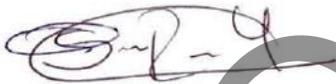


Aprobación		Revisión Técnica
Firma:		
Nombre:	Carmen Rosa Mendoza Suárez	Grace Smith Rodado Yate
Cargo:	Director Técnico	Director Técnico
Dependencia:	Dirección Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Dirección de Planeación
R.R. No.	007	Fecha 16 FEB. 2018

1. OBJETIVO:

Determinar las actividades para la administración y gestión de los Sistemas de Información, aplicativos, licencias y equipos informáticos de la Contraloría de Bogotá D.C.

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la recepción y verificación de la legalidad del aplicativo, sistema de información o licencia de software de propósito general y equipos tecnológicos en medio digital (DVD, CD o WEB, o en servidor de la entidad) y termina con la calificación del servicio por parte del usuario.

3. BASE LEGAL:

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política	20-Jul-1991	Artículos 268 y 272.
Ley 42	26-Ene-1993	"Sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen."
Ley 1266 de 2008	31-Dic-2008	"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"
Ley 1341 de 2009	30-Jul-2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
		Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones
Ley 1581	17-Oct-2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712	06-Mar-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”.
Decreto Ley 1421	22-Jul-1993	“Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá.” (En especial los Artículos 105 y 109).
Decreto 1377 de 2013	27-Jun-2013	Reglamenta la ley 1581 de 2012
Decreto 103	20-Ene-2015	“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
Decreto 1078 de 2015 Título IX Capítulo 1	26-May-2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
Acuerdo 658	21-Dic-2016	“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 funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones.”
Acuerdo 664	26-Mar-2017	“Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016” “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 funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones”.
Resolución 305 de 2008 Comisión Distrital de Sistemas	20-Oct-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”.
Resolución 004 de 2017 Comisión Distrital de Sistemas	28-Nov-2017	“Por la cual se modifica la Resolución 305 de 2008 de la CDS”. (parcialmente)
Norma ISO 27002:2013	2013	Catálogo de Buenas prácticas de seguridad informática
Norma ISO 27001: 2013	06-Mar-2014	ISO 27001 es una norma internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y describe cómo gestionar la seguridad de la información en una empresa.
Manual de Gobierno en línea Eje temático TIC PARA LA GESTION DE TIC- Soporte de servicios tecnológicos LI.ST.08, LI.ST.09 LI.ST.10	26-May-2015	Implementación del procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de una Mesa de Servicio.

4. DEFINICIONES:

ACTIVOS DE INFORMACIÓN¹: Elementos de Hardware y de Software de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones, bases de datos y procesos,

¹ Resolución 305 de 2008, Comisión Distrital de Sistemas – Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 3 de 27

procedimientos y recursos humanos asociados con el manejo de los datos y la información misional, operativa y administrativa de cada entidad, órgano u organismo.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS: Es la descripción de los componentes de una herramienta tecnológica como pueden ser modelo, velocidad, capacidad de almacenamiento, entre otras.

CASO: Número consecutivo asignado al Requerimiento o Incidente.

FECHA DE ADQUISICIÓN: Fecha en la que se compró la herramienta tecnológica.

FECHA DE CADUCIDAD: Fecha en la cual la licencia deja de funcionar por vencimiento ante el proveedor

HARDWARE - HW: es la parte física de cualquier dispositivo electrónico o informático, es usual que sea utilizado en una forma más amplia, generalmente para describir componentes físicos de una tecnología, incluyendo equipos de cómputo, periféricos, redes, cableado y cualquier otro elemento físico involucrado.

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

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: Es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía.

INVENTARIOS. Es la relación ordenada, completa y detallada de toda clase de bienes que integran el patrimonio de la entidad. El inventario permite verificar, clasificar, analizar, valorar y controlar los bienes, lo cual posibilita efectuar un control razonable de las existencias reales, para evitar errores, pérdidas, deterioro y desperdicio de elementos.

LICENCIA: Un acuerdo legal en el que una parte otorga a otra ciertos derechos y privilegios. En el campo de la informática, un editor de software generalmente otorgará un derecho no exclusivo (licencia) a un usuario para que utilice una copia de su programa informático, y prohibirá la realización de otras copias y la distribución de dicho programa a otro usuario. Las licencias dependiendo de la herramienta tienen diferentes niveles y términos.

