



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

Soporte y Mantenimiento de Recursos de Informática

ADM-PD-33 Versión 1

Dependencia

Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios – Grupo TIC y SIRE

Macroproceso

Administración

Proceso

Administración de Tecnología

Objetivo

Administrar el hardware, software para garantizar la funcionalidad de los sistemas de información y disponibilidad de los servicios informáticos por medio de actividades de soporte y mantenimiento de los recursos.

Alcance

El alcance de este procedimiento va desde la identificación de la necesidad o recepción de la solicitud de soporte asociados a infraestructura tecnológica y sistemas de información, hasta brindar las soluciones que requieran los usuarios a través del soporte técnico y tecnológico.

13/01/2014



1. Políticas de Operación

Solo se recibirán solicitudes o incidentes a través de la herramienta Aranda - HelpDesk. En el caso que esta no se encuentre disponible debe hacerse por correo electrónico a la dirección soporteinterno@fopae.gov.co y como última instancia por llamada telefónica.

A las solicitudes se les asignará las siguientes prioridades.

- o Alta: Atendidas dentro de las dos horas siguientes.
- o Media: Atendidas dentro de las cuatro horas siguientes
- o Baja: Atendidas dentro de las seis horas siguientes.

Las asignaciones de los incidentes o requerimientos se notificarán por correo electrónico al profesional de informática.

Todas las solicitudes de soporte deben estar debidamente documentadas por cada profesional que intervenga.

El inventario de hardware o software se puede hacer de forma manual o mediante la herramienta de software.

El control de inventario aplica para PC's, Impresoras, portátiles, tabletas, servidores, UPS, Video Beam, Scanners y Plotters.

Se debe ejecutar al menos dos mantenimientos preventivos al año.

El préstamo de elementos de hardware solo se hará mediante solicitud a través de la herramienta Aranda - HelpDesk y se formalizará con el diligenciamiento y firma del formato "Acta de responsabilidad de hardware". Este préstamo no supone un traslado de bienes, ni un reporte a almacén por tratarse de elementos de flujo permanente para el personal de la entidad.

Se autoriza el uso del software libre en los equipos siempre y cuando este no implique afectaciones a la seguridad o integridad de la información ni alteren el desarrollo de las actividades propias de la Entidad.

2. Glosario

Placa de inventario

Identificador único de un elemento que se encuentra en el inventario del área de almacén.

HelpDesk

Mesa de ayuda, herramienta para el servicio de soporte técnico a usuarios.

CORDIS

Módulo del ERP SICAPITAL para administración de las comunicaciones internas y correspondencia externa.

3. Descripción de Actividades

Nº	Actividad	Responsable	Control
1.	Control de inventario de hardware. Implica todas las actividades relacionadas con la verificación de existencias y condiciones de los elementos y equipos de cómputo.	Profesional Soporte Profesional del Almacén	
1.1	Inventariar equipos Hacer un levantamiento inicial de los equipos.	Profesional Soporte Profesional del Almacén	



N°	Actividad	Responsable	Control
1.2	Validar estados de los equipos: Se hace un registro y conteo de los equipos verificando su estado y funcionalidad.	Profesional Soporte	Hoja de Vida de Equipos
1.3	Registrar inventario: Diligenciar el formato "Consolidado inventarios de hardware" o generar reporte por la herramienta de administración de inventario.	Profesional Soporte Profesional del Almacén	Herramienta de Administración de Inventario.
2	Control de inventario de Software. Implica todas las actividades relacionadas con la verificación de existencias de los diferentes software a disposición de la entidad.	Profesional Soporte	
2.1	Inventariar software Hacer un levantamiento inicial del inventario de software.	Profesional Soporte	
2.2	Diligenciar formatos o reportes necesarios Diligenciar el formato "Consolidado inventarios de software" o generar reporte por la herramienta de administración de inventario.	Profesional Soporte	Herramienta de Administración de Inventario.
2.3	Validar el licencias instaladas Validar en los diferentes equipos el licenciamiento del software instalado.	Profesional Soporte	
2.4	Desinstalar Software no licenciado En caso de encontrar software no licenciado o no autorizado proceder a desinstalar e informar al usuario su desinstalación.	Profesional Soporte	
2.5	Notificar reporte de inventario de Software. Una vez generados los reportes y validada la existencia de las licencias, se envía copia a almacén.	Profesional Soporte Profesional del Almacén	Correo electrónico con reporte.
3	Atender Solicitudes de Usuarios: Recibir la solicitud mediante la herramienta Aranda HelpDesk	Profesional Soporte	
3.1	Clasificar la solicitud: La solicitud recibida debe ser clasificada como un requerimiento o un incidente. Un incidente hace referencia a una solicitud que nace de algún fallo inesperado, mientras que un requerimiento nace de una nueva necesidad.	Profesional Soporte	
3.2	Asignar solicitud: Asignar el requerimiento o incidente al profesional correspondiente.	Profesional Soporte	
3.3	Evaluar solicitud: Evaluar el requerimiento o solicitud. Validar si se trata de una solicitud de baja complejidad y se le puede dar trámite inmediato, de lo contrario se debe escalar a un segundo nivel documentando el caso.	Profesional Soporte	
3.4	Validar si el hardware o software tiene garantía vigente: Verificar si la garantía se encuentra vigente pues en este caso se debe gestionar la reparación con el proveedor.	Profesional Soporte	



N°	Actividad	Responsable	Control
3.5	Solicitar reparación a proveedor: Remitir la solicitud de reparación al proveedor correspondiente.	Profesional Soporte	
3.6	Gestionar reparación Hardware: En caso de que la garantía se encuentre vencida y se requiera hacer algún reemplazo parcial o total de hardware se debe solicitar la parte para reemplazar, diligenciando los cambios realizados en la "Hoja de vida de equipos".	Profesional Soporte	"Hoja de vida de equipos".
3.7	Gestionar reparación Software: En caso de que el ajuste requerido sea para un software se deben hacer los arreglos necesarios o reinstalar según sea necesario.	Profesional Soporte	
3.8	Validar funcionalidad del ajuste realizado: Validar con el usuario la solución del requerimiento. Si el resultado es efectivo se da por cerrado el caso en la herramienta Aranda - HelpDesk. En caso de que el ajuste no sea efectivo se debe gestionar nuevamente la reparación.	Profesional Soporte	
4	Mantenimiento preventivo de equipos Programar el mantenimiento de PC, Impresoras, Scanners, Video Beam, servidores, UPS y Plotters.	Profesional Soporte	
4.1	Programar mantenimientos de equipos en garantía: Para los equipos que tienen garantías vigentes coordinar con el proveedor la fecha y el personal para realizar el mantenimiento preventivo.	Profesional Soporte	
4.2	Notificar fecha de mantenimientos: Notificar a los usuarios vía correo electrónico el día y hora para hacer los mantenimientos.	Profesional Soporte	
4.3	Hacer mantenimiento: Ejecutar el mantenimiento, tomando como guía la lista de chequeo proporcionada por el proveedor.	Profesional Soporte	
4.4	Documentar actividades realizadas: Diligenciar el formato de "Hoja de vida de equipos" relacionando las actividades de mantenimiento realizadas.	Profesional Soporte	
5	Atender el préstamo de equipos Verificar las solicitudes referentes a préstamos de equipos en la herramienta HelpDesk.	Profesional Soporte	
5.1	Verificar condiciones de equipos para entrega: Se debe verificar las condiciones de funcionamiento del equipo que se prestará.	Profesional Soporte	Acta de responsabilidad del Hardware
5.2	Diligenciar el Formato: Solicitar el diligenciamiento del formato de "Acta de responsabilidad de hardware".	Profesional Soporte	Acta de responsabilidad del Hardware
5.3	Verificar condiciones de equipos para la devolución: Verificar las condiciones en las que el usuario devuelve el equipo. En caso de que el equipo no sea devuelto en las condiciones soportadas en el acta de responsabilidad firmada, el usuario debe hacerse responsable por los daños o pérdidas causadas.	Profesional Soporte	



