

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: 02/08/2019	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: 02/08/2019	Página 2 de 5

Formato de Mantenimiento preventivo y correctivo
Formato de Mesa de Ayuda TICS
Formato de Concepto Técnico de Equipos

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	QUIEN		Punto de control y/o Registro
		Dependencia	Responsable	
1	<p>Recibir y registrar solicitud de servicio Se recibirán las solicitudes a través de llamada telefónica (8795356 Ext 121 y 8837077 Ext, 2008), correo electrónico (soportetic@cajica.gov.co) y presencial en la oficina de TICS (Palacio Municipal), donde se registraran en un formulario en google (Soporte Técnico).</p>	Dirección TICS-CTEI	Equipo de Soporte Técnico	Formulario de Soporte Técnico
2	<p>Verificar, Analizar y priorizar requerimiento Clasificar el servicio de acuerdo a la solicitud:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ofimática 2. Conexión WI- FI 3. Impresoras 4. Backups 5. Mantenimiento Correctivo 6. Sysman 7. Líneas Telefónicas 8. Cableado Estructurado 9. Pagina Web <p>NOTA: Si no es un incidente de tecnología la persona encargada de atender la mesa de ayuda, debera informar a la persona que hace la solicitud mediante el medio por el cual se hizo, que no corresponde y de ser posible redireccionar.</p>	Dirección TICS-CTEI	Equipo de Soporte Técnico	Formato de Mesa de Ayuda TICS
3	Determinar si se puede dar solución en nivel 1.	Dirección TICS-CTEI	Equipo de Soporte Técnico	Formato de Mantenimiento preventivo y correctivo
4	<p>¿Se puede solucionar en nivel 1? SI: Pase a la actividad No. 26 NO: Continúe con la siguiente actividad</p>	Dirección TICS-CTEI	Equipo de Soporte Técnico	
5	Escalar el requerimiento al nivel 2	Dirección TICS-CTEI	Equipo de Soporte Técnico	Formato de Mantenimiento preventivo y correctivo

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: 02/08/2019	Página 3 de 5

6	¿Puede solucionar en este nivel 2? SI: Pase a la actividad No. 26 NO: Continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS- CTEI	Equipo de Soporte Técnico	
7	Diagnosticar con visita (si es Hw, Sw o Comunicaciones)	Dirección TICS- CTEI	Equipo de Soporte Técnico	Formato de Mantenimiento preventivo y correctivo
8	Escalar el requerimiento al nivel 3	Dirección TICS- CTEI	Equipo de Soporte Técnico	Formato de Mantenimiento preventivo y correctivo
9	¿Se puede dar solución sin necesidad de llamar a otros procesos? SI: Pase a la actividad No. 30 NO: Continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS- CTEI	Equipo de Soporte Técnico	
10	Verificar garantía.	Dirección TICS- CTEI	Equipo de Soporte Técnico	
11	¿Aplica la garantía? SI: Pase a la actividad No. 26 NO: Continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS- CTEI	Equipo de Soporte Técnico	
12	Determinar a través de que componente se va dar solución. En este punto la persona responsables de soporte técnico 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	Equipo de Soporte Técnico	
13	Determinar si existe contrato con algún proveedor que pueda solucionar el requerimiento	Dirección TICS- CTEI/ Secretaria General	Director TICS - CTEI/ Dirección de Contratos y Convenios	
14	¿Existe un contrato con proveedor que cubra el requerimiento? SI: Pase a la actividad No. 23 NO: Continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS- CTEI/ Secretaria General	Director TICS - CTEI/ Dirección de Contratos y Convenios	
15	Determinar si la solución requiere concepto técnico para retirar de la plataforma el equipo.	Dirección TICS- CTEI	Equipo de Soporte Técnico	
16	¿Requiere concepto técnico para retira el equipo de la Plataforma Tecnológica? SI: Pase a la actividad No. 19 NO: Continúe con la siguiente actividad	Dirección TICS- CTEI	Equipo de Soporte Técnico	
17	Revisar las condiciones para adquisición de bienes o servicios	Dirección TICS- CTEI/	Director TICS - CTEI/ Dirección	

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: 02/08/2019	Página 4 de 5

		Secretaria General	de Contratos y Convenios	
18	Realizar procedimiento de contratación	Dirección TICS-CTEI/ Secretaria General	Director TICS - CTEI/ Dirección de Contratos y Convenios	Carpeta con Documentos Precontractuales
19	Generar concepto técnico para soporte de devolución.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	Formato de concepto técnico de Equipos
20	Escalar el requerimiento al proveedor	Dirección TICS-CTEI	Equipo de Soporte Técnico	
21	Solucionar el problema	Dirección TICS-CTEI	Equipo de Soporte Técnico	
22	¿Soporte realizado por el proveedor? SI: Continúe con la siguiente actividad NO: Pase a la actividad No. 20	Dirección TICS-CTEI	Director TICS – CTEI	
23	Procedimiento de supervisión y vigilancia de contratos	Dirección TICS-CTEI	Director TICS – CTEI	
24	Registrar solución del proveedor / Dirección TICS- CTEI	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	
25	Hacer efectiva la garantía	Dirección TICS-CTEI	Director TICS - CTEI	
26	Dar solución a la falla del equipo	Dirección TICS-CTEI	Equipo de Soporte Técnico	
27	Registrar cierre de requerimiento	Dirección TICS-CTEI	Equipo de Soporte Técnico	Realizar el cierre del servicio.
28	Registrar la información del equipo actualizada	Dirección TICS-CTEI	Equipo de Soporte Técnico	
29	Archivo Magnético o físico de los Formatos de Mantenimiento preventivo y correctivo, Concepto Técnico y Mesa de Ayuda TICS.	Dirección TICS-CTEI	Profesional Universitario	

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio
02/10/2017	01	Se crea el documento
08/02/2019	02	Se actualiza 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: 02/08/2019	Página 5 de 5

Nombre: Sayra Paola Nova Murcia	Nombre: Edwin Alberto Zapata Lindarte	Nombre: Luis Francisco Cuervo Ulloa
Cargo: Contratista Dirección TICS-CTEI- Prof. Especializado en GEL	Cargo: Director TICS-CTEI	Cargo: Secretaria de Planeación