

INFORME DE GESTION OFICINA DE SISTEMAS

INTRODUCCIÓN

El área de sistemas de la Corporación Autónoma Regional de los Valles del sinú y del San Jorge CVS hace parte del proceso de Gestión de la Oficina Administrativa y financiera, cumpliendo funciones de Soporte, Mantenimiento y administración de la plataforma tecnológica y los sistemas de información que prestan servicios a Funcionarios y contratistas que laboran en el edificio Onomá, de esta forma se convierte en el pilar fundamental de las operaciones y el bastión para el cumplimiento de los objetivos misionales institucionales.

El presente informe abarca las actividades realizadas desde la oficina de sistemas con la finalidad de mantener en optima operación la infraestructura tecnológica Corporativa y brindar un servicio que garantice el flujo de operación constante en todas las dependencias que integran la Corporación, de igual forma se realiza un análisis de la estructura de Red actual y de las recomendaciones para mantener en buen estado la infraestructura, los equipos de computo y de telecomunicaciones que integran el parque tecnológico Institucional.

ACTIVIDADES

1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

OBJETIVO: EJECUTAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO PROGRAMADO Y COPIA DE SEGURIDAD A TODOS LOS DISPOSITIVOS QUE COMPONEN LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA CORPORACIÓN CON LA FINALIDAD DE EVITAR POSIBLES DAÑOS.

Infraestructura Tecnológica: La infraestructura tecnológica es el conjunto de Hardware y Software sobre el que se asientan los diferentes servicios de la Corporación Autónoma Regional De los Valles del Sinú y del san Jorge C.V.S, la cual se necesita tener en optimo funcionamiento para poder llevar a cabo todas las actividad del personal que labore en las instalaciones debido a que esta soporta todos los sistemas de información y aplicativos de gran utilidad que son el pilar fundamental para el cumplimiento de las funciones de la Corporación en el departamento de Córdoba.

Esta infraestructura está centralizada en la sede principal de la Corporación ubicada en el edificio Onomá, de esta dependen las demás Subsedes para operar de manera normal las cuales a su vez poseen su propia infraestructura de comunicaciones que les brinda el soporte para el cumplimiento de sus objetivos.

El plan de mantenimiento preventivo abarca la limpieza física y lógica de los equipos de computo, así como la copia de seguridad a los archivos de mayor relevancia para el usuario, el cual debe indicar cuáles son esos archivos para proceder a realizarle la respectiva copia de seguridad o Backus.

En la Corporación existen 133 equipos de computo de los cuales, el 60% no poseen las especificaciones mínimas requeridas que garanticen un óptimo rendimiento, al llevar a cabo el manteniendo preventivo solo se mejora el rendimiento momentáneamente ya que dichas especificaciones de hardware no permiten maximizar el rendimiento de los equipos.

Estos equipos están conformados de la siguiente manera:

Servidores: 6
Administrativa y financiera: 23
Sub Dirección de Planeación: 14
Secretaria General: 16
Dirección: 7
Biblioteca: 1
Educación Ambiental, control interno: 15
Sub Dirección de Gestión Ambiental: 35
Comunicaciones y prensa: 4
Laboratorio de aguas: 2
CAV: 3
Sub Sede Lorica: 3
Sub Sede Ayapel: 1
Sub sede San Antero: 3

En estos momentos se encuentra en ejecución el segundo mantenimiento preventivo del año y copia de seguridad programada en un avance del 50%, las copias de seguridad se ejecutan de forma manual, equipo por equipo, debido a que el presente año no se contrato el servicio de Backups en la nube, utilizando la aplicación LIVE DRIVE, esta aplicación fue instalada en todos los equipos y automáticamente iba cargando la información contenida en el escritorio y documentos del equipo lo que facilitaba tener acceso a los archivos en cualquier momento en caso de fallas en el Hardware que impidiera la recuperación de la información de los usuarios.

Debido al aumento del valor del servicio este año no se contrato, por lo que se recomienda que para el plan de compras del próximo año se lleve a cabo esta contratación, la cual nos proporciona un servicio de gran valor y utilidad para resguardar los datos Corporativos y estar a la vanguardia tecnológica de respaldos en la Nube, minimizando de esta manera los riesgos de pérdidas de información.

