

FECHA: 4 DE JUNIO DE 2015

Aprobó elaboración o modificación	Revisión técnica
Firma:	Firma:
Nombre: Henry Vargas Díaz	Nombre: Jaime Noy Fonseca
Cargo: Director Administrativo (EF). – Dirección Administrativa y Financiera	Cargo: Director Técnico (EF) – Dirección de Planeación

1. OBJETIVO:

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

2. ALCANCE:

Inicia con el reporte de los problemas detectados por los usuarios a los elementos computacionales de la entidad y termina con la orden de servicio firmada por el usuario, una vez atendido el servicio.

3. BASE LEGAL

Acuerdo 519 del 26 de diciembre de 2012, "Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D. C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se ajustan el sistema de nomenclatura y los grados de la escala salarial de la planta de personal y se dictan otras disposiciones", Artículo 53, numerales 9 al 12.

4. DEFINICIONES:

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

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

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

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

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

REPUESTO: es una pieza o parte que se utiliza para reemplazar las originales en equipos que debido a su uso diario han sufrido deterioro o un daño.

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.

5. ANEXOS

ANEXO No. 01. ORDEN DE SERVICIO. Código formato: PGRF-28-001.

ANEXO No. 02. INSTALACIÓN DE ELEMENTOS DE CÓMPUTO Y/O REPUESTOS PARA EQUIPOS E IMPRESORAS. Código Formato: PGRF-28-002.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. ASISTENCIA TÉCNICA A COMPUTADORES E IMPRESORAS

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES Y/O PUNTOS DE CONTROL
1	Funcionario de la entidad.	Reporta telefónicamente a través de la Línea de Soporte (SOS) o por medio del aplicativo para atención a usuarios o por correo electrónico, los problemas y/o fallas detectadas en el		OBSERVACIÓN: El acceso al Aplicativo para atención a usuarios se encuentra en la Intranet, se deben diligenciar todos los datos y registrar un número telefónico para realizar una

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES Y/O PUNTOS DE CONTROL
		Hardware, Software y Aplicativos Institucionales.		interacción con el funcionario si fuera el caso.
2	Profesional Especializado, Profesional Universitario y/o Técnico encargado de la administración del aplicativo para atención a usuarios.	<p>Ingresar en el aplicativo la información de los servicios que se reciben, los datos del funcionario y del problema detectado.</p> <p>Dependiendo del tipo de problema reportado, asigna por el aplicativo el funcionario responsable de atenderlo, imprime y entrega la orden de servicio.</p>	Orden de Servicio. (Anexo N° 1)	<p>OBSERVACIÓN: Los servicios por correo deben contener la siguiente información: nombre, dependencia, ubicación, teléfono celular o fijo y descripción del problema.</p>
3	Profesional Especializado, Profesional Universitario y/o Técnico.	Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de intervención se requiere, subsana la falla si es posible, registra las acciones ejecutadas y hace firmar al usuario la Orden de Servicio con la fecha y hora de la	Orden de servicio. (Anexo N° 1)	<p>OBSERVACIÓN: La orden de servicio debe ser diligenciada en su totalidad en forma legible.</p> <p>PUNTO DE CONTROL: El usuario debe colocar la fecha y hora en que se da por terminada la solución.</p>

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES Y/O PUNTOS DE CONTROL
		<p data-bbox="566 478 683 506">solución.</p> <p data-bbox="566 611 873 1163">Si para poder solucionar se requiere instalación de repuestos, registra en la Orden de Servicio lo que se necesita y hace firmar al usuario con fecha y hora. Procediendo a ejecutar el procedimiento 6.2 "Solicitud e Instalación de Repuestos y/o Partes a Computadores e Impresoras".</p>		
4	Profesional Especializado, Profesional Universitario y/o Técnico.	Entrega la Orden de servicio atendida al Administrador del aplicativo para atención a usuarios.		
5	Profesional Especializado, Profesional Universitario y/o Técnico encargado de la administración del aplicativo para atención a usuarios.	Incorpora la nueva información de la orden de servio en el aplicativo dejando en forma clara la solución dada al problema y el tiempo de respuesta que requirió. Archiva en la correspondiente carpeta la orden de servicio.		

6.2. SOLICITUD E INSTALACIÓN DE REPUESTOS Y/O PARTES A COMPUTADORES E IMPRESORAS

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES Y/O PUNTOS DE CONTROL
1	Profesional Especializado, Profesional Universitario y/o Técnico encargado de la administración del aplicativo para atención a usuarios.	Genera, verifica y remite, dentro los 10 primeros días de cada bimestre el consolidado de los repuestos necesarios para dar por terminadas las órdenes de servicio pendientes de solucionar, esta remisión se debe realizar vía correo electrónico al Subdirector de Recursos Materiales, con copia al Coordinador del grupo de Atención a usuarios.		PUNTO DE CONTROL: El Coordinador del Grupo de Atención a Usuarios, verificará la correspondencia entre lo solicitado y los servicios pendientes de solución con el listado generado por el funcionario administrador del aplicativo para atención a usuarios.
2	Subdirector de Recursos Materiales	Envía memorando al Director Administrativo y Financiero, solicitando la compra de los elementos y/o repuestos requeridos, adjuntando la documentación necesaria, para que se ejecute el procedimiento de compras. Continúa Procedimiento de Compras Código 014001.	Memorando aplicativo Sigepro	OBSERVACIÓN: 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