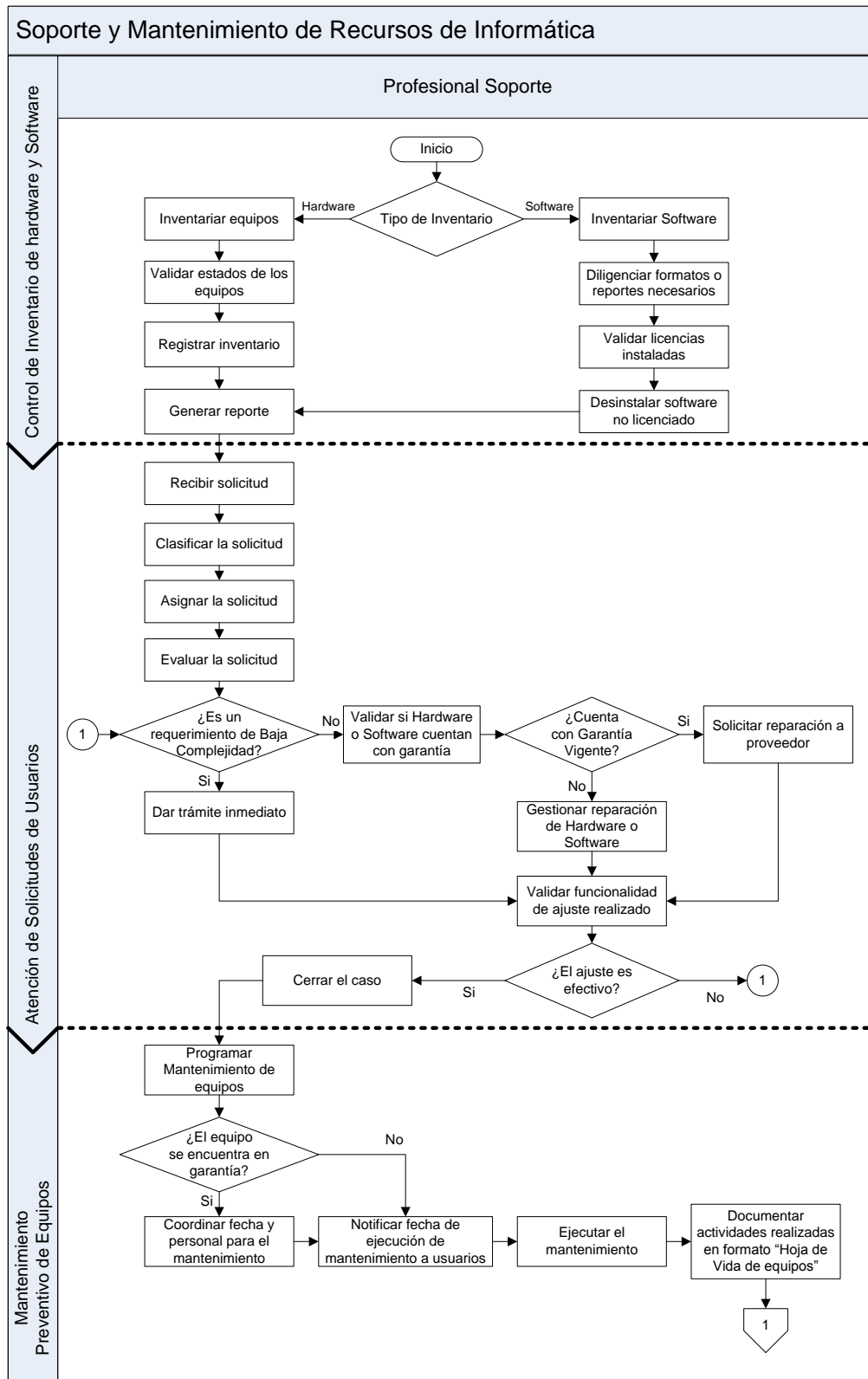
N°	Actividad	Responsable	Control
6.	Capacitar al usuario final Una vez es asignado un usuario este debe ser capacitado para el correcto uso de las herramientas disponibles.	Profesional Soporte	Formato de "Usuarios en tecnologías y SI"
6.1	Configurar el equipo: Configurar el equipo entregado a los funcionarios y/o Contratistas.	Profesional Soporte	
6.2	Probar funcionalidad con Usuario: Instruir al usuario en temas referentes al ingreso y uso de las diferentes herramientas, usuarios y contraseñas (como ingresar al PC, páginas institucionales, recursos de red, CORDIS y correo electrónico).	Profesional Soporte	