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

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 4 de 27

NIVEL DE SATISFACCION: Calificación dada por el usuario al servicio recibido por soporte técnico o por capacitación recibida. El rango es de 1 a 5, donde uno (1) corresponde a la calificación más baja y cinco (5) a la calificación más alta.

OBSOLESCENCIA TECNOLÓGICA: Se considera obsoleto un equipo cuando en el mercado tecnológico legal, no existen partes o repuestos de soporte por tener demasiado tiempo de haber sido adquirido o porque el mismo fabricante ha dejado de producir el producto del modelo específico.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA: Es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios tecnológicos y operativos que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía, impresoras, switches, routers, firewall, escáneres, cableado estructurado, cpu's, servidores, software informático, equipos de comunicación, internet, red Lan, etc.

PLACA: Etiqueta con un Código de barras y numero consecutivo para marcar todos los activos fijos de propiedad de la entidad, y que sirve de guía para realizar los inventarios.

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.

REQUERIMIENTO TÉCNICO: Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico

SERIE - S: Una de las características específicas (número de **serie**, marca, modelo), que identifican individualmente cada uno de los elementos o herramientas tecnológicas.

SISTEMA DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS: Sistema manual o automatizado donde se registran las solicitudes e incidencias de los usuarios (funcionarios o entes externos) sobre los servicios que presta la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Punto único de contacto entre el proveedor de servicio y los clientes internos y externos. Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

SOFTWARE - SW: se refiere al equipamiento lógico de un computador, está compuesto por todos los aplicativos y licencias que están instalados en cada uno de los equipos de cómputo del ente departamental.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 5 de 27

SOLICITUD: Son peticiones de atención a daños o fallos en la infraestructura de software y/o hardware que pueden ser de soporte, de mantenimiento, de nuevos desarrollos o de capacitación.

SOPORTE TECNICO: Es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios que tengan algún problema al utilizar un producto o servicio, bien sea, relacionado con hardware, software o cualquier otro equipo o dispositivo informático.

USUARIO: Funcionario de la Contraloría de Bogotá o del sujeto de control fiscal que solicita asistencia técnica sobre los sistemas de información.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Administración de Sistemas de información o Aplicativos.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1.	Profesional de la Subdirección de Gestión de Información - Dirección de TIC's	<p>Recibir aplicativo o sistema de información.</p> <p>Recibe el aplicativo o sistema de información o licencia de software de propósito general en el medio digital (DVD, CD o web, o en servidor de la entidad) y verifica su legalidad y conformidad de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato, orden de compra, prestación del servicio o convenio.</p> <p>Solicita vía correo electrónico y/o comunicación oficial, el nombre de los usuarios a los cuales se les asignó el acceso al aplicativo, sistemas de información o licencia de software de</p>	<p>Correo electrónico, Comunicación Oficial por SIGESPRO o el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad</p>	<p>Punto de control: Verifica legalidad de la licencia de conformidad con las especificaciones técnicas pactadas y definidas en las obligaciones contractuales. El Director de TICs y/o Subdirectores deberán verificar el cumplimiento de estas obligaciones en caso de ser supervisores según los procedimientos del Proceso Gestión Administrativa y Financiera para tal fin, en caso contrario si encuentra incumplimientos comunicarlo a los</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		propósito general, así como los perfiles de acceso definidos por el Administrador funcional según las parametrizaciones y permisos establecidos en cada caso.		supervisores delegados.
2.	Profesional de la Subdirección de Gestión de Información - Dirección de TIC's	<p>Actualizar hoja de vida del aplicativo, sistema de información.</p> <p>Actualiza el Control de Cambios si es una nueva versión de un sistema de información, software, aplicativo o herramienta informática, diligenciando los campos requeridos.</p> <p>Si es adquisición nueva crea el Control de Cambios Software correspondiente.</p> <p>Registra las características y términos del licenciamiento adquirido.</p>	<p>Anexo 2 Formato Control de Cambios Software PGTI-04-02 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos</p>	<p>Puntos de control: Verifique el registro de los datos de creación y registro del sistema de información o aplicativo y las características de licenciamiento adquiridas.</p>
3.	Profesional de la Subdirección de Gestión de Información - Dirección de TIC's	<p>Instalar sistema de información o aplicativo</p> <p>Realiza la instalación del sistema, software o aplicativo en los equipos o usuarios que se le informen a través del Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad o vía correo electrónico o comunicación oficial y realiza las respectivas pruebas de funcionamiento</p>	<p>Anexo 1 Formato Pruebas de Sistemas de Información PGTI-04-01 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y</p>	<p>Puntos de control: La finalización del proceso de instalación, debe otorgar información del recibo a satisfacción de los usuarios funcionales a través del cumplido en el sistema de atención a requerimientos de servicio de soporte o solicitudes.</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		<p>registrándolo en el Anexo 1 Formato de Pruebas de Sistemas de Información PGTI-04-01 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos</p> <p>Actualiza el formato Control de Cambios software con los usuarios a los cuales se les instaló el sistema de información, software o aplicativos</p>	Equipos Informáticos.	

