

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

CÓDIGO: 8007

VERSIÓN No. 3.0

Fecha:

REVISADO POR:		
Director Administrativo	Blanca Muñoz	Cecilia Castelblanco
CARGO	NOMBRE	FIRMA
APROBADO POR:		
Director Técnico de Planeación	Alirio Ospina	Rodríguez
CARGO	NOMBRE	FIRMA

COPIA N°

N° DE FOLIOS: 16

1. OBJETIVO(S):

Establecer las actividades para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura de los espacios físicos y los equipos de la Contraloría de Bogotá para el desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE:

ADECUACIONES LOCATIVAS

Inicia con el requerimiento escrito de la Dependencia a la Dirección Administrativa y Financiera y termina con la solicitud al Director Administrativo y Financiero para dar inicio a las actividades del procedimiento de compras.

ADQUISICION HARDWARE Y SOFTWARE (OPERATIVO, DESARROLLO Y HERRAMIENTAS OFIMATICAS)

Inicia con la solicitud escrita de cada Dependencia de las necesidades y/o requerimientos de Hardware y Software a la Dirección Técnica de Informática y termina con la solicitud al Director Administrativo y Financiero para que se ejecuten las actividades del procedimiento de compras.

ADQUISICIÓN APLICACIÓN EXTERNAS

Inicia con la solicitud escrita de cada Dependencia de las necesidades y/o requerimientos de aplicaciones externas a la Dirección Técnica de Informática y termina con la solicitud al Director Administrativo y Financiero para que se ejecuten las actividades del procedimiento de compras.

ATENCION AL USUARIOS

Inicia con el reporte de las fallas detectadas en microcomputadores o impresoras por los funcionarios de las diferentes Dependencias, a través de la línea atención a usuarios y termina actualizando en la Aplicación "Atención a Usuarios" el cierre de la solicitud atendida y registrando en la planilla de reparto la fecha de atención de la solicitud.

INSTALACION DE ELEMENTOS DE COMPUTO Y/O REPUESTOS PARA ESTACIONES DE TRABAJO E IMPRESORAS.

Inicia con la revisión por parte de la Dirección Técnica de Informática de la disponibilidad o stock de elementos de cómputo y/o repuestos y termina con el envío de memorando al Director Administrativo y Financiero solicitando la compra de los elementos y/o repuestos, para que se ejecuten las actividades del procedimiento de compras.

3. BASE LEGAL:

Ley 80 de diciembre de 1993 y demás normas de contratación. "Por el cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y demás decretos reglamentarios".

Artículo 44 del Acuerdo 24 del 2001. "Por el cual se organiza la Contraloría de Bogotá, D.C., se determinan las funciones por dependencias, se fijan los principios generales inherentes a su organización y funcionamiento y se dictan otras disposiciones".

Artículo 61 de la Constitución Política y la ley 44 de 1993. "Protegen la propiedad intelectual y establecen las sanciones por el manejo ilegal del soporte técnico (software)".

Resolución Reglamentaria No. 016 de 2001. "Mediante la cual se reglamenta la organización y funcionamiento del Comité Técnico de informática de la Contraloría de Bogotá", a su vez modificada por Resolución Reglamentaria No. 028 del 24 de julio de 2001.

4. DEFINICIONES:

APLICACIÓN EXTERNA: Software de uso específico desarrollado por un proveedor externo.

APLICACIÓN EN PRODUCCIÓN: Aplicación ya implementada y en uso por parte de los usuarios.

APLICATIVO LIVIANO: Solución informática de baja complejidad tanto en tiempo como en estructura.

BACKUP's: Es la copia de respaldo que se realiza de la información crítica como medida básica de seguridad que toda empresa debe tomar.

HARDWARE: Son todos aquellos componentes físicos de una computadora, todo lo visible y tangible. Algunos componentes del hardware son: (Teclado, Mouse, CPU, entre otros).

SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Conjunto de programas interrelacionados e intercomunicados que buscan el cumplimiento de un objetivo general soportado en la administración, manejo y control de la información.

SOFTWARE: Programa o grupo de ellos que indica al equipo como operar y reaccionar ante diferentes eventos. El término incluye sistemas operativos, programas y aplicaciones.

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

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

5. REGISTROS:

Adecuaciones Locativas

Memorando de solicitud de la adecuación locativa.
Memorando de aprobación de la adecuación

Adquisición hardware y software (operativo, desarrollo y herramientas ofimáticas)

Memorando de solicitud de necesidades.
Planilla solicitud hardware y software.
Memorando de comunicación al solicitante.
Estudio técnico o Estudio de Conveniencia y Oportunidad.
Acta de aprobación o desaprobarción de la adquisición.
Memorando requerimiento compra.

Adquisición aplicaciones externas

Memorando de solicitud de necesidades.
Memorando de comunicación al solicitante.
Memorando asignación grupo de trabajo.
Estudio técnico o Estudio de Conveniencia y Oportunidad.
Acta de aprobación o desaprobarción de la adquisición.
Memorando requerimiento de compra.

Atención a usuarios

Planilla de reparto.
Orden de servicios.

Instalación de elementos de cómputo y/o repuestos para estaciones de trabajo e impresoras

Memorando de solicitud a Almacenista.
Orden de servicio.
Memorando de remisión de elemento o repuesto dañado.
Estudio de Conveniencia y Oportunidad.
Memorando requerimiento de compra de elementos.

6. ANEXOS - No aplica.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

7.1. ADECUACIONES LOCATIVAS

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes Oficinas Asesoras o Coordinadores con funciