

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE TICS - CTEI		
	PROCEDIMIENTO DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PLATAFORMA TECNOLÓGICA		
	VERSIÓN: 01	FECHA: 02/10/2017	Página 1 de 5

1. OBJETIVO	
Planear, desarrollar y controlar las actividades de soporte y/o mantenimiento correctivo para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica informática que soporta los procesos de la Alcaldía Municipal de Cajicá.	
2. ALCANCE	
Inicia con las actividades de solicitud de soporte por usuarios, cubre las relacionadas con mantenimiento correctivo y finaliza con las actividades de registro de finalización de soporte o concepto técnico para retiro del equipo de la plataforma tecnológica.	
3. DEFINICIONES	
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Es el proceso mediante el cual se realizan las correcciones de las averías o fallas, de un equipo de cómputo, cuando éstas se presentan. Un mantenimiento correctivo trata de todas las actividades de mantenimiento orientadas hacia la restitución de las características de funcionamiento de un equipo o sistema después de ocurrida la falla.
MESA DE AYUDA	es un conjunto de servicios destinados a la gestión y solución de todas las posibles incidencias relacionadas con las tecnologías de la información y comunicación.
HW	Hardware, es la parte física de un ordenador o sistema informático, está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y circuitos de luz, placas, utensilios, cadenas y cualquier otro material, en estado físico, que sea necesario para hacer que el equipo funcione.
SW	Software, es la parte digital del ordenador, es decir, el conjunto de instrucciones, programas y reglas informáticas que el equipo requiere para funcionar. No tiene, por consiguiente, una existencia física, sino que es intangible e inmaterial, como los programas para el procesamiento de textos o el sistema operativo.
TICS	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) , son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009).
TI	Tecnologías de la Información (TI) , hace referencia a las aplicaciones, información e infraestructura requerida por una entidad para apoyar el funcionamiento de los procesos y estrategia de negocio.
CTEI	Acrónimo de Ciencia, Tecnología, Emprendimiento e Innovación.
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD	
Decreto 2693 2012	
NTC-GP:1000-2009	
ISO/IEC 20000	
Ley 1341 de 2009	
Decreto 1078 de 2015	
5. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	
DIRECTOR TICS - CTEI	
6. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE TICS - CTEI		
	PROCEDIMIENTO DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PLATAFORMA TECNOLÓGICA		
	VERSIÓN: 01	FECHA: 02/10/2017	Página 2 de 5

Formato de Mantenimiento preventivo y correctivo
Formato de Asesoría o servicio tecnológico
Formato de Seguimiento Plataforma Tecnológica

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	QUIEN		Punto de control y/o Registro
		Dependencia	Responsable	
1	Recibir y registrar solicitud de servicio.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	Formato de Asesoría o servicio tecnológico
2	Verificar autorización y validez de la solicitud	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
3	¿Ha sido autorizado correctamente? ¿Se trata de un incidente valido para tecnología? SI: Pase a la actividad No. 30 NO: Continue con la siguiente actividad	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
4	Analizar y priorizar requerimiento Clasificar el servicio de acuerdo a la solicitud: Comunicaciones, Falla en un Equipo o Apoyo Ofimático.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
5	¿Ya se está trabajando en el requerimiento? SI: Pase a la actividad No. 30 NO: Continue con la siguiente actividad	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
6	Determinar si se puede dar solución en nivel 1.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	Formato de Mantenimiento preventivo y correctivo
7	¿Se puede solucionar en nivel 1? SI: Pase a la actividad No. 30 NO: Continue con la siguiente actividad	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
8	Escalar el requerimiento al nivel 2	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	Formato de Mantenimiento preventivo y correctivo
9	¿Puede solucionarse telefónicamente en este nivel 2? SI: Pase a la actividad No. 30 NO: Continue con la siguiente actividad	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
10	Diagnosticar con visita (si es Hw, Sw o Comunicaciones)	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	Formato de Mantenimiento preventivo y correctivo
11	Escalar el requerimiento al nivel 3	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	Formato de Mantenimiento preventivo y correctivo
12	¿Se puede dar solución sin necesidad de llamar a otros procesos? SI: Pase a la actividad No. 30	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE TICS - CTEI		
	PROCEDIMIENTO DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PLATAFORMA TECNOLÓGICA		
	VERSIÓN: 01	FECHA: 02/10/2017	Página 3 de 5

	NO: Continúe con la siguiente actividad			
13	Verificar garantía.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
14	¿Aplica la garantía? SI: Pase a la actividad No. 29 NO: Continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
15	Determinar a través de que componente se va dar solución. En este punto la persona responsables de soporte tecnico determina si la solución de la falla o requerimiento se puede realizar a través de la Administración de hardware, Administración de Software o Administración de Seguridad de la Información.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
16	Determinar si existe contrato con algún proveedor que pueda solucionar el requerimiento	Dirección TICS-CTEI/ Secretaría General	Director TICS - CTEI/ Dirección de Contratos y Covenios	
17	¿Existe un contrato con proveedor que cubra el requerimiento? SI: Pase a la actividad No. 24 NO: Continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS-CTEI/ Secretaría General	Director TICS - CTEI/ Dirección de Contratos y Covenios	
18	Determinar si la solución requiere concepto técnico para retirar de la plataforma el equipo.	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
19	¿Requiere concepto técnico para retira el equipo de la Plataforma Tecnológica? SI: Pase a la actividad No. 22 NO: Continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
20	Revisar las condiciones para adquisición de bienes o servicios	Dirección TICS-CTEI/ Secretaría General	Director TICS - CTEI/ Dirección de Contratos y Covenios	
21	Realizar procedimiento de contratación	Dirección TICS-CTEI/ Secretaría General	Director TICS - CTEI/ Dirección de Contratos y Covenios	Carpeta con Documentos Precontractuales
22	Generar concepto técnico para soporte	Dirección TICS-	Profesional	

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE TICS - CTEI		
	PROCEDIMIENTO DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PLATAFORMA TECNOLÓGICA		
	VERSIÓN: 01	FECHA: 02/10/2017	Página 4 de 5

	de devolución.	CTEI	Universitario	
23	Procedimiento para dar de baja elementos o equipos.	Dirección TICS-CTEI/ Secretaría General	Profesional Universitario / Almacén	
24	Escalar el requerimiento al proveedor	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
25	Solucionar el problema	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
26	¿Soporte realizado por el proveedor? SI: Continúe con la siguiente actividad NO: Pase a la actividad No. 22	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
27	Procedimiento de supervisión y vigilancia de contratos	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
28	Registrar solución del proveedor / Dirección TICS-CTEI	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
29	Hacer efectiva la garantía	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
30	Dar solución a la falla del equipo	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
31	Validar evidencia de satisfacción	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	Calificar el servicio a través de la mesa de ayuda
32	Registrar cierre de requerimiento	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	Realizar el cierre del servicio.
33	Registrar la información del equipo actualizada	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	Formato de Seguimiento Plataforma Tecnológica
34	Archivo Magnético de los Formato de Mantenimiento preventivo y correctivo, Asesoría o servicio tecnológico	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio
02/10/17	01	Se crea el documento

Elaborado por:	Aprobado por:	Adoptado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE TICS - CTEI		
	PROCEDIMIENTO DE MESA DE AYUDA Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PLATAFORMA TECNOLÓGICA		
	VERSIÓN: 01	FECHA: 02/10/2017	Página 5 de 5

Nombre: Edwin Alberto Zapata Lindarte	Nombre: Edwin Alberto Zapata Lindarte	Nombre: Nydia Corredor Hernández
Cargo: Director TICS-CTEI	Cargo: Director TICS-CTEI	Cargo: Secretaria de Planeación

COPIA CONTROLADA