5.2. Administración de licencias de software

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Director de Tic, Subdirector de Gestión de la Información y Profesional Asignado	<p>Ingreso de Licencias:</p> <p>Recibe las licencias y determina su distribución; asigna a un funcionario de la Dirección de TIC para que actualice la herramienta respectiva con la información básica requerida para su administración.</p> <p>Registra en el Anexo 2 Formato Control de Cambios Software PGTI-04-02, los datos correspondientes al licenciamiento.</p>	<p>Inventario interno de Licencias.</p> <p>Anexo 2 Formato Control de Cambios Software PGTI-04-02 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos</p>	<p>Observación: El archivo <i>Inventario de licencias</i> es de uso interno de la Dirección de TIC, para el control técnico de la Infraestructura Tecnológica.</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
2	<p>Contralor Auxiliar Directores Subdirectores Jefes De Oficina</p>	<p>Envían los requerimientos sobre necesidades de Licencias de software para las diferentes áreas de la entidad a través del Sistema de Atención de requerimientos que tenga dispuesto la entidad, siguiendo el procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos.</p> <p>Registra un requerimiento con visto bueno del jefe inmediato</p>	<p>Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesto la entidad.</p>	
3	<p>Subdirector de Gestión de Información</p>	<p>Verifica la disponibilidad y el estado de las licencias: fechas de caducidad de las licencias, cantidad de licencias usadas y cantidad de licencias disponibles en el inventario interno de licencias.</p> <p>En caso de existir disponibilidad aprueba la solicitud y asigna al profesional de la Dirección de TIC, la instalación de las respectivas Licencias en las áreas solicitadas.</p> <p>Actualiza el formato Control de cambios software</p> <p>Si no hay licencias disponibles, se evalúa la pertinencia de su adquisición; si es pertinente</p>	<p>Anexo 2 Formato Control de Cambios software PGTI-04-02 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos</p> <p>Registro Respuesta Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad</p>	<p>Observación: Se actualiza el inventario interno de licencias de la Dirección de TIC.</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		<p>se activa el trámite en el procedimiento de adquisición correspondiente del Proceso de Gestión Administrativa y Financiera; luego de adquirida volverá a ejecutar la actividad 1 y luego la actividad 4 de este sub procedimiento.</p> <p>Si no es pertinente, se rechaza la solicitud informando al usuario a través del Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, con las debidas justificaciones.</p>		
4	Profesional de la Subdirección de Gestión de Información - Dirección de TIC	<p>Confronta con el inventario general de la Entidad, el listado de Licencias, si hay inconsistencias comunica a la dependencia correspondiente del Proceso de Gestión Administrativa y Financiera, para su corrección o actualización.</p> <p>Verifica el registro de la licencia en el portal del fabricante o proveedor y guarda pantallazo de verificación.</p> <p>Si la licencia es nueva crea el formato Control de cambios software.</p> <p>Realiza la instalación de las respectivas Licencias en las</p>	<p>Inventario Interno de Licencias</p> <p>Anexo 2 Formato Control de Cambios PGTI-04-02 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos</p>	<p>Puntos de control: Verifique el registro de los datos de creación y registro del sistema de información o aplicativo y las características de licenciamiento adquiridas.</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		áreas solicitadas e indica al usuario final las condiciones y políticas de uso del licenciamiento.		
5	Profesional de la Subdirección de Gestión de Información - Dirección de TIC	<p>Monitoreo del estado de licencias.</p> <p>Analiza el estado de las licencias: fecha de caducidad y/o nivel de obsolescencia.</p> <p>En caso de presentarse caducidad o obsolescencia, emite concepto técnico para dar de baja.</p> <p>Actualiza el estado de la licencia en el formato Control de Cambio Software e informa a la Dirección de TIC para el trámite correspondiente.</p>	<p>Anexo 2 Formato Control de Cambios Software PGTI-04-02 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos</p> <p>Documento con Concepto Técnico para dar de baja</p>	
6	Director de TIC, Subdirector de Gestión de la Información, Subdirector de Recursos Tecnológicos	<p>Aprobar concepto técnico.</p> <p>Revisa el concepto emitido por el profesional de TIC</p> <p>Si el concepto es aprobado, informa a la Subdirección administrativa y Financiera para que se realicen las actividades que permitan dar de baja las licencias reportadas.</p>	Comunicación Oficial	<p>Puntos de control: Tramitar según lo indicado en la instancia pertinente (Comité de Baja de Elementos) y los procedimientos vigentes del Proceso Gestión Administrativa y Financiera establecidos para tal fin</p>
7	Profesional de la Subdirección de Gestión de	Actualiza el inventario interno de licencias de la Dirección de TIC.	Inventario interno de	

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Información - Dirección de TIC's		Licencias actualizado.	

5.3. Administración de Elementos informáticos

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Director de Tic, Subdirector de Recursos Tecnológicos y Profesional Asignado	<p>Recibir elementos informáticos</p> <p>Recibe el equipo informático (equipo de cómputo, escáner, impresora, servidores, equipos de comunicaciones, etc.) y da visto bueno a la entrada al inventario de la Dirección de TIC.</p> <p>Verifica su legalidad y conformidad de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el contrato, orden de compra, prestación del servicio o convenio.</p> <p>Determina su distribución asigna a un funcionario de la Dirección de TIC para que haga entrega del equipo.</p> <p>Informa al profesional de la Dirección de TIC por correo electrónico o por el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad los usuarios a los cuales se les</p>	<p>Correo electrónico /Comunicación Oficial</p> <p>Registro Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad</p>	<p>Punto de control: Actualiza el inventario de equipos que tiene la Dirección de TIC.</p> <p>Verifica legalidad del equipo informático de conformidad con las especificaciones técnicas pactadas y definidas en las obligaciones contractuales.</p> <p>El Director de TIC y/o Subdirectores deberán verificar el cumplimiento de estas obligaciones en caso de ser supervisores según los procedimientos del Proceso Gestión Administrativa y Financiera para tal fin, en caso contrario si encuentra incumplimientos comunicarlo a los supervisores delegados.</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		entregará el equipo informático		Observación: El archivo de inventario de equipos es de uso interno de la Dirección de TIC.
2	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos - Dirección de TIC's	<p>Realizar la instalación</p> <p>Alista el equipo tecnológico (configura e instala software necesario) con los datos del usuario a quien se le entregará el equipo.</p> <p>Para el caso de servidores, equipos de comunicación y otros tipos de equipos tecnológicos que requieren una instalación y configuración técnica especializada, se almacenan en los lugares pertinentes a su instalación y se disponen para su instalación de acuerdo con las obligaciones pactadas en los contratos de adquisición de los mismos.</p> <p>Actualiza el formato "Hoja de vida de equipos de cómputo y de comunicaciones" con los datos de placa, usuarios, entre otros.</p> <p>Informa y entrega el equipo al usuario correspondiente.</p>	<p>Anexo 1. Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones. PGTI-05-01</p> <p>Comunicación oficial interna</p>	<p>Punto de control: Verifica datos de control de placa, serie y demás pertinentes frente al elemento físico recibido.</p> <p>El Director de TIC y Subdirector de Recursos Tecnológicos deben controlar que las gestiones de instalación de los equipos adquiridos con obligaciones de instalación y configuración mediante contrato, se realice en los tiempos y términos pactados.</p>
3	Auxiliar Administrativo Secretario Técnico Operativo	Recibir el equipo informático	Anexo 3. Formato Recibo a Satisfacción PTIC-05-03.	

