



I. OBJETIVO

Establecer las actividades para la realizar el mantenimiento correctivo y brindar el soporte técnico a los requerimientos de usuarios de forma efectiva, según solicitudes realizadas a través de la herramienta de mesa de ayuda o correo institucional.

II. ALCANCE

Inicia con la solicitud de falla técnica o requerimiento realizada por el usuario a través de la herramienta de mesa de ayuda o correo institucional, finaliza con el recibido a satisfacción por parte del usuario y calificación del servicio prestado.

III. DEFINICIONES

Equipo de cómputo: Material de computación en los que se puede incluir la computadora personal, servidores físicos, dispositivos de almacenamiento, equipo para presentación visual, equipo de comunicaciones y/o internet, equipo de impresión y equipo de telefonía.

Hardware: Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen un equipo de cómputo o infraestructura de un sistema informático.

Instalación de equipo de cómputo: Tarea en la que se realiza la instalación física, adecuación y puesta en funcionamiento de los equipos de cómputo según la solicitud creada por el usuario o dependencia.

Instalación de software: Tarea en la que se realiza la instalación y configuración de los aplicativos o herramientas de software informático de acuerdo con la solicitud creada por el usuario o dependencia. La Entidad debe contar con los respectivos permisos de licencia para poder ejecutar esta tarea.


Mantenimiento: Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que instalaciones, edificios, industrias, etc., puedan seguir funcionando adecuadamente.

Mantenimiento correctivo: Actividad que se realiza con el propósito de reparar averías o fallos en los equipos de cómputo. Consiste en localizar y corregir aquello que se ha descompuesto y que impide el funcionamiento adecuado del equipo.

Mesa de ayuda: Herramienta que se encuentra en la Intranet de la Entidad y permite solicitar soportes técnicos o requerimientos al área de sistemas.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten al computador realizar determinadas funciones o tareas.

Soporte técnico: Apoyo funcional por parte del Técnico Operativo a los usuarios (funcionarios, contratistas y terceros) sobre el uso de las herramientas de software informático, acceso y uso de los equipos de cómputo, acceso y uso de la red de datos y correo institucional, entre otras funciones del cargo.

| | | |
|--|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal</p> | GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION | Código: IDPAC-GTI-PR-22 Versión: 01 Página: 2 de 4 Fecha: 21/12/2017 |
| | MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS | |

IV. DOCUMENTOS DE SOPORTE

| Nombre | Entidad | Origen (I: Interno o E: Externo) |
|-------------------------------|--------------------------|--|
| Resolución 305 de 2008 | Alcaldía Mayor de Bogotá | E |
| Directiva 005 de 2004 | Alcaldía Mayor de Bogotá | E |
| Directiva 042 de 2007 | Alcaldía Mayor de Bogotá | E |
| Norma Internacional ISO 27000 | Icontec | E |
| Norma Internacional ISO 20000 | Icontec | E |

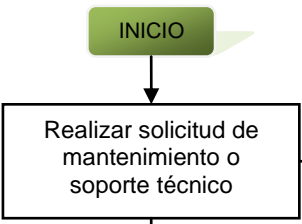
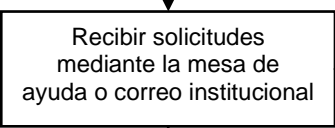
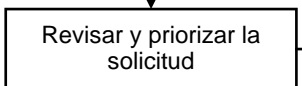
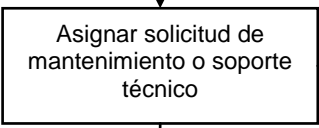
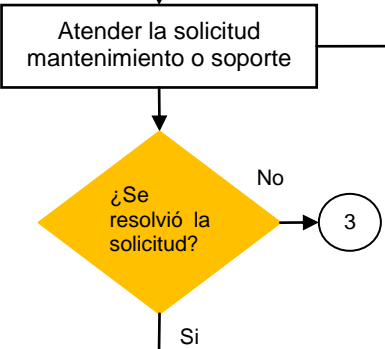
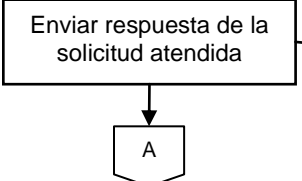
V. POLÍTICAS

- Aplicar las políticas definidas en el numeral 6.7.2. Seguridad de los equipos de la Política de Seguridad de la Información
- Únicamente se realizará mantenimiento correctivo a equipos de cómputo de propiedad de la Entidad o que estén a cargo mediante un contrato de comodato o administrativo.
- El mantenimiento correctivo solo será realizado por personal calificado y debidamente autorizado por la Secretaria General.

VI. CONTROLES OPERATIVOS

| | |
|-----------------------------|---|
| Seguridad de la Información | Para el mantenimiento de equipos del centro de cómputo se deberá abrir una ventana de trabajo con aviso a funcionarios y contratistas de la Entidad. Se aplicarán las medidas de seguridad dispuestas para el acceso a equipos de cómputo definidas en el documento de políticas de seguridad y políticas de usuarios finales. |
| Riesgos Laborales | Jornadas de inducción y reinducción Exámenes médicos ocupacionales Matriz de identificación de los riesgos laborales Plan de Bienestar e Incentivos |
| Aspectos Ambientales | Matriz de Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales Implementación de Programas de Gestión Ambiental Plan Institucional de Respuesta a Emergencias |

VII. ACTIVIDADES

| No | RESPONSABLE (Incluir dependencia) | ACTIVIDADES | | | | |
|----|--|------------------|---|-------------------------------------|--|---|
| | | | Descripción: ¿Cómo? | Registro Evidencia | Instructivos / Criterios de aceptación o rechazo | C |
| 1 | Funcionarios Contratistas | D: 1H F: DR |  | Mesa de ayuda, correo Institucional | El usuario debe utilizar la mesa de ayuda o correo institucional y especificar el mantenimiento o soporte técnico que está solicitando. | |
| 2 | Profesional de Sistemas – Técnico Operativo Sistemas | D: 0,5H F: DR |  | Mesa de ayuda, correo Institucional | | |
| 3 | Profesional de Sistemas – Técnico Operativo Sistemas | D: 0,5H F: DR |  | Mesa de ayuda, correo Institucional | Se verifica que la solicitud sea para soporte técnico, que se incluya descripción del motivo de la solicitud y se define la acción a seguir. | |
| 4 | Profesional de Sistemas – Técnico Operativo Sistemas | D: 0,5H F: DR |  | Mesa de ayuda, correo Institucional | La solicitud se asigna a los funcionarios o contratistas del área de sistemas de acuerdo a sus funciones u obligaciones contractuales. | |
| 5 | Profesional de Sistemas – Técnico Operativo Sistemas | D: 2H F: SR |  | Mesa de ayuda, correo Institucional | | X |
| 6 | Profesional de Sistemas – Técnico Operativo Sistemas | D: 0,5H F: SR |  | Mesa de ayuda, correo Institucional | El funcionario o contratista del área de Sistemas debe enviar respuesta a la solicitud atendida informando al usuario que se procederá con la calificación del servicio. | |

| No | RESPONSABLE (Incluir dependencia) | ACTIVIDADES | | | |
|----|--|---------------------|--------------------|---|---|
| | | Descripción: ¿Cómo? | Registro Evidencia | Instructivos / Criterios de aceptación o rechazo | C |
| 7 | Funcionarios Contratistas | D: 0,5H F: SR | | El usuario debe calificar el servicio mediante la herramienta dispuesta y luego se procede a cerrar la solicitud. | |
| 8 | Funcionarios Contratistas – Profesional de Sistemas – Técnico Operativo Sistemas | D: 0,5H F: SR | | Las solicitudes atendidas y calificadas deben cerrarse en la mesa de ayuda o notificarse por correo electrónico. | |
| 9 | Profesional de Sistemas | D: 2H F: MN | | Analizar solicitudes recibidas y atendidas para determinar la frecuencia de ocurrencia, motivos, establecer plan de mejoramiento e incluirlos en el plan anual de mantenimiento preventivo. | |
| 10 | Profesional de Sistemas | D: 1D F: SR | | Los soportes y/o evidencias de las actividades de mantenimiento correctivo y/o soportes técnicos realizados se adjuntan al informe trimestral o cuatrimestral que se presenta a Secretaría General. | |

VIII. RELACIÓN DE REGISTROS

| CÓDIGO (TRD) | NOMBRE | FÍSICO | MAGNÉTICO |
|--------------|--------------------------------|--------|-----------|
| | Hoja de Vida equipo de cómputo | | X |
| | Formato soporte sistemas | | X |
| | Catalogo Servicios TIC | | X |

IX. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | ÍTEM MODIFICADO - DESCRIPCIÓN |
|---------|------------|-------------------------------|
| 1 | 10/09/2017 | Versión 01 |

X. REVISIÓN Y APROBACIÓN

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|
| William Oswaldo Ávila parrado Contratista Secretaria General | Oscar Gallo Bonilla Contratista Secretaria General | Hugo Alberto Carrillo Gómez Secretario General |