla control de soporte a usuarios
---	---	---	---	--

C. HABILITACION PERMISOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CREACIÓN CUENTA CORREO INSTITUCIONAL

5	El funcionario que haya culminado su proceso de vinculación a la entidad el jefe inmediato de la dependencia deberá solicitar la creación del correo institucional al área de sistemas de la entidad.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas	Correo institucional creado
6	Ingresar al software como administrador corporativo; digitar el usuario y la contraseña, esto con el fin de crear los usuarios y dar los permisos solicitados por los jefes de las áreas mediante el formato CSC-GI-FR-09. Esta revisión es realizada por el profesional que tiene a cargo el proyecto y la Administración del Datacenter. NOTA: Una vez resuelta la petición se notifica a la persona a través de memorando. La dependencia debe tener su archivo de correspondencia interna.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas	Formato CSC-GI-FR-09 Requerimientos de informática. Carpeta correspondencia interna.

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-08
		Versión: 09
	Procedimiento soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento	Fecha: junio 12 de 2025
		Página: 5 de 11

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
D. BLOQUEO CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONAL Y SISTEMA DE INFORMACION INSTITUCIONAL POR RETIRO DE LA ENTIDAD.				
7	Los funcionarios y/o contratistas que se les haya otorgado correo institucional y habilitado usuario en los sistemas de información que maneje la entidad; y no continúen vinculados a la CSC, la oficina de sistemas bloqueara el correo y usuario de los sistemas de información institucional. NOTA: La oficina de sistemas deberá aplicar este procedimiento para proteger la información generada por el servidor público en el ejercicio de sus funciones; y para el caso de los contratistas tener el récord de información del cumplimiento de sus actividades contractuales.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas	Impresión pantallazo bloqueo sistema
8	PAZ Y SALVO OFICINA DE SISTEMAS PARA DESVINCULACION LABORAL Y/O LIQUIDACION CONTRACTUAL. Las personas vinculadas a la entidad que se les allá asignado cuenta de correo institucional y usuarios en los diferentes sistemas de información, deberán solicitar por escrito el bloqueo de su cuenta y eliminación de su usuario. El profesional universitario de la oficina de sistemas procederá con el bloqueo pertinente para el correo institucional y eliminación del usuario en los sistemas de información y expedirá el respectivo paz y salvo.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas	Paz y salvo
E. ENTREGA CARNETS DE IDENTIFICACION INSTITUCIONAL				
9	El funcionario que haya culminado su proceso de vinculación a la entidad deberá solicitar por escrito al profesional universitario de la oficina			

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-08
		Versión: 09
	Procedimiento soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento	Fecha: junio 12 de 2025
		Página: 6 de 11

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
	de sistemas la impresión del carnet institucional.			
F. SOPORTE A USUARIOS EN LAS ACTUALIZACIONES AL SISTEMA DE INFORMACIÓN				
10	Se recibe la solicitud del funcionario por medio del formato CSC-GI-FR-09 Requerimientos de informática.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas	Formato CSC-GI-FR-09 Requerimientos de informática
11	Revisar y estudiar los cambios en la parametrización de las tablas del software aplicativo, se revisa a que módulo pertenece el cambio. El profesional revisa el tipo de solicitud, si puede dar trámite a ella procede a ingresar al sistema de información y ejecutar la acción solicitada por el Usuario. De lo contrario se envía la solicitud a la empresa contratada del software para su trámite.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas	Reporte firmado y con respuesta
12	En caso de que la solicitud pueda ser realizada por los ingenieros de CSC se procede a: - Ingresar al aplicativo con el usuario y la clave de administrador. - Ingresar por procesos especiales y permisos de módulo. - Seleccionar las tablas en las que se van a cambiar algunos parámetros y se le asigna permisos al grupo al que corresponde el usuario encargado de cambiar los parámetros - Enviar comunicación al usuario responsable para que proceda a realizar los cambios. - Efectuar los cambios y revisar los efectos y proceder a quitar los permisos a las tablas. - Retirar los permisos a las tablas: se ingresa al aplicativo con el	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas	Registro de actualización en el sistema

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-08
		Versión: 09
	Procedimiento soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento	Fecha: junio 12 de 2025
		Página: 7 de 11

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
	usuario y clave del administrador.; por procesos especiales y permisos de modulo se seleccionan las tablas a las que se dio permiso se busca el grupo al que corresponde el usuario y se da clic en desactivar permisos.			
13	Cuando la solicitud se tiene que hacer por medio de la empresa contratada, la CSC hace la solicitud por correo electrónico, teniendo en cuenta la modificación de algunos procesos. Se hace necesario la actualización del software, haciendo el levantamiento de la información con los usuarios encargados de realizar los nuevos procesos	Subgerencia Administrativa y Financiera	Subgerente Administrativo y financiero	Formato CSC-GI-FR-09 Requerimiento de informática
14	Verificar si dentro del contrato de mantenimiento, existen horas adicionales para nuevos desarrollos, si es así solicitar a la empresa encargada del aplicativo junto con el documento de levantamiento de información, los plazos y tiempos de ejecución.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas	Solicitud del desarrollo
15	SOCIALIZACIÓN MODIFICACIONES: Realizar las reuniones con el ingeniero de Sistemas encargado de realizar el nuevo desarrollo funcionario solicitante y el delegado de la oficina de sistemas para revisar y aprobar el diseño. NOTA: Una vez verificado la operatividad de los cambios por los interesados en el proceso de modificación y aprobación se procederá con su instalación.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Profesional Universitario del proceso de Sistemas Ingeniero de la Entidad Externa Soporte	Diseño aprobado

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-08
		Versión: 09
	Procedimiento soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento	Fecha: junio 12 de 2025
		Página: 8 de 11

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
G. SOLICITUDES PUBLICACIONES PAGINA WEB				
16	Para la publicación de los planes institucionales, convocatorias, resoluciones, acuerdos, decretos, ordenanzas, acuerdos conciliatorios, contratos, rendición de cuentas, manuales, líneas de crédito, procedimientos, protocolos, estados financieros, ejecución de ingresos y gastos, políticas institucionales, actualización de directorios, estructura orgánica y demás información que señale el anexo 2 de la resolución No 1519 de 2020 expedida por el ministerio de las TIC y Comunicaciones. La publicación de documentos en la página web institucional deberá realizarse conforme a los siguientes lineamientos: 1. Publicaciones sin requerimiento de diseño o imagen: Los documentos relacionados con informes, actas, procedimientos, políticas y demás que no requieran diseño o imagen por parte de la Oficina de Prensa, deberán ser enviados al correo planeacion@csc.gov.co dirigido a la Oficina de Planeación, con el fin de realizar la revisión y aprobación de aspectos de calidad, tales como el uso correcto de logos, formatos institucionales y demás características formales, que no influyan en el contenido del documento. La Oficina de Planeación contará con un plazo máximo de dos (2) días hábiles para emitir su aprobación. Una vez aprobada, esta oficina enviará la solicitud de publicación a la Oficina de Sistemas al correo	Oficina solicitante y responsable de la información	Profesional universitario oficina de sistemas	Publicación página web

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-08
		Versión: 09
	Procedimiento soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento	Fecha: junio 12 de 2025
		Página: 9 de 11

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
	publicaciones.web@csc.gov.co indicando claramente el documento que debe ser publicado. 2. Publicaciones que requieran diseño o piezas publicitarias: Cuando los documentos a publicar requieran piezas publicitarias, material gráfico o diseño, el funcionario solicitante deberá remitir la solicitud a la Oficina de Prensa. Una vez aprobado el diseño y validado el contenido, la Oficina de Prensa será la encargada de remitir la información a la Oficina de Sistemas al correo publicaciones.web@csc.gov.co para la respectiva publicación en la página web institucional. NOTA: 1. La Oficina de Sistemas únicamente recibirá correos de publicación provenientes de la Oficina de Planeación o de la Oficina de Prensa. Se tendrá dos (2) días máximo para hacer la publicación, se aclara que ninguna de las oficinas tiene responsabilidad del contenido de las publicaciones. 2. La veracidad y exactitud de la información a publicar es responsabilidad del funcionario que la remite. En caso de evidenciarse algún error una vez publicada, el funcionario deberá solicitar la modificación o retiro del contenido a través de los mismos canales.			

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-08
		Versión: 09
	Procedimiento soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento	Fecha: junio 12 de 2025
		Página: 10 de 11

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ CSC-GI-FR-09 Requerimientos de Informática.
- ✓ CSC-GI-FR-22 Planilla soporte apoyo técnico básico oficina de sistemas.

8. CONTROL DE CAMBIOS

RAZÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Cambio de código ajuste de actividad	Luis Alfredo Pineda	29/07/2011	1
Se actualiza el objetivo alcance caracterización e Indicadores del proceso de gestión de la información	Lesly VanegasAldana	13/08/2012	2
Actualización Normograma	Lesly Vanegas	30/07/2014	3
Actualización de actividades	Pilar Olaya	05/10/2015	4
Actualización actividades y responsables. Se establecieron puntos de control	Johana Acosta María Milvia santos	15/06/2017	5
Actualización actividades y responsables. Se establecieron puntos de control	Johanna Acosta	30/09/2019	6
Actualización de formato suministrado por el área de calidad, se incluye glosario, se eliminaron los puntos 8, 22 y 24. Se unificaron los puntos 13 al 20, 23 y 24. Se ajustaron las actividades y puntos de control.	Diana Milena Reina	07/12/2021	7
Se modificaron los literales A, B, C, D y numerales 2,3,4, 5, 6, 8,9,10,11,15 y 16 del procedimiento de administración de soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento CSC-GI-PR-08 Versión 7. Se adicionaron los literales E, F y J del procedimiento de administración de soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento CSC-GI-PR-08 Versión 8. Se presentaron alteraciones en la numeración porque en el procedimiento de versión 7 se omitieron unos números por error de transcripción	Diana Milena Reina Javier Ricardo Castro	07/05/2022	8

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-PR-08
		Versión: 09
	Procedimiento soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento	Fecha: junio 12 de 2025
		Página: 11 de 11

Actualización de formato en el estable por el SGC, se modifica el procedimiento en la letra G, ítem 16 (solicitudes publicaciones página web)	David Mayorga Angie Lorena Gómez Reyes Martha Haydeé Carrillo	12/06/2025	9
---	---	------------	---

9. APROBACION

Elaboró y Aprobó (Proceso)	Revisó y Aprobó (Calidad)	Aprobó
David Fernando Mayorga Profesional Universitario <i>Elaboró</i> Martha Haydee Carrillo Subgerente Servicios Corporativos <i>Aprobó</i>	Carlos Francisco Buitrago F Asesor de Gerencia <i>Revisó y aprobó</i> Siomara Alejandra Vargas Técnico Operativo <i>Revisó</i>	Sandra Hoyos Acosta presidente comité <i>Aprobó</i> Acta 004 de Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Fecha: junio 04 del 2025	Fecha: junio 10 del 2025	Fecha: junio 12 del 2025