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	<p>Profesional Universitario y/o Especializado Gerente Subdirector Técnico, Financiero o Administrativo Jefe Oficina Director Técnico Asesor Contralor Auxiliar Contralor</p> <p>(Funcionarios Contraloría de Bogotá)</p> <p>o Contratista</p>	<p>Verifica el estado del equipo informático de acuerdo a los registros y/o requerimientos.</p> <p>Si considera que está conforme a la solicitud, recibe el equipo diligenciando el Anexo 3 Formato de Recibo a Satisfacción</p> <p>En caso contrario, lo devuelve a la Dirección de TIC, indicando la inconformidad.</p>		
4	<p>Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos - Dirección de TIC's</p>	<p>Administrar Equipos/ hardware</p> <p>Revisa la hoja de vida de los equipos de cómputo de la entidad y verifica el estado de sus partes y licenciamiento, para identificar los equipos que presentan daño total u obsolescencia tecnológica, de acuerdo con la periodicidad determinada para su monitoreo.</p> <p>En caso de encontrar equipos informáticos para dar de baja:</p> <p>- Elabora Concepto técnico para dar de baja los equipos relacionados en el formato.</p>	<p>Anexo 1. Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones. PGTI-05-01</p> <p>Anexo 2. Equipos Tecnológicos para dar de Baja PGTI-05-02</p> <p>Documento con Concepto Técnico para dar de baja</p>	<p>Punto de control: Reporta o inicia los procedimientos necesarios según los resultados del monitoreo.</p> <p>Según lo indicado en la instancia pertinente (Comité de Baja de Elementos) y los procedimientos vigentes del Proceso Gestión Administrativa y Financiera establecidos para tal fin</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		<p>Diligencia: El Anexo 2 Equipos Tecnológicos para dar de Baja PGTI-05-02 y elabora documento con el Concepto técnico a la Subdirección de Recursos físicos.</p> <p>- Registra el concepto técnico resultante en "La Hoja de Vida de equipos de cómputo y de comunicaciones.</p>		

5.4. Instalación, Retiros o Cambios de Equipos de Usuario Final

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	<p>Contralor, Contralor Auxiliar, Director, Subdirector, Jefe de Oficina Gerente</p>	<p>Registrar solicitud de traslado</p> <p>Ingresar al Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad y presenta la solicitud, siguiendo el procedimiento Registro de Atención de Requerimientos de soporte a Sistemas de Información y Equipos Informáticos.</p> <p>La solicitud debe contener ubicación inicial, ubicación final y características del equipo.</p>	<p>Registro Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad</p>	<p>Observación: El funcionario que realiza la solicitud debe validar que le llegue a su correo la evidencia del registro de la solicitud</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
2	Director de TIC, Subdirector de Recursos Tecnológicos	<p>Aprobar solicitudes</p> <p>Revisa en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad solicitudes de instalación, retiro o cambio de equipos de cómputo.</p> <p>Si la solicitud proviene de Director, subdirector o jefe de oficina y cuenta con todos los datos, aprueba la solicitud de acuerdo a disponibilidad, registrando en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad o medios de comunicación que se tengan (vía telefónica, correo electrónico) y continúa con la actividad 3.</p> <p>En caso contrario, devuelve solicitud, y vuelve a la actividad 1.</p>	Registro Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad	
3.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos - Dirección de TIC's	<p>Atender solicitud</p> <p>Realiza actividades solicitadas e informa al usuario a través del Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad o medios de comunicación que tenga disponibles (vía telefónica, correo electrónico).</p>	Registro Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad	<p>Puntos de control: Verificar en Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, si la solicitud fue atendida.</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
4.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos - Dirección de TIC's	Cerrar la solicitud. Solicita al usuario la calificación del servicio a través del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción que se ofrece en el Sistema de Atención de Requerimientos que tenga dispuesta la entidad.	Registro Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad	Puntos de control: Verificar en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad si la solicitud fue atendida y se encuentra en estado Cerrada.

5.5. Mantenimientos Preventivos de Equipos de Cómputo y Comunicaciones

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Director de Tic, Subdirector de Recursos Tecnológicos y Profesional Asignado	Programar ejecución de mantenimientos preventivos a Infraestructura Tecnológica Instalada Elabora Cronograma de Mantenimientos Preventivos para los Equipos Tecnológicos que cuenten con él, de acuerdo con las obligaciones pactadas en los contratos y convenios suscritos.	Cronograma Anual de Mantenimientos Preventivos	Observación: El cronograma se debe elaborar teniendo en cuenta los ANS suscritos con los proveedores y contratistas Punto de Control: Verifica que las condiciones de los mantenimientos preventivos considerados son coherentes con los registros de la Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y Comunicaciones.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
2	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos - Dirección de TIC's	<p>Ejecución de mantenimientos preventivos</p> <p>De acuerdo con la programación de mantenimientos preventivos comunique a los usuarios de los equipos la realización del mantenimiento.</p> <p>Acompañe a los contratistas o proveedores en la ejecución de los mantenimientos.</p> <p>Diligencie la lista de chequeo de mantenimientos preventivos</p> <p>Registra las novedades del mantenimiento efectuado en la Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y Comunicaciones.</p>	<p>Comunicación Oficial Interna/ Correo Electrónico</p> <p>Anexo 4. Lista de Chequeo Mantenimiento Preventivo Equipos de Cómputo y Comunicaciones PGTI-05-04</p> <p>Anexo 1. Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones. PGTI-05-01</p>	<p>Punto de Control: Verifica que las condiciones de los mantenimientos preventivos se efectúen de conformidad a lo pactado, si se presentan no conformidades informe al Director de TIC y Subdirector de Recursos Tecnológicos</p> <p>Si en ejecución del mantenimiento preventivo se encuentran anomalías, active el procedimiento para el mantenimiento correctivo.</p>
3	Auxiliar Administrativo Secretario Técnico Operativo Profesional Universitario y/o Especializado Gerente Subdirector Técnico, Financiero o Administrativo Jefe Oficina Director Técnico Asesor Contralor Auxiliar	<p>Recibir el mantenimiento preventivo del equipo informático</p> <p>Verifica el estado del equipo informático.</p> <p>Si considera que está conforme recibe el mantenimiento del equipo diligenciando el Anexo 3 Formato de Recibo a Satisfacción</p>	<p>Anexo 3. Formato Recibo a Satisfacción PTIC-05-03.</p>	<p>Observación: Se aplica el formato pero ajustado al mantenimiento preventivo efectuado.</p>

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Contralor (Funcionarios Contraloría de Bogotá) o Contratista	En caso contrario, lo devuelve a la Dirección de TIC, indicando la inconformidad.		

OBSOLETE

6. ANEXOS

ANEXO 1 Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones

	HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y DE COMUNICACIONES		Código formato: PGTI-05-01 Versión: 1.0
			Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
			Página X de Y
FECHA	DD	MM	AAAA
1. DATOS BÁSICOS EQUIPO			
Tipo EQUIPO (cómputo, portátil, scanner, impresora, servidor, sw itch, fire wall, Licencia, etc)		Fecha de Adquisición	
Marca	Modelo	Serial	
	Tipo	Portátil	Escritorio
2. DATOS DE UBICACIÓN DEL EQUIPO			
Usuario Responsable	Cargo	Ubicación actual	Dirección Sectorial o Localidad
3. CONFIGURACION DE HARDWARE			
Marca y/o Modelo CPU	Velocidad		Marca y/o modelo Monitor
Serial CPU			Serial Monitor
Procesador			Marca y/o modelo Teclado
Memoria RAM			Serial Teclado
			Marca y/o modelo Mouse
Disco Duro	Marca	Capacidad	Tecnología
			Serial Mouse
4. SISTEMA OPERATIVO/SOFTWARE/SISTEMA DE INFORMACION INSTALADO (características licenciamiento)			
Descripción			
5. MANTENIMIENTOS			
Mantenimiento Preventivo			
Fecha Realización	Realizado por		Observación
Mantenimiento Correctivo			
Fecha Realización	Realizado por		Observación
Cambio de partes			
Fecha del cambio	Parte cambiada		Observación
Piezas en mal estado			
Dispositivo	Marca	Observaciones	
Modelo	Serial		
Diagnóstico			
6. RECOMENDACIONES Y/O OBSERVACIONES			

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 20 de 27

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

El formato debe ser diligenciado en su totalidad por un funcionario del Grupo de Soporte.

Fecha:	Día, Mes y Año en el cual se está realizando el levantamiento de la información
1. DATOS BÁSICOS EQUIPO	
Tipo EQUIPO (cómputo, portátil, scanner, impresora, servidor, switch, firewall, Licencia, etc)	Tipo de equipo puede ser computador, escáner, impresora, servidor, switch, firewall
Fecha de Adquisición	Fecha en la cual se adquirió
Placa	Identificación de inventario de la Contraloría de Bogotá
Marca	Nombre de fábrica del equipo de cómputo
Modelo	Identificación de fábrica del equipo de cómputo
Serial	Número de identificación de fábrica del equipo de cómputo
Tipo	Seleccionar si es un equipo portátil o de escritorio
Otro	Aplica para datos diferentes a las anteriores categorías
2. DATOS DE UBICACIÓN DEL EQUIPO	
Usuario	Nombre completo del funcionario a cargo del equipo
Cargo	Cargo actual del funcionario a cargo del equipo
Ubicación actual	Sede donde se encuentra el equipo (Sede principal, Edificio Condominio, San Cayetano, escuela de Capacitación, Participación Ciudadana, Localidades)
Dirección sectorial o localidad	Dirección a la cual se encuentra asignado el

funcionario a cargo del
equipo

3. CONFIGURACION DE HARDWARE

Marca/Modelo CPU	Identificación de fábrica del equipo de cómputo
Serial CPU	Número de identificación de fábrica del equipo de cómputo
Marca/Modelo Monitor	Identificación de fábrica del equipo de cómputo
Serial Monitor	Número de identificación de fábrica del equipo de cómputo
Marca/Modelo teclado	Identificación de fábrica del equipo de cómputo
Serial teclado	Número de identificación de fábrica del equipo de cómputo
Marca/Modelo mouse	Identificación de fábrica del equipo de cómputo
Serial mouse	Número de identificación de fábrica del equipo de cómputo
Procesador	Indicar marca y modelo del procesador
Velocidad	Indicar velocidad del procesador
Memoria RAM	Indicar tamaño y estado
<i>Disco Duro:</i>	
Marca	Identificación de fábrica del Disco Duro
Capacidad	Indicar tamaño y estado
Tecnología	Seleccionar tecnología correspondiente

4. SISTEMA OPERATIVO /SOFTWARE/SISTEMA DE INFORMACION INSTALADO (características licenciamiento)

Descripción	Indicar que Sistema Operativo, software y/o Sistema de Información con su versión se encuentra instalado en el equipo, realice una breve descripción del licenciamiento relacionado.
-------------	--

5. MANTENIMIENTOS

Mantenimiento Preventivo:

Fecha: Día, Mes y Año en el cual se está realizando el mantenimiento
Realizado por: Nombre del funcionario del grupo de soporte que realiza el mantenimiento
Observaciones: Novedades encontradas al momento de realizar el mantenimiento
Mantenimiento Correctivo:

Fecha: Día, Mes y Año en el cual se está realizando el mantenimiento
Realizado por: Nombre del funcionario del grupo de soporte que realiza el mantenimiento
Observaciones: Novedades encontradas al momento de realizar el mantenimiento
Cambio de partes:

Fecha: Día, Mes y Año en el cual se realiza el cambio de repuestos
Parte cambiada: Nombre, marca, serial y/o placa (según corresponda) de la pieza cambiada
Observación: Justificación del cambio de la pieza
Piezas en mal estado:

Dispositivo: Descripción de la pieza que se encuentra en mal estado
Marca: Identificación de fábrica de la pieza
Modelo: Identificación de fábrica de la pieza
Serial: Identificación de fábrica de la pieza
Diagnóstico: Análisis realizado del daño de la pieza
Observaciones: Novedades o datos diferentes a las anteriores categorías

6. RECOMENDACIONES Y/O OBSERVACIONES

Espacio utilizado por el funcionario del Grupo de Soporte para incluir datos relevantes adicionales que permitan identificar o diagnosticar el equipo de cómputo

ANEXO 2 Formato Equipos Tecnológicos para dar de Baja

		EQUIPOS TECNOLOGICOS PARA DAR DE BAJA			Código formato: PGTI-05-02 Versión 1.0 Código documento: PGTI-05 Versión 1.0 Página 1 de 1	
REVISION DEL EQUIPO						
Fecha de la revisión						
Dependencia y/o Ubicación del equipo						
Nombre del responsable actual						
Profesional de TIC que revisa						
Información básica del activo fijo						
Tipo de Equipo		_____ <small>(Computador, portátil, impresora, escaner, mouse, switch, router, etc)</small>			Fecha de dar de baja	
1	Marca		Modelo		Pieza	
	Descripción del estado en que se encuentra el equipo					
	Faltan partes:	SI		NO		
	Detalle las partes faltantes:					
	Fecha de Adquisición			Se considera Obsoleto ?	SI	NO
Observaciones						
Firma del profesional de TIC				Firma de quien recibe por Recursos Materiales		

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 24 de 27

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
fecha de la revisión	Fecha en la cual se realiza la revisión
Dependencia	Ubicación del equipo
Nombre del responsable actual	Responsable del equipo
Profesional de TIC que revisa	Nombre del profesional de la Dirección de TIC que realiza la revisión
Tipo de Activo	Indique si es computador, portátil, escáner, impresora, SWITCH, firewall, servidor, etc.
Fecha de dar de baja	Indique la fecha en la cual se da de baja el equipo
Marca	Nombre de la marca o fabricante del equipo informático
Modelo	Número o referencia del equipo
Placa	Número de identificación del equipo en el inventario de la Contraloría de Bogotá
Descripción del estado en que se encuentra el equipo	Realice una descripción del estado del equipo por la cual se considera debe darse de baja
Faltan partes:	Según lo que observe diligencia SI cuando el equipo le hace falta alguno de sus componentes para funcionar o NO si está completo
Detalle de las partes faltantes:	En caso de que falten partes relacione en forma detallada las características de las partes
Fecha de Adquisición	Fecha en la cual se adquirió el equipo, corresponde a la fecha de ingreso a almacén
Se considera obsoleto	Marca SI en el caso de que el análisis determinó que la tecnología del equipo ya está fuera del mercado, o discontinuado por el fabricante. Marca NO si el análisis determinó que no es obsoleto
Observaciones	Cualquier información adicional que considere debe informarse
Firma del profesional de TIC	Firma del profesional que realizó la revisión y dio concepto técnico de baja de activo
Firma de quien recibe por Recursos Materiales	Firma del funcionario de Recursos Materiales que recibe el equipo para dar de baja del inventario de la entidad

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 25 de 27

ANEXO 3 Formato Recibo a Satisfacción

	RECIBO A SATISFACCIÓN	Código documento: PGTI-05-03 Versión 1.0
		Código formato: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página X de Y

Bogotá D.C.,

Señores
DIRECCION DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Contraloría de Bogotá
 Ciudad

Por medio del presente documento certifico que se me realizó la entrega de los equipos informáticos identificados con las siguientes placas de inventario:

No.	EQUIPO INFORMÁTICO	PLACA
1		
2		
3		
4		
5		
6		

OBSERVACIONES

Cordialmente,

Quien recibe a Satisfacción:

Firma:
 Nombre:
 Cargo:

Quien entrega:

Firma:
 Nombre:
 Cargo:

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 26 de 27

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
Equipo informático	Tipo del equipo informático que recibe, puede ser computador, portátil, escáner, impresora, etc.
Placa	Número de identificación del equipo informático en el inventario de la Contraloría de Bogotá
Observaciones	Cualquier información adicional que considere debe informar.
Quien recibe a satisfacción	Firma del funcionario que recibe el equipo informático
Quien entrega	Firma del funcionario que hace entrega del equipo al funcionario.

ANEXO 4 Formato Lista de Chequeo de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo y Comunicaciones

	LISTA DE CHEQUEO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES	Código documento: PGTI-05-04 Versión: 1.0
		Código Documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página X de Y

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EQUIPOS DE CÓMPUTO		
LISTA DE CHEQUEO		
PLACA		
No.	ACTIVIDADES A REALIZAR	VERIFICADO
1	PREGUNTAR AL USUARIO SI HA TENIDO INCONVENIENTES CON EL EQUIPO	
2	REVISAR EQUIPO Y FUNCIONALIDAD	
3	LIMPIEZA FÍSICA (CPU, MONITOR, TECLADO, MOUSE)	
4	ELIMINACIÓN DE SOFTWARE NO AUTORIZADO	
5	DESCARGA DE ACTUALIZACIONES DE WINDOWS	
6	INSTALAR ANTIVIRUS, ACTUALIZARLO Y ESCANEAR EQUIPO	
7	DILIGENCIAR FORMATO DE HOJA DE VIDA	
8	DILIGENCIAR FORMATO DE CONSTANCIA DE MANTENIMIENTO Y RECIBO A SATISFACCIÓN	

	PROCEDIMIENTO GESTION DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 11.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 1.0
		Página 27 de 27

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	NO. DEL ACTO ADMINISTRATIVO QUE LO ADOPTA Y FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	R. R. No.007 16 Febrero 2018	Versión inicial

OBSOLETE