2. SISTEMAS DE INFORMACION:

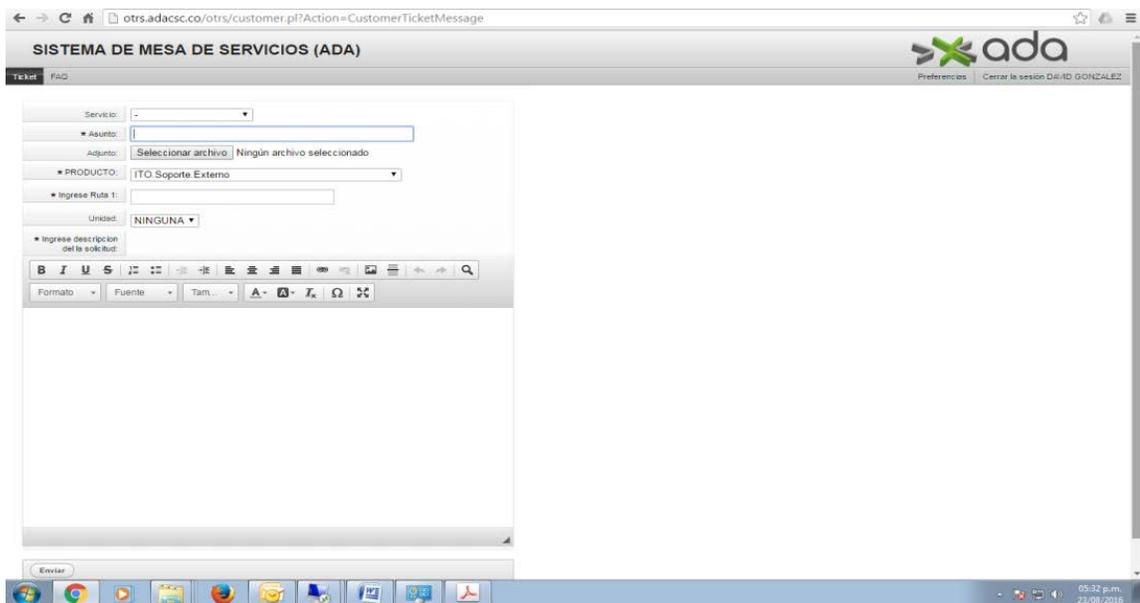
OBJETIVO: ADMINISTRAR LOS SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA CORPORACIÓN CON LA FINALIDAD DE GARANTIZAR A LOS USUARIOS UNA CONSTANTE DISPONIBILIDAD DE ACCESO ASEGURANDO LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS COPIAS DE SEGURIDAD DE LAS BASES DE DATOS.

La Corporación Autónoma Regional de los valles del Sinú y del San Jorge CVS cuenta con sistemas de información que dan soporte a las operaciones institucionales, la gestión y la toma de decisiones, proporcionando a los funcionarios la información que necesitan mediante el uso de las tecnologías de la información.

Los sistema de información de la Coporación a los cuales se les implementan labores de mantenimiento son: SICOF (Sistema de información Financiero), TASAS (sistema de información de sobre tasa ambiental), QFDOCUMENT (sistema de información Documental).

El sistema SICOF cuenta con una plataforma de mesa de ayuda para generación de incidencias suministrada por la empresa proveedora de la aplicación, la cual cada año contrata con la Corporación el soporte para solución de incidencias que se puedan presentar, por medio de esta plataforma el área de sistemas genera diariamente los TICKETS para la solución de errores que se presenten en la aplicación y realizar un seguimiento para su solución en el menor tiempo posible.

Actualmente la empresa contratista ADA S.A quien es la proveedora del sistema, nos brinda el servicio de soporte a el sistema de información y administración de la base de datos y del Software licenciado adquirido por la Corporación.



Las labores de administración llevada a cabo sobre todos los sistemas de información de la Corporación los cuales se encuentran soportados por las bases de datos Oracle y SQL Server se enumeran a continuación.

- Copias de Seguridad diaria
- Monitoreo y seguimiento de los servicios asociados a la aplicación
- controles de seguridad basados en Software de Firewall para evitar intrusos.
- Comprobación de integridad de la base de datos
- Tareas de limpieza de mantenimiento.

El Sistema de información TASAS de igual manera tiene un soporte contratado para la solución de incidencias al cual se le da soporte vía TEAM VIEWER por parte de la empresa desarrolladora, la aplicación QFDOCUMENT no cuenta con soporte del fabricante puesto que se encuentra obsoleta y en este momento es administrada por la oficina de sistema como fuente de consulta de documentación digitalizada y guardada años anteriores en la aplicación.

3. ADMINISTRACION DE LA RED DE VOZ Y DATOS

OBJETIVO: MANTENER LA INTEGRIDAD FÍSICA Y LÓGICA DE LA RED DE VOZ Y DATOS DE LA CORPORACIÓN PARA ASEGURAR LA CONTINUA CONECTIVIDAD DE LAS COMUNICACIONES.

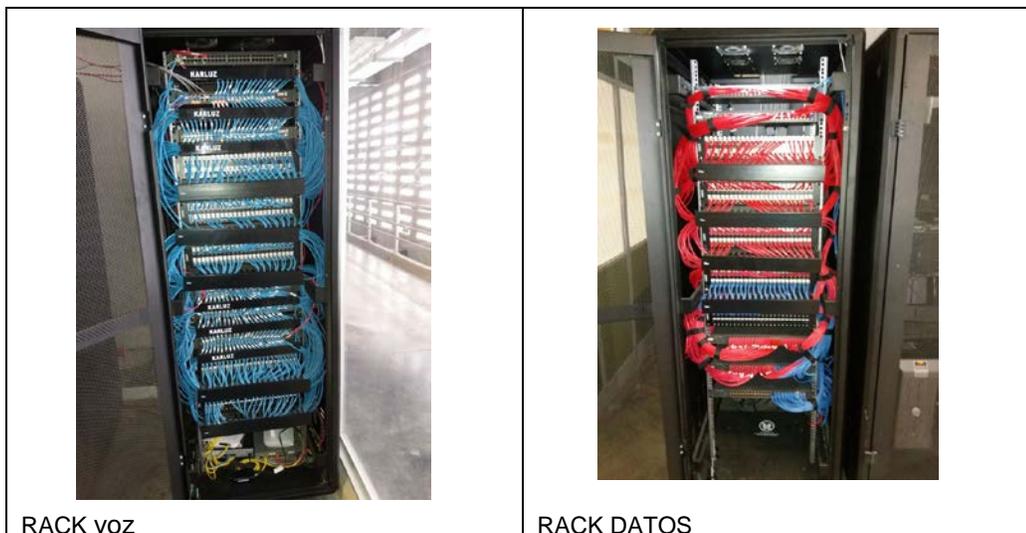
La Corporación Autónoma regional de los Valles del Sinú y del san Jorge C.V.S. en el edificio Onomá posee con una plataforma tecnológica actualizada acorde con las necesidades informáticas actuales, aunque muchos de los equipos terminales no se encuentren a la par de esta tecnología debido a que sus especificaciones de hardware han quedado obsoletas no permitiendo integrarse de forma optima a esta nueva infraestructura.

El área de Sistemas ejecuta labores de Administración del Centro de Procesamiento de Datos (CPD) o Data Centers, el cual es la sala especial equipada con mecanismos de control eléctrico, ambiental y de incendios en donde se alojan los sistemas de proceso, comunicación y almacenamiento de datos, esta se encuentra ubicada en el segundo piso de la Corporación.

Topología de Red: La topología de red o forma lógica de red se define como la cadena de comunicación que los nodos que conforman una red usan para comunicarse. Es la distribución geométrica de las computadoras conectadas, los diferentes componentes que van a formar una red se pueden interconectar o unir de diferentes formas, siendo la forma elegida un factor fundamental que va a determinar el rendimiento y la funcionalidad de la red.

El Tipo de red que se tiene en edificio es cableado, con puntos de acceso inalámbrico basado en Acces Point con dispositivos Rompemuros 3Bumen distribuidos en diversas áreas de la edificación proporcionando acceso Wifi a la intranet, la topología es de tipo estrella en la cual todos y cada uno de los nodos de la red se conectan a un Switch central y estos a su vez se interconectan en cascada para unir los nodos, Los datos en la red fluyen del emisor, nodo o estación de trabajo hasta el switch, este realiza todas las funciones de la red, además actúa como amplificador de los datos y administrador del trafico de información.

En la Siguiete Imagen se muestran los Rack de Comunicaciones que se encuentran en el Centro de procesamiento de datos (CPD)de sistema ubicado en el segundo piso del Edificio.



Rack de Servidores: Los Servidores están ubicados en 2 Rack destinados para resguardarlos y garantizar la integridad física, así como la integridad Lógica de los datos procedentes de los sistemas de información como son: Sistema de Información ambiental SIA, Visor Geográfico, Sistema de información financiera SICOF, sistema de información de sobretasa ambiental GTASAS, sistema de gestión Documental QFDOCUMENT, sistema de información del recurso Hídrico SIRH, y de la carpeta compartida "PUBLICA".

Se cuenta con una plataforma de servicios telefónicos ASTERISK la cual se encarga de administrar los servicios de telefonía, de igual manera con la aplicación ASManager GeoVision de control de acceso infrarrojo al edificio por medio de tarjetas inteligentes utilizadas en diversas entradas, estos últimos nuevos servicios son requeridos para administrar las nuevas tecnologías con las que cuenta la sede.

Los servidores cuentan con las siguientes especificaciones:

Nombre de Servidor: SIGCVS

TIPO: De Rack

MARCA: Dell Power Edge 2900

SISTEMA OPERATIVO: Windows server 2003 R2, Standard Edition, service Pack 2

PROCESADOR: Intel Xeon 3.20 Ghz

ALMACENAMIENTO: 4 Discos SAS de 300 Gb

MEMORIA: 4GB

USO: Servidor de aplicaciones, sistema de información SICOF basado en Oracle, GTASAS Y QFDOCUMENT bajo SQL Server

PLACA N°: 2522

SERVICE TAG: 8R43XB1

Nombre de Servidor: SERVIDOR3

TIPO: En torre.

MARCA: Dell Power Edge T630

SISTEMA OPERATIVO: Windows server 2012 R2 Standard 64Bits

PROCESADOR: INTEL XEON E5-2620 V3 2.40GHZ

ALMACENAMIENTO: 7 Discos SAS de 1.2 TB

MEMORIA: 48 GB

USO: Servidor de Dominio, Servidor de almacenamiento, administrador Kaspersky security Center 10

PLACA N° : 01995

SERVICE TAG: 2NG6C42

Nombre de Servidor: SIG-SERVER

TIPO: En torre.