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES Y/O PUNTOS DE CONTROL
				vigente.
3	Profesional Universitario, coordinador del Grupo de Atención a Usuarios.	Recibe, revisa y registra en el archivo para el control de repuestos los elementos y/o repuestos que ingresan y realiza la programación de su instalación, asigna por el aplicativo de atención a usuarios el funcionario responsable de la instalación, imprime y entrega la orden de servicio.		PUNTO DE CONTROL: El archivo para el control de repuestos es un archivo magnético, donde se registran los movimientos de los elementos y repuestos.
4	Profesional Especializado, Profesional Universitario y/o Técnico del Grupo de Atención a Usuarios.	Instala el elemento y/o repuesto, registra las acciones ejecutadas y hace firmar al usuario la Orden de Servicio con la fecha y hora de la instalación. Descarga del control de repuestos el elemento instalado. Diligencia el formato "Instalación de Elementos de Cómputo y/o Repuestos para Estaciones de Trabajo e Impresoras". Informa al usuario de	Orden de servicio. (Anexo N° 1) formato "Instalación de Elementos de Cómputo y/o Repuestos para Estaciones de Trabajo e	OBSERVACIÓN: En la orden de servicio deben ser reportados los seriales de los elementos instalados y de los remplazados. PUNTO DE CONTROL: El procedimiento "MANEJO

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES Y/O PUNTOS DE CONTROL
		la dependencia que debe ejecutar el procedimiento "MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS PGRF-25", en su numeral 6.2, para el manejo de las partes que hayan sido cambiadas.	Impresoras" (Anexo N° 2)	INTEGRAL DE RESIDUOS PGRF-25", en su numeral 6.2. Establece que debe ser ejecutado por el funcionario de la dependencia que solicita el cambio y no por quien lo instale.
5	Profesional Especializado, Profesional Universitario y/o Técnico encargado de la administración del aplicativo para atención a usuarios.	Incorpora la nueva información de la orden de servicio en el aplicativo, dejando en forma clara la solución dada al problema y el tiempo de respuesta que requirió. Archiva en la correspondiente carpeta la orden de servicio.	Orden de servicio (Anexo N° 1)	PUNTO DE CONTROL: Debe actualizar en el aplicativo la hoja de vida del computador de escritorio, portátil o impresora, con la parte o elemento que se cambió o adicionó.



**PROCEDIMIENTO ASISTENCIA
TÉCNICA DE COMPUTO A
DEPENDENCIAS**

Código formato: PGD-01-002

Código documento: PGRF-28
Versión: 1.0

Página 9 de 11

7. ANEXOS

**ANEXO No. 01
ORDEN DE SERVICIO**



FORMATO ORDEN DE SERVICIO

Código formato: PGRF-28-001

Código documento: PGRF-28
Versión: 1.0

Página 1 de 1

Solicitud No	8318	Fecha	24/04/2015	
Reportado por	HENRY VARGAS	Hora	15:17:42	
Dependencia	SUBDIRECCION DE RECURSOS MATERIALES			
Dirección	PISO 10	Teléfono	11011	
Problema	CONFIGURAR EQUIPO EN RED	Atendido	JOSE CRUZ BUITRAGO	
Descripción problema	XX			
Observaciones	XX			
Fecha inicio:	Hora inicio:	Fecha fin:	Hora fin:	
Placa	Serie	Marca	Solución	Trabajo realizado
Recibido por:				Firma:
_____				_____

	PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA DE COMPUTO A DEPENDENCIAS	Código formato: PGD-01-002
		Código documento: PGRF-28 Versión: 1.0
		Página 10 de 11

ANEXO No. 02
**INSTALACIÓN DE ELEMENTOS DE CÓMPUTO Y/O REPUESTOS PARA EQUIPOS
E IMPRESORAS**

	FORMATO INSTALACIÓN DE ELEMENTOS DE CÓMPUTO Y/O REPUESTOS PARA EQUIPOS E IMPRESORAS	Código formato: PGRF-28-002
		Código documento: PGRF-28 Versión: 1.0
		Página 1 de 1

PERSONA QUE ENTREGA Y/O INSTALA: _____

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES. CONSECUTIVO No. _____

PERSONA QUE RECIBE: _____

DEPENDENCIA: _____

NOMBRE ELEMENTO	CANT	MARCAS/ SERIES	OBSERVACIONES

FIRMA DE QUIEN ENTREGA
C.C. No. _____

FIRMA DE QUIEN RECIBE
C.C. No. _____

FECHA: (____ / ____ / ____) HORA: ____ - ____ AM/PM

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	Nº DEL ACTO ADMINISTRATIVO QUE LO ADOPTA Y FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1.0	R. R. 024 de junio 16 de 2015	

OBSOLETE