



**CONTRALORÍA**  
DE BOGOTÁ, D.C.

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA EN TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**CÓDIGO: 8007**

**VERSIÓN No. 5.0**

**Fecha: 12 de octubre de 2012**

|                      |                                      |                            |
|----------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| <b>REVISADO POR:</b> | Director Administrativo y Financiero | Carolina Chinchilla Torres |
|                      | <b>CARGO</b>                         | <b>NOMBRE</b>              |
| <b>APROBADO POR:</b> | Director Técnico de Planeación       | Edna Piedad Cubillos C.    |
|                      | <b>CARGO</b>                         | <b>NOMBRE</b>              |
|                      |                                      | <b>FIRMA</b>               |
|                      |                                      | <b>FIRMA</b>               |

**COPIA No.**

**No. de PÁGINAS: 24**

## **1. OBJETIVO(S):**

Establecer las actividades para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura de los espacios físicos y recursos tecnológicos de la Contraloría de Bogotá para el desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

## **2. ALCANCE:**

### **ADECUACIONES LOCATIVAS**

Inicia con el requerimiento escrito de las Dependencias y termina con la ejecución del proceso contractual.

### **ADQUISICION HARDWARE Y SOFTWARE (OPERATIVO, DESARROLLO Y HERRAMIENTAS OFIMATICAS)**

Inicia con la solicitud escrita de cada Dependencia de las y termina con las modificaciones en asuntos jurídicos, financieros y presupuestales.

### **ADQUISICIÓN APLICACIÓN EXTERNAS O SOLICITUD MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACION DE APLICACIONES EXISTENTES.**

Inicia con la solicitud escrita de cada Dependencia de las y termina con las modificaciones en asuntos jurídicos, financieros y presupuestales.

### **SUPERVISIÓN ADQUISICION DE SOFTWARE Y/O /SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE APLICACIONES EXISTENTES.**

Inicia con la comunicación para ejercer la supervisión de los contratos suscritos y termina con el envío de la evidencia de ejecución correcta del contrato, y así comenzar con el procedimiento para las compras.

### **ATENCION A USUARIOS**

Inicia con el reporte de problemas o fallas y termina con la verificación de la orden de servicio impresa y en el aplicativo "HelpDesk", una vez atendido el servicio.

### **INSTALACION DE ELEMENTOS DE COMPUTO Y/O REPUESTOS PARA ESTACIONES DE TRABAJO E IMPRESORAS.**

Inicia con la consolidación de los elementos para dar solución a las órdenes de servicio pendientes y termina con la instalación del elemento o repuesto y la descarga de la orden atendida del aplicativo "HelpDesk".

### 3. BASE LEGAL:

Ley 80 de diciembre de 1993 "Por el cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".

Ley 44 de 1993. Por la cual se modifica y adiciona la ley 23 de 1982 sobre derechos de autor y se modifica la ley 29 de 1944 "Por la cual se dictan disposiciones sobre prensa", con sus respectivas modificaciones y adiciones.

Ley 1150 de 2007 "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos" y sus correspondientes decretos reglamentarios.

Ley 1520 de abril 13 de 2012. Por medio de la cual se implementan compromisos adquiridos por virtud del "Acuerdo de Promoción Comercial", suscrito entre la República de Colombia y los Estados Unidos de América y su "Protocolo Modificador", en el Marco de la Política de Comercio Exterior e Integración Económica".

Resolución 305 de 2008 "Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y *Software Libre*".

Decreto 734 de 2012 "Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones".

### 4. DEFINICIONES:

**APLICACIÓN EXTERNA:** Software de uso específico desarrollado por un proveedor externo.

**APLICACIÓN EN PRODUCCIÓN:** Aplicación implementada y en uso por parte de los usuarios.

**HARDWARE:** Son todos aquellos componentes físicos de una computadora, todo lo visible y tangible. Algunos componentes del hardware son: Teclado, Mouse, CPU, entre otros.

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Conjunto de programas interrelacionados e intercomunicados que buscan el cumplimiento de un objetivo general soportado en la administración, manejo y control de la información.

**SOFTWARE:** Programa o grupo de ellos que indica al equipo como operar y reaccionar ante diferentes eventos. El término incluye sistemas operativos, programas y aplicaciones.

**MANTENIMIENTO DE EQUIPOS:** Conjunto de tareas tendientes a mantener en perfecto funcionamiento las estaciones de trabajo e impresoras de la Entidad.

**HERRAMIENTAS OFIMATICAS:** Programas que facilitan las labores propias de la oficina. Ejemplo: Procesadores de palabra, hojas electrónicas, mensajería y colaboración, diagramación entre otros.

## 5. REGISTROS:

### ADECUACIONES LOCATIVAS

Memorando de solicitud de la adecuación locativa.  
Oficio para Administrador de Copropiedad  
Cotizaciones  
Estudio de Mercado  
ECO  
Contrato de obra

### ADQUISICION HARDWARE Y SOFTWARE (OPERATIVO, DESARROLLO Y HERRAMIENTAS OFIMATICAS)

Memorando solicitud necesidades  
Anexo1. Formato de requerimientos de hardware y software (operativo, desarrollo y herramientas ofimáticas)  
Memorando respuesta al solicitante  
Estudio técnico  
Proyecto Estudio de Oportunidad y Conveniencia.

### ADQUISICIÓN APLICACIONES EXTERNAS ó SOLICITUD MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACION DE APLICACIONES EXISTENTES

Memorando solicitud necesidades  
Anexo 2. Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes.  
Memorando respuesta al solicitante  
Estudio Técnico

Proyecto Estudio de Oportunidad y Conveniencia.

### SUPERVISIÓN ADQUISICION DE SOFTWARE Y/O SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE APLICACIONES EXISTENTES.

Memorando de asignación de supervisión

Anexo 3. Formato de lista de chequeo para revisión técnica del objeto del contrato de adquisición de software y/o soporte  
Memorando envío ejecución contrato

### **ATENCIÓN A USUARIOS**

Orden de Servicio

### **INSTALACIÓN DE ELEMENTOS DE CÓMPUTO Y/O REPUESTOS PARA ESTACIONES DE TRABAJO E IMPRESORAS**

Memorando requerimiento de compra  
Orden de Servicio

#### **6. ANEXOS:**

Anexo1. Formato de requerimientos de hardware y software (operativo, desarrollo y herramientas ofimáticas)

Anexo2. Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes

Anexo3. Formato lista de chequeo para revisión técnica del objeto del contrato de adquisición de software y/o soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente.

## 7. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 7.1. ADECUACIONES LOCATIVAS

| No. | EJECUTOR   | ACTIVIDAD   | REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|-----|--|---|--|---|
| 1   | Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina Asesora, Jefes de Oficina o Coordinadores con Funciones Directivas | Realiza requerimiento por escrito al Director Administrativo.   | Memorando de solicitud   |   |
| 2   | Director Administrativo y Financiero   | Recibe y analiza el tipo de requerimiento; entrega al Subdirector de Servicios Administrativos para que establezca la viabilidad del mismo.   |  |   |
| 3   | Subdirector de Servicios Administrativos   | Recibe requerimiento, coteja con la relación suministrada por el Administrador de la Copropiedad, referente a cada una de las obras que se llevarán a cabo durante la vigencia, a fin de determinar su ejecución, y que el desarrollo de las mismas no interfiera con la ejecución de las adecuaciones locativas a cargo de Contraloría de Bogotá y evitar entre las mismas afectaciones que puedan generar algún detrimento a la entidad.<br><br>Si la información presentada interfiere con la ejecución de adecuaciones, se le informa | Memorando de solicitud<br><br>Oficio para Administrador de Copropiedad | <b>OBSERVACION</b><br>El memorando de solicitud, debe colocar VoBo y así se continúe con el proceso.<br><br>El funcionario asignado debe ser en lo posible Arquitecto o Ingeniero Civil |

| No. | EJECUTOR   | ACTIVIDAD   | REGISTROS                                 | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|-----|--|---|---|---|
|     |  | <p>mediante oficio al Administrador de la Copropiedad, a fin de reestructurar la programación.</p> <p>Si no interfiere, continúe con la actividad 4</p> <p>Asigna funcionario para coordinar con la Dependencia solicitante el alcance de la solicitud.</p> |   |   |
| 4   | Profesional Universitario Especializado (Subdirección de Servicios Administrativos).                 | Recibe y proyecta memorando para firma del Director Administrativo comunicándole a la dependencia solicitante la viabilidad de la adecuación y los estudios previos.  |   | <b>PUNTO DE CONTROL.</b> Memorando de solicitud con VoBo del Subdirector de Servicios Administrativos |
| 5   | Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina o Coordinadores con Funciones Directivas | Prepara y envía al Director Administrativo, el estudio de conveniencia y oportunidad (ECO) con los respectivos anexos, de acuerdo con las directrices dadas por la entidad y la normatividad vigente.   | Cotizaciones<br>Estudio de Mercado<br>ECO |   |
| 6   | Director Administrativo y Financiero   | Recibe y remite via SIGESPRO y medio físico, los documentos al Subdirector de Recursos Materiales e inicie contratación.  |   |   |
| 7   | Subdirector de Recursos Materiales   | Recibe y designa al profesional para que coordine y acompañe el proceso de ejecución contractual.   | Contrato de obra                          | <b>OBSERVACIÓN</b> Se activa Procedimiento para las Compras   |

**7.2 ADQUISICION HARDWARE Y SOFTWARE (OPERATIVO, DESARROLLO Y HERRAMIENTAS OFIMATICAS)**

| No. | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS   | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|-----|---|---|---|--|
| 1   | Contralor,<br>Contralor Auxiliar,<br>Directores, Jefes<br>de Oficina<br>Asesora, Jefes<br>Oficina o<br>Coordinadores<br>con Funciones<br>Directivas | Solicita mediante memorando a la Dirección Técnica de Informática las necesidades y/o requerimientos de hardware y/o software, con la respectiva sustentación, adjuntado formato de requerimientos (Anexo 1).   | Memorando solicitud necesidades<br><br>Anexo1.<br>Formato de requerimientos de hardware y software (operativo, desarrollo y herramientas ofimáticas). | <b>OBSERVACION</b><br>Diligencie completamente todos los campos, sino aplica describa N/A en el campo correspondiente.   |
| 2   | Director Técnico de Informática   | Recibe y verifica si el requerimiento se encuentra incluido en el PESI un proyecto, convenio o en el plan de informática en ejecución.<br><br>Si el requerimiento está incluido dentro del PESI, continúe a la actividad 3.<br><br>Si el requerimiento no se encuentra incluido dentro del PESI, se le comunica al solicitante, por medio de memorando. | Memorando respuesta al solicitante  | <b>PUNTO DE CONTROL.</b><br>Anexo 1. Formato de requerimientos de hardware y software (operativo, desarrollo y herramientas ofimáticas), completamente diligenciado. |

| No. | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|-----|---|---|--|---|
| 3   | Profesional Universitario, Profesional Especializado o Técnico                                    | Consolida información y elabora estudio técnico, basado en el Anexo 1. Formato de requerimientos diligenciado.<br>Envía vía correo electrónico el Estudio Técnico a la Dirección de Informática.  | Estudio técnico.                                   | <b>OBSERVACIÓN:</b><br>El Estudio Técnico, debe contener mínimo los siguientes aspectos: definición de la necesidad, definición técnica, soporte técnico y económico, justificación y condiciones del contrato. |
| 4   | Director Técnico de Informática y Profesional Universitario, Profesional Especializado o Técnico. | Recibe Estudio Técnico, lo analiza, realiza ajustes y elabora Proyecto de Estudio de Oportunidad y Conveniencia, debidamente firmado.<br><br>Envía por medio de memorando el Proyecto de Estudio de Oportunidad y Conveniencia a la Dirección Administrativa. | Proyecto de Estudio de Oportunidad y Conveniencia. | <b>OBSERVACIÓN</b><br>La responsabilidad solo abarcan los aspectos técnicos. Los aspectos financieros, jurídicos y administrativos le corresponden a la Dirección Administrativa y Financiera                   |
| 5   | Director Administrativo y Financiero.   | Recibe, revisa, evalúa y realiza las modificaciones en asuntos jurídicos y financieros.   |  | <b>OBSERVACIÓN:</b><br>La Dirección Administrativa y Financiera, establece los lineamientos para la celebración de contratos, de acuerdo a la normatividad vigente.   |

**7.3. ADQUISICIÓN APLICACIONES EXTERNAS ó SOLICITUD MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACION DE APLICACIONES EXISTENTES.**

| No. | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD  | REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|-----|---|--|--|---|
| 1   | Contralor,<br>Contralor Auxiliar,<br>Directores, Jefes<br>de Oficina<br>Asesora, Jefes<br>Oficina o<br>Coordinadores<br>con Funciones<br>Directivas | Solicita mediante memorando a la Dirección Técnica de Informática las necesidades y/o requerimientos de aplicaciones externas o algún soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente, con la respectiva sustentación, adjuntado Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes (Anexo 2). | Memorando solicitud necesidades<br>Anexo 2, Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes. | <b>OBSERVACION</b><br>Diligencie completamente todos los campos, sino aplica describa N/A en el campo correspondiente.  |
| 2   | Director Técnico de Informática   | Recibe y verifica si el requerimiento se encuentra incluido en el PESI un proyecto, convenio o en el plan de informática en ejecución.<br><br>Si el requerimiento está incluido dentro del PESI, continúe a la actividad 3.<br><br>Si el requerimiento no se encuentra incluido dentro del PESI, se le comunica al solicitante, por medio de memorando.                                | Memorando respuesta al solicitante   | <b>PUNTO DE CONTROL.</b><br>Anexo 2. Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes, completamente diligenciado. |

| No. | RESPONSABLES  | ACTIVIDAD   | REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|-----|---|---|--|---|
| 3   | Profesional Universitario, Profesional Especializado o Técnico                                    | Consolida información y elabora estudio técnico, basado en el Anexo 2. Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes diligenciado. Envía vía correo electrónico el Estudio Técnico a la Dirección de Informática. | Estudio técnico.                                   | <b>OBSERVACIÓN:</b><br>El Estudio Técnico, debe contener mínimo los siguientes aspectos: definición de la necesidad, definición técnica, soporte técnico y económico, justificación y condiciones del contrato. |
| 4   | Director Técnico de Informática y Profesional Universitario, Profesional Especializado o Técnico. | Recibe Estudio Técnico, lo analiza, realiza ajustes y elabora Proyecto de Estudio de Oportunidad y Conveniencia, debidamente firmado.<br><br>Envía por medio de memorando el Proyecto de Estudio de Oportunidad y Conveniencia a la Dirección Administrativa.                               | Proyecto de Estudio de Oportunidad y Conveniencia. | <b>OBSERVACIÓN</b><br>La responsabilidad solo abarcan los aspectos técnicos. Los aspectos financieros, jurídicos y administrativos le corresponden a la Dirección Administrativa y Financiera                   |
| 5   | Director Administrativo y Financiero.   | Revisa, evalúa y realiza las modificaciones en asuntos jurídicos, financieros y presupuestales.   |  | <b>OBSERVACIÓN:</b><br>La Dirección Administrativa y Financiera, establece los lineamientos para la celebración de contratos, de acuerdo a la normatividad vigente.   |

**7.4 SUPERVISIÓN ADQUISICION DE SOFTWARE Y/O SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE APLICACIONES EXISTENTES.**

| No. | EJECUTOR  | ACTIVIDAD  | REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|-----|---|--|--|--|
| 1   | Director Administrativo y Financiero.   | Remite comunicación de supervisión al objeto de los contratos suscritos para adquisición de software y/o soporte, mantenimiento y/o actualización de aplicaciones existentes a la Dirección de Informática y al Jefe de la dependencia donde se originó el requerimiento.                        | Memorando asignación de supervisión  | <b>OBSERVACIÓN:</b><br>La Dirección Administrativa y Financiera, de acuerdo a la normatividad vigente, establece y comunica las actividades que le competen a los supervisores de los contratos.   |
| 2   | Director Técnico de Informática   | Recibe y asigna comunicación a funcionario(s) de la dependencia, con instrucciones para que atienda(n) y colabore(n) con la supervisión de la correcta ejecución del contrato.   | Memorando de asignación de supervisión.  |  |
| 3   | Profesionales Universitarios, Especializados o Técnicos Dirección Técnica de Informática. | Verifique la correcta ejecución del contrato y aplique formato de de lista de chequeo para la revisión funcional del objeto del contrato de adquisición de software y/o soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente en conjunto con la dependencia solicitante (Anexo 3). | Anexo 3. Formato de lista de chequeo para revisión técnica del objeto del contrato de adquisición de software y/o soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente diligenciado. | <b>PUNTO DE CONTROL:</b><br>Anexo 3. Formato diligenciado y firmado de lista de chequeo para revisión técnica del objeto del contrato de adquisición de software y/o soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente diligenciado y firmado por las partes. |

| No. | EJECUTOR  | ACTIVIDAD   | REGISTROS  | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES |
|-----|---|---|--|-------------------------------------|
| 4   | Profesionales Universitarios, Especializados o Técnicos Dirección Técnica de Informática. | Verifique que se realice la capacitación y se diligencie el Formato capacitación en adquisición de software y/o soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente (Anexo 4). | Anexo 4. Formato capacitación en adquisición de software y/o soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente. |                                     |
| 5   | Director Técnico de Informática y Jefe Dependencia solicitante.                           | Consolide soportes y papeles de trabajo que evidencia la correcta ejecución del contrato y envía memorando con los soportes requeridos a la Dirección Administrativa y Financiera.            | Memorando envío ejecución contrato.  |                                     |

### 7.5 ATENCIÓN A USUARIOS

| No. | EJECUTOR   | ACTIVIDAD  | REGISTRO              | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|-----|--|--|-----------------------|--|
| 1   | Contralor Auxiliar,<br>Jefes de Oficinas<br>Asesoras,<br>Jefes de Oficina,<br>Directores,<br>Subdirectores,<br>Coordinadores con<br>funciones directivas,<br>Profesionales,<br>Técnicos,<br>funcionarios en<br>general de la<br>entidad. | Reporte a la Dirección de<br>Informática los problemas o<br>fallas detectadas en<br>Hardware y Software<br>telefónico, personal ó<br>mediante memorando.   |                       | <b>OBSERVACIÓN:</b><br>El reporte puede ser<br>telefónico, personal,<br>mediante<br>memorando ó vía<br>intranet a través del<br>aplicativo<br>"HelpDesk".  |
| 2   | Profesional<br>Universitario y/o<br>Técnico<br>Dirección de<br>Informática (Grupo<br>atención a<br>usuarios).  | Ingrese en la Aplicación<br>"HelpDesk" los datos del<br>usuario y del problema<br>detectado y asigne<br>funcionario que atenderá el<br>servicio reportado.   | Orden de<br>Servicio. |  |
| 3   | Profesional<br>Universitario y/o<br>Técnico<br>Dirección de<br>Informática (Grupo<br>atención a<br>usuarios).  | Verifica falla y/o<br>requerimiento del usuario<br>en la dependencia y<br>elabore diagnóstico,<br>registrando todos los<br>campos en la orden de<br>servicio y determine qué<br>tipo de intervención se<br>requiere.<br><br>Si se requiere instalación<br>de repuestos se ejecuta<br>procedimiento 7.6<br>"Instalación de elementos<br>de Computo y/o Repuestos<br>para Estaciones de Trabajo<br>e Impresoras".<br><br>Si no se requiere la compra<br>o instalación de repuestos,<br>subsane la falla y hace | Orden de<br>Servicio  | <b>OBSERVACIÓN:</b><br>La orden de servicio<br>debe contener la<br>siguiente<br>información: fecha<br>de solicitud,<br>problema detectado,<br>nombre funcionario<br>que solicita,<br>teléfono, nombre<br>funcionario que<br>atiende el servicio y<br>descripción<br>detallada del<br>problema. |

| No. | EJECUTOR   | ACTIVIDAD  | REGISTRO | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES   |
|-----|--|--|----------|---|
|     |  | <p>firmar al usuario la Orden de Servicio.</p> <p>Descargue la orden atendida en el aplicativo "HelpDesk".</p> |          |   |
| 4   | <p>Profesional Universitario y/o Técnico<br/>Dirección Técnica de Informática<br/>(Grupo atención a usuarios).</p> | <p>Recibe y verifica la orden de servicio impresa y en el aplicativo "HelpDesk".</p>                           |          | <p><b>PUNTO DE CONTROL:</b><br/>Se verifica el correcto diligenciamiento de la orden de servicio y la firma de satisfacción del servicio por parte del usuario.</p> <p><b>PUNTO DE CONTROL:</b><br/>Periódicamente, se imprime el "Informe de Ordenes de Servicio sin Atender" y al final de cada mes se imprimen los informes "Informe de Ordenes de Servicio Atendidas" e "Informe de Ordenes de Servicio Pendientes", los cuales son revisados por el Director Técnico de Informática y archivados con los respectivos soportes.</p> |

**7.6 INSTALACIÓN DE ELEMENTOS DE CÓMPUTO Y/O REPUESTOS PARA ESTACIONES DE TRABAJO E IMPRESORAS**

| No. | EJECUTOR  | ACTIVIDAD  | REGISTROS                         | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|-----|---|--|-----------------------------------|--|
| 1   | Profesional y/o Técnico de la Dirección de Informática (Grupo atención a usuarios).                 | Consolide los elementos y repuestos necesarios para dar solución a las órdenes de servicio pendientes y elabore la documentación requerida para solicitar su compra a la Dirección Administrativa y Financiera             |                                   | <b>OBSERVACIÓN:</b><br>La Dirección Administrativa y Financiera, determina la modalidad para la compra de elementos y/o repuestos (caja menor, contratación, etc.) y establece los lineamientos y documentación requerida para su adquisición, de acuerdo a la normatividad vigente. |
| 2   | Director Técnico de Informática.  | Envíe memorando solicitando la compra de los elementos y/o repuestos a la Dirección Administrativa y Financiera, adjuntando la documentación requerida, para que se ejecuten las actividades del procedimiento de compras. | Memorando requerimiento de compra |  |
| 3   | Profesional Universitario y/o Técnico Dirección Técnica de Informática (Grupo atención a usuarios). | Recibe, revisa y registra en el control de repuestos los elementos y/o repuestos que van ingresando y programa la instalación.   |                                   | <b>OBSERVACIÓN:</b><br>El control de repuestos es un archivo magnético, donde se registra los movimientos de elementos y repuestos.  |
| 4   | Profesional Universitario   | Instale el elemento y/o repuesto, hace firmar la   | Orden de Servicio                 | <b>PUNTO DE CONTROL:</b> La Orden  |

| No. | EJECUTOR  | ACTIVIDAD   | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL/<br>OBSERVACIONES  |
|-----|---|---|-----------|--|
|     | y/o Técnico<br>Dirección<br>Técnica de<br>Informática<br>(Grupo<br>atención a<br>usuarios). | orden de servicio por el<br>usuario solicitante.<br>Recibe el elemento<br>reemplazado y descarga<br>del control de repuestos el<br>elemento instalado.<br>Descarga la orden<br>atendida del aplicativo<br>"HelpDesk". |           | de Servicio debe ser<br>firmada por el usuario<br>quien solicita el<br>servicio, indicando con<br>ello su satisfacción.<br><br>Adicionalmente, se<br>diligencia el formato<br>"Instalación de<br>Elementos de<br>Cómputo y/o<br>Repuestos para<br>Estaciones de<br>Trabajo e Impresoras",<br>que contiene los datos<br>de la dependencia,<br>nombre y firma de los<br>usuarios quienes<br>entregan y reciben los<br>elementos y la<br>descripción de estos,<br>o el "Formato<br>Traspaso de<br>Elementos" en caso<br>que los repuestos o<br>elementos entren a ser<br>parte del inventario<br>individual del<br>funcionario, que<br>adicional a los datos<br>del formato anterior<br>contiene la firma del<br>Subdirector de<br>Recursos Materiales,<br>remitiéndose copia al<br>grupo de inventarios<br>para su legalización. |

**ANEXO 1**

**FORMATO DE REQUERIMIENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE (OPERATIVO,  
DESARROLLO Y HERRAMIENTAS OFIMATICAS)**

**1.- Características Generales**

1. 1- Denominación del elemento:  
1.2 - Denominación técnica del elemento:  
1.3 - Grupo/Clase/Familia a la que pertenece el elemento:  
1.4 - Unidad de medida:  
1.1 - Descripción general:

**2.- Características técnicas**

Descripción del Elemento:

Cantidad:

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MINIMAS**

Características:

**3.- Otras especificaciones**

Garantía:

Mantenimiento preventivo:

Instalación y configuración:

Capacitación:

Manuales:

Otros:

**Nombre solicitante:**

**Dependencia:**

**Fecha:**

**Firma:**

OBSOLETO

ANEXO 2

FORMATO DE REQUERIMIENTO DE APLICACIONES EXTERNAS Y/O  
MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES EXISTENTES

Diligenciar los campos de acuerdo a si la necesidad es la adquisición de una aplicación externa o un mantenimiento, soporte y actualización de una aplicación existente

**APLICACIONES EXTERNAS  
MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN  
DE APLICACIONES EXISTENTES**

**1. Características Generales**

1.2 Propósito. (Para que se requiere la aplicación y/o mant./sop./act.).

1.3 Ámbito del Sistema (De que tipo es misional o administrativo).

1.4 Referencias. (En que otros entes se utiliza.)

**2. Descripción General**

2.1 Perspectiva del Producto. (Defina la necesidad en términos de la aplicación y/o mant./sop./act.)

2.2 Funciones del Producto. (Funciones que va a desarrollar la aplicación y/o mant./sop./act.)

2.3 Características de los usuarios. (Quienes lo van a utilizar y cuantos usuarios debe tener la aplicación.)

2.4 Restricciones. (Quienes deben tener acceso a la aplicación y/o mant./sop./act.)

2.5 Suposiciones y Dependencias. (Que insumo debe recibir la aplicación y en donde se genera, que proceso hace la aplicación, defina resultados y a quienes van dirigidos.)

2.6 Requisitos Futuros. (Que expectativas tienen con la aplicación y/o mant./sop./act, hasta donde se desea que abarque o cubra.)

### **3. Requisitos Específicos**

3.1 Interfaces Externas. (Maneja interfase con algún otro sistema dentro de la entidad?).

3.2 Funciones. (Que funciones detalladas debe cumplir la aplicación y/o mant./sop./act.)

3.3 Otros aspectos a tener en cuenta (garantía, mantenimiento, instalación y configuración, capacitación, manuales, etc.).

**Nombre solicitante:**

**Dependencia:**

**Fecha:**

**Firma:**

**ANEXO 3**

**FORMATO LISTA DE CHEQUEO PARA REVISIÓN TÉCNICA DEL OBJETO DEL  
CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE SOFTWARE Y/O SOPORTE, MANTENIMIENTO O  
ACTUALIZACIÓN DE UNA APLICACIÓN EXISTENTE.**

|   |  |  |                           |
|---|--|--|---------------------------|
| <b>Contrato No.:</b>  | <b>Contratista:</b>  | <b>Fecha:</b>  |                           |
| <b>Objeto:</b>  |  |  |                           |
| <b>Actividad:</b><br><i>Definición de la actividad a desarrollar, establecida en el objeto del contrato de adquisición, soporte, mantenimiento o actualización.</i> | <b>Tipo de Actividad:</b><br><i>Adquisición, soporte, mantenimiento o actualización.</i> | <b>Sistema:</b><br><i>Nombre del módulo o sistema.</i> |                           |
| <b>Detalle de la Actividad:</b> <i>(Descripción mas específica de la actividad de soporte, mantenimiento, actualización o adquisición de software)</i>              |  |  |                           |
| <b>Fecha Programación:</b><br><i>Fecha de la actividad (dd/mm/yyyy)</i>   | <b>Documento Soporte:</b> <i>Definición del documento soporte de la actividad.</i>       | <b>Requerimiento:</b> <i>Número de requerimiento.</i>  |                           |
| <b>Etapas</b>   | <b>Fecha inicio</b>  | <b>Usuario Asignado</b>                                | <b>Resultado revisión</b> |
|   |  |  |                           |
|   |  |  |                           |

**Estado de la Actividad:** *(Evaluación, entregado, verificado, recibido)*

**Observaciones:**

| Participantes  | Cargo | Firma |
|--|-------|-------|
| <i>Relación de personas que participan en la revisión.</i> |       |       |

**Nota:** Este formato se debe diligenciar por cada actividad y compromiso establecido en el contrato.

OBSOLETO