MARCA: Dell Power Edge T430

SISTEMA OPERATIVO: Windows server 2012 R2 Standard 64Bits

PROCESADOR: INTEL XEON E5-2620 V3 2.40GHZ

ALMACENAMIENTO: 6 Discos SAS de 300Gb

MEMORIA: 48GB

USO: Servidor de Aplicaciones, Sistema de Información ambiental y cartografía

PLACA N° : 02022

SERVICE TAG: 3BDFSD2

Nombre de Servidor: SERVIDOR2

TIPO: En Torre

MARCA: HP Proliant ML110 G7

SISTEMA OPERATIVO: Windows server 2008 R2 Standard 64Bits

PROCESADOR: INTEL XEON E31220 3.10 GHZ

DISCO DURO: 1 TB

MEMORIA: 8GB

USO: Proxy firewall, DHCP Server, sistema Control de Acceso, base de datos Open Fire para Chat interno Spark

PLACA N° 01470

SERVICE TAG: 2M224302XG

Nombre de Servidor: ASTERISK

TIPO: En Torre

MARCA: Dell power edge T20

SISTEMA OPERATIVO: Elastix

PROCESADOR: INTEL XEON

DISCO DURO: 1 TB

MEMORIA: 8GB

USO: Servidor exclusivo telefonía IP

SERVICE TAG: HK4Y221

Nombre de Servidor: SIRHCVS

TIPO: En Torre

MARCA: HP ProLiant ML350 Gen8

SISTEMA OPERATIVO: Windows server 2012 R2 Standard 64Bits

PROCESADOR: INTEL XEON E5-2620 2.0 GHZ

DISCO DURO: 1 TB SATA

MEMORIA: 8GB

USO: Exclusivo para sistema de información del recurso hídrico SIRH

SERVICE TAG: 2M244700Z1

RACK DE VOZ:

En este bastidor que permite las comunicaciones telefónicas local y extendidas a nivel nacional se cuenta con los siguientes dispositivos de comunicación:

5 Switches marca TP-LINK modelo TL-5f1048 de 48 puertos

5 Path Panel marca VCP Connect

3 Organizadores de cableado de la marca QUEST

RACK DE DATOS:

Este bastidor es el que permite las conexiones de datos entre los equipos terminales y servidores, son los que soportan los equipos informáticos e impresoras del parque tecnológico Corporativo, posee los siguientes dispositivos de comunicación:

6 Switches de 48 puertos marca LEVEL ONE modelo gsw-4876

5 Path Panel marca VCP Connect

6 Organizadores de cableado marca KARLUZ

5 Organizadores de cable marca QUEST

El centro de Procesamiento de Datos se encuentra aislado y con acceso protegido a personal no autorizado por medio de divisiones con modulos de oficina, pero no se encuentra completamente sellado hasta la parte superior del techo, esto imposibilita la concentracion del aire acondicionado en horas de la noche para mantener una temperara baja constante puesto que en horas no laborales es cuando se apagan los aires de la corporacion, por lo que ocasiona la acumulacion de polvo y particulas externas que generan el deterioro de los dispositivos de comunicaciones, es por esto que se recomienda el completo sellamiento del centro de datos lo mas pronto posible con la finalidad de asegurar por mas tiempo la vida util de los dispositivos.

Servicio de internet: La Corporación tiene contratado un canal dedicado de internet de 100 Mb sin reuso suministrado a través de fibra óptica, la cual brinda conexión a todos los equipos Institucionales por medio del servidor Proxy que distribuye el canal de internet a todos los equipos conectados a la red.

Servicio de Telefonía IP: La telefonía es de VOZ IP, administrada por un servidor ASTERISK, con teléfonos terminales Granstream modelo GXP1165, basados en el servicio de Troncal SIP de 30 canales el cual facilita 30 llamadas simultaneas bajo las 11 líneas suministrada por el proveedor CLARO, estos teléfonos son configurados vía Web asignándoles una dirección IP fija y una extensión para la comunicación interna y externa, la Corporación garantiza las medidas de seguridad necesarias para prevenir el acceso no autorizado de Hackers que vulneren el sistema de seguridad y desconfiguren los servicios de telefonía ocasionando una falla e interrupción de las comunicaciones de la Corporación, para evitar este tipo de riesgos de seguridad se implementan Aplicaciones administrados por el Área de sistema que permiten el monitoreo constante de los dispositivos para evitar accesos no autorizados.

Respaldo Eléctrico: Para asegurar los equipos de comunicación de las subidas de voltajes estos deben contar con un banco de baterías UPS, exclusivas para la protección del centro de procesamiento de datos (CPD), con el fin de regular y controlar los picos de tensión que pueden presentarse y en caso de fallas del fluido eléctrico proporcionen una autonomía mínima de 2 Horas para completar los procesos que estén pendientes de ejecución y llevar a cabo su cierre adecuado en caso de no contar con el suministro del fluido eléctrico de forma normal.

La Corporación Actualmente posee una UPS ubicada en el Segundo Piso en el centro de cableados eléctricos, pero en la actualidad no está funcionando, esta UPS fue instalada por los contratistas de la nueva Sede, se recomienda solicitar la revisión de manera Urgente de este dispositivo eléctrico puesto que actualmente no se encuentra protegiendo adecuadamente al centro de datos exponiéndolos a un gran riesgo eléctrico que pueden causar una pérdida sensible de información y parálisis de las actividades de la Coporación, por lo que se recomienda la compra de una nueva UPS que proteja los equipos de comunicaciones y otra para la protección de los equipos del primer piso, esta petición se hace reiteradamente ya que el Riesgo de daño de los equipos servidores es elevado exponiendo a la Corporación a una pérdida de datos muy sensible y hasta ahora no se ha tenido respuesta para solucionar este inconveniente

Mapa físico de la Red: Cada puesto de trabajo cuenta con un toma de comunicación doble, 1 conector es para voz en donde van conectados los Teléfonos IP y el otro es de datos que interconecta los equipos de cómputo e impresoras. De la misma forma existen los tomas eléctricos dobles diferenciados por los colores blanco y naranja, siendo el naranja el toma regulado UPS y el blanco suministra energía normal de 110 voltios.

A continuación se detallan la distribución física que tiene la red de voz y datos en el edificio que abarca 2 plantas, los cuales en su totalidad constan de 207 puntos repartidos en todas las instalaciones de la nueva sede de la Corporación y se encuentra distribuida por aéreas en las cuales se especifica un rango numérico de puntos de voz y datos marcados de la siguiente manera: (V-N°) haciendo referencia al punto de voz y su respectivo numero marcado para identificar el punto y facilite su ubicación en el Rack de Voz ubicado en el Centro De Procesamiento de Datos, de forma similar se marcan los puntos de datos (D-N°).

PRIMER PISO

Área Administrativa y Financiera: tiene un rango de puntos que va desde el (V-75 al V-109) y (D-75 al D-109), detallada en la siguiente imagen y sus respectivos puestos de trabajos. En esta área existe un punto de acceso inalámbrico para brindar el servicio de WIFI demarcado con la etiqueta D-208, de esta manera el área consta de 35 puntos de Voz y Datos.

Subdirección de Gestión Ambiental: Consta de 51 puntos de voz y datos que va enumerado dentro del rango del (V-110) (D-110) al (V-151) (D-151)

Centro Documentación / Subsede Sinú / Educación Ambiental: Esta área está comprendida por 23 puntos de voz y datos dentro del rango que va desde el (V-152) (D-152) al (V-172) (D-173), con punto de acceso Inalámbrico para el servicio de WIFI a dispositivos portátiles.

SEGUNDO PISO

Dirección General: 14 puntos de voz y datos comprenden esta área la cual tienen un rango entre (V-1) (D-1) al (V-14) (D-14), un acceso inalámbrico ubicado en sala de juntas.

Secretaria General: 38 puntos de voz y datos hay en esta área, en la cual se encuentra ubicada la oficina de secretaría general, Contratación, Jurídica ambiental y el Centro de Procesamiento de Datos, los puntos van en el rango de (V-15) (D-15) al (V-53) (D-53)

Subdirección de Planeación: 30 puntos de voz y datos abarcan esta área comprendida por las oficinas, de Subdirección de Planeación, Planeación estratégica, SIG, Desarrollo organizacional, Banco de Proyectos y Unidad de Ordenamiento Territorial, los puntos van marcados desde el (V-54) (D-54) al (V-84) (D-84).

Archivo y Correspondencia: En esta área existen 6 puntos de voz y datos marcados con la etiqueta (V-85) (D-85) al (V-91) (D91).

Auditorio: En esta área están ubicados 3 puntos de acceso inalámbrico para conexiones WIFI, marcados con las etiquetas (D-92 al D-94), 2 puntos de datos en zona de proyección (D-95 D96) y 3 puntos de voz y datos en el cuarto de proyección (V-97)(D-97) al (V-99) (D-99).

Garitas de Vigilancia: En el puesto de vigilancia de la avenida Circunvalar existe 1 punto de voz y datos etiquetados así: (V-203 D-202), en la garita de la Avenida Primera de igual manera hay 1 punto de voz y datos con las etiquetas (V-203 D-203).

4. ADMINISTRACION DEL HOSTING DE LA PAGINA WEB

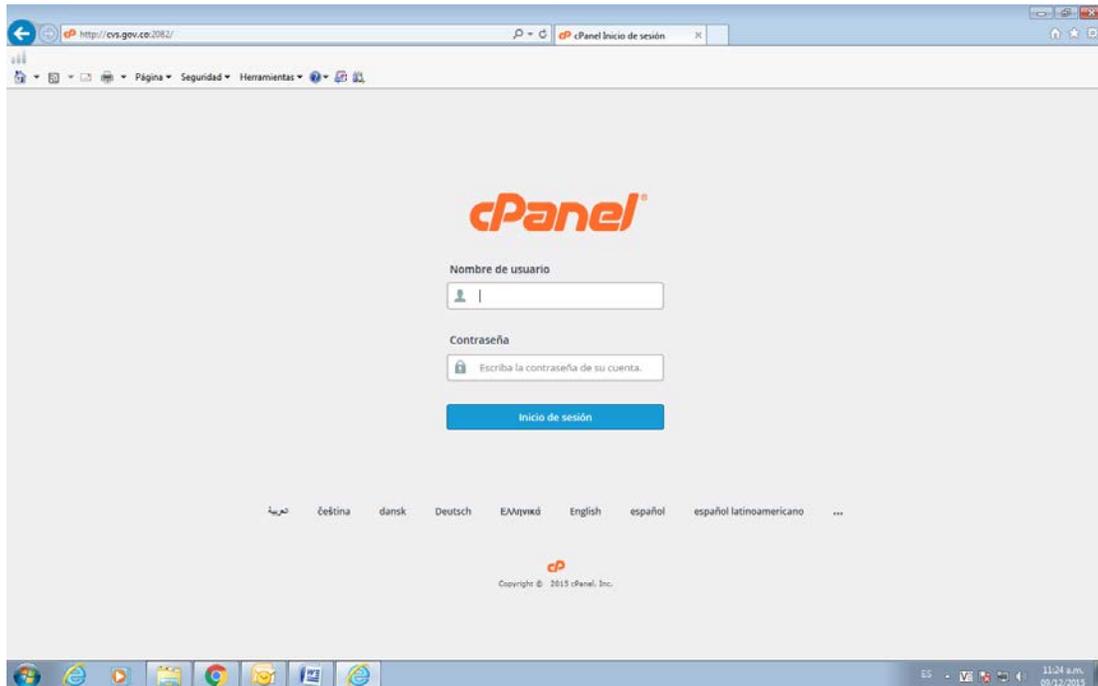
OBJETIVO: ADMINISTRAR LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO DE LA PAGINA WEB DE LA CORPORACION Y EL CORREO INSTITUCIONAL PARA GARANTIZAR SU DISPONIBILIDAD Y ACCESO

El alojamiento web es el servicio que provee a los usuarios de Internet un sistema para poder almacenar información, imágenes, vídeo, o cualquier contenido accesible vía Web, la Corporación tiene un dominio y una página web el cual es su nombre asociado a una dirección IP en internet para brindarle información a los usuarios en línea desde cualquier lugar del mundo, el dominio de la Corporación es : cvs.gov.co.

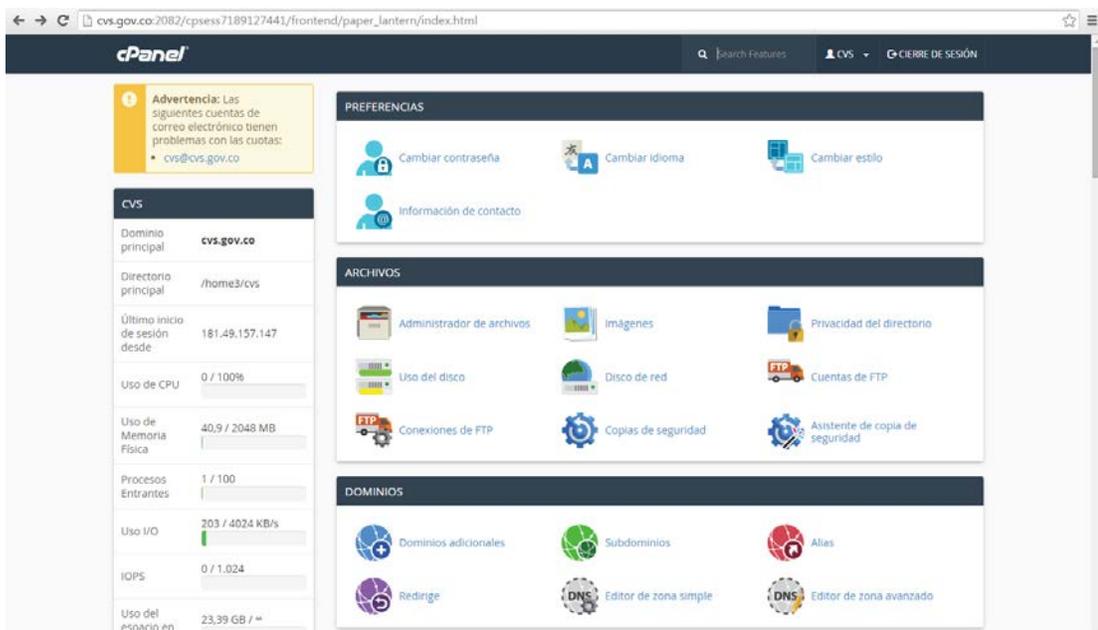
La pagina web de la Corporación y el correo Corporativo se encuentran alojados en un servidor externo y esto se refiere al lugar que ocupa la pagina, sitio web, sistema, correo electrónico, archivos etc. en Internet, más específicamente es el espacio ocupado en un servidor que nos hospeda la página y los correos electrónicos corporativos.

Este Servicio de Hospedaje o Alojamiento que se le brinda a la Corporación es pagado de forma anual y suministrado por el portal DONGEE.COM, el cual brinda un soporte 24 Horas 7 Días a la semana los 365 días del año en caso de fallas o caídas de la pagina web y correo corporativo. Para la administración de estos servicio ellos proveen un acceso vía web a una plataforma de administración

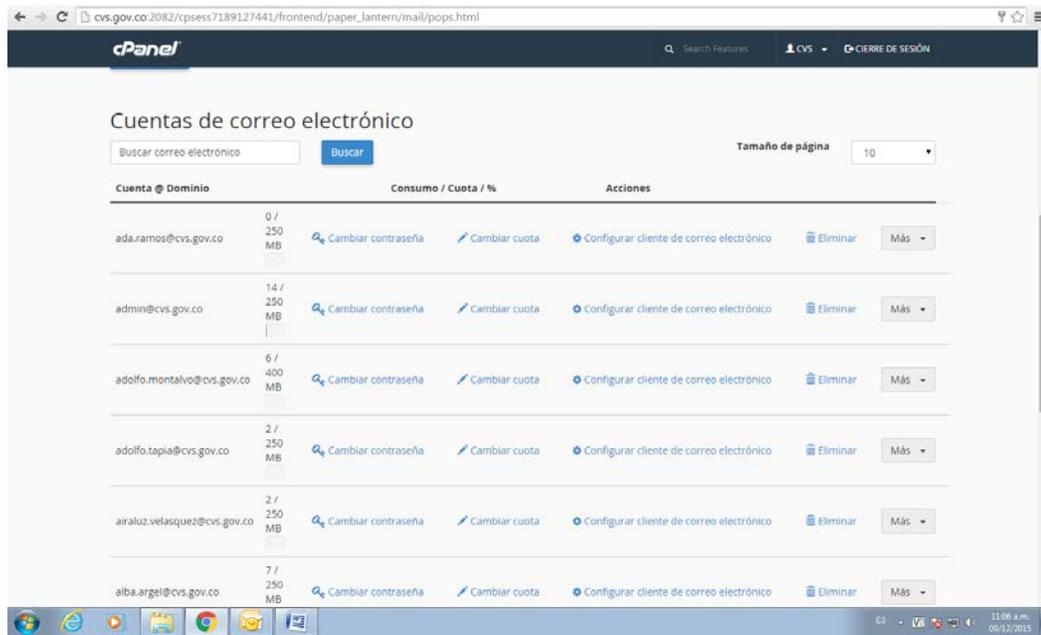
llamada C-PANEL, en donde se gestiona el espacio que ocupa la pagina web de la Corporación, la creación y administración de los correos electrónicos y bases de datos que se utilicen en la página Web. En el siguiente pantallazo se muestra el acceso a este servicio.



A continuación se detallan las características del alojamiento como son el nombre del dominio, El uso de memoria, el uso de CPU y el uso del espacio en disco.



Pantallazo del enlace donde se administran los correos electrónicos Corporativos, en donde se puede crear nuevos correos, eliminar los que ya no se usen y cambiar las cuotas de espacio asignados para cada uno.



5. SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO AL EDIFICIO ONOMA

OBJETIVO: GESTIONAR LA CREACION DE USUARIOS Y ASIGNACION DE TARJETAS INTELIGENTES PARA EL CONTROL ACCESO A LAS INSTALACIONES DEL EDIFICIO ONOMA.

En el edificio Onomá de la Corporación Autónoma regional De los Valles del Sinú y del San Jorge CVS, para el control de acceso a funcionarios, contratistas y visitantes externos se cuentan con torniquetes y lectores de tarjetas inteligentes el cual brinda una seguridad al momento de registrar los ingresos a las dependencias de la Corporación.

La utilización de este sistema en el momento no se ha implementado pero se encuentra en funcionamiento, el área de sistemas es la encargada de administrar la creación de los usuarios en el sistema de control de acceso y la asignación de las tarjetas magnéticas inteligentes usadas como Carnet institucional, las cuales son las que les permite o niegan el acceso a ciertas dependencias del Edificio Onomá

Por medio de la aplicación ASweb de GeoVision la cual fue previamente configurada en uno de los servidores de la Corporación se realiza todo el monitoreo de acceso, así mismo se crean los usuarios y se les asignan las respectivas tarjetas

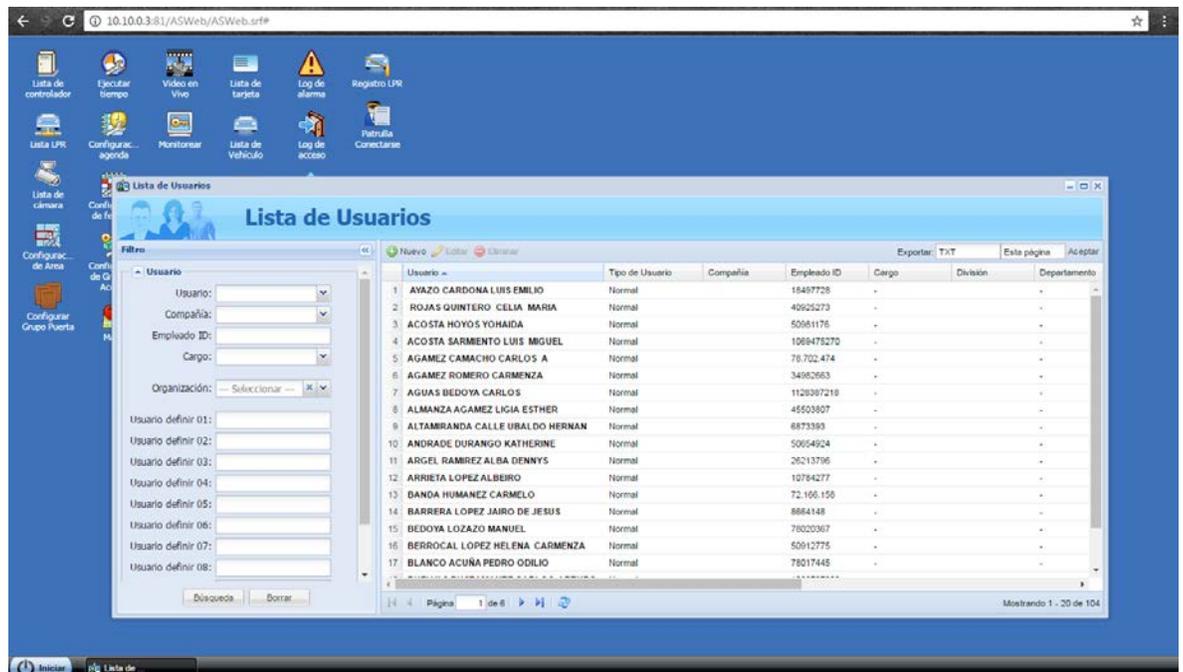
inteligentes, en el siguiente pantallazo se muestra el ingreso y las funcionalidades de la aplicación



Login ASWeb

Usuario:

Contraseña:



The screenshot shows a web browser window displaying the ASWeb application. The main content area is titled "Lista de Usuarios" and contains a table with the following data:

Usuario	Tipo de Usuario	Compañía	Empleado ID	Cargo	División	Departamento
1 AYAZO CARDONA LUIS EMILIO	Normal		18497728	-	-	-
2 ROJAS QUINTERO CELIA MARIA	Normal		40625273	-	-	-
3 ACOSTA HOYO5 YOHAI DA	Normal		50561176	-	-	-
4 ACOSTA SARMENTO LUIS MIGUEL	Normal		1069476270	-	-	-
5 AGAMEZ CAMACHO CARLOS A	Normal		76.702.474	-	-	-
6 AGAMEZ ROMERO CARMENZA	Normal		34362663	-	-	-
7 AGUAS BEDOYA CARLOS	Normal		1126367218	-	-	-
8 ALMANZA AGAMEZ LIGIA ESTHER	Normal		45503607	-	-	-
9 ALTAMBRANDA CALLE URBALDO HERNAN	Normal		6873393	-	-	-
10 ANDRADE DURANGO KATHERINE	Normal		50654924	-	-	-
11 ARGEL RAMBRES ALBA DENNYS	Normal		26213796	-	-	-
12 ARRIETA LOPEZ ALBEIRO	Normal		10764277	-	-	-
13 BANDA HUMANEZ CARMELO	Normal		72.166.156	-	-	-
14 BARRERA LOPEZ JAIRO DE JESUS	Normal		8864148	-	-	-
15 BEDOYA LOZAZO MANUEL	Normal		78020367	-	-	-
16 BERROCAL LOPEZ HELENA CARMENZA	Normal		50912775	-	-	-
17 BLANCO ACUNA PEDRO ODILIO	Normal		78017448	-	-	-

6. SOLICITUD Y CONTROL DE LOS SERVICIOS DE SISTEMAS

OBJETIVO: ATENDER DE MANERA OPORTUNA LAS SOLICITUDES O SERVICIOS QUE LLEGUEN AL ÁREA DE SISTEMAS PARA LA SOLUCION DE FALLOS TECNOLOGICOS O ASESORIAS INFORMATICAS.

Una de las funciones Principales de la oficina de sistemas es la atención de las solicitudes diarias para la solución de fallos tecnológicos, las cuales son recibidas por medio de correos electrónicos al correo institucional Soporte@cvs.gov.co, por medio de llamada a la extensión 112 y con la utilización del formato GA-FO-24 de solicitud y control de servicios de sistemas que se encuentra en el sistema integrado

de gestión de la calidad en la ruta Y:\PROCESO GA\GA-PR SOPORTE DE SISTEMAS\GA-PR-01.

En la oficina de sistemas diariamente en promedio se están atendiendo 25 Solicitudes para soporte de diferentes servicios, los cuales son los siguientes

- Copias de Seguridad
- Creación Cuenta de Correo
- Vinculación de Equipo a la Plataforma
- Mantenimiento Correctivo
- Publicación de Información en la web
- Soporte General
- Mantenimiento Preventivo
- Otros Servicios

Estas solicitudes son atendidas tanto a Funcionarios, Contratistas o pasantes que se encuentren desempeñando labores en las instalaciones de la Corporación.

La oficina de sistemas ha tomado acciones en contra de los recientes ataques cibernéticos que han afectado a varios países alrededor del mundo, ejecutando actividades de supervisión y monitoreo de la red, así como actualización del antivirus Kaspersky Endpoint Security Business Select licenciado para 150 equipos y verificación de servicios de firewall, evitando presentar vulnerabilidades que puedan ser aprovechados por ciberdelincuentes.

Así mismo se está en constante actualización informativa por medios de comunicación vía whatsapp, mensajero interno y correo electrónico a todo el personal que labora en la Corporación, para prevenir que por desconocimiento se incurra en acciones que puedan poner en riesgo la red institucional, como pueden ser descargar archivos maliciosos que son enviados vía correo electrónico.

ALVARO DIAZ BANDA
Profesional Universitario CVS
Oficina de sistemas