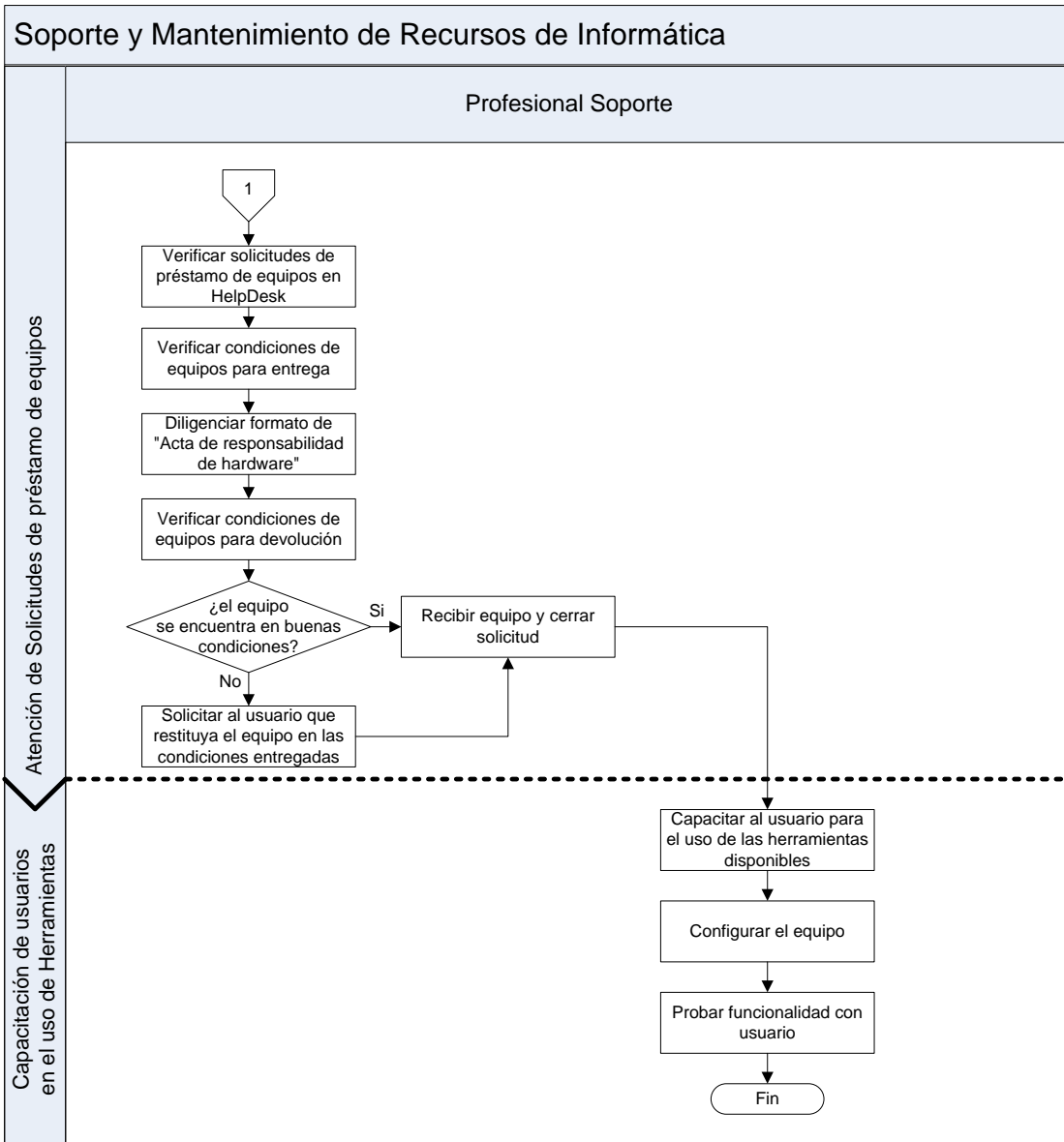
4. Formatos y Registros

Relación de requerimientos.
Análisis de requerimientos
Seguimiento a actualizaciones de sistemas de información
Modelo de dato
Diccionario de datos
Acta de pruebas funcionales



5. Diagrama de Flujo







6. Control de Cambios.

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Aprobado por
1	13-01-14	Creación del procedimiento por ajuste institucional.	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

7. Aprobación.

Elaborado por	Validado por	Aprobado por
KAREN CERVANTES SCOTT Profesional Especializado de TIC y SIRE	JOSÉ LEONARDO MILLÁN Profesional de Planeación	ARIEL HERNAN LAYTON COY Asesor de Planeación Estratégica
DANIEL MONTOYA MONCADO Profesional de TIC y SIRE	ARMANDO FONSECA ZAMORA Responsable TIC y SIRE	CAROLINA ABUSAID GRAÑA Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinario
JONNATHAN ANDRES LARA Profesional de Planeación		

Nota: Para una mayor información referente a este documento comunicarse con la dependencia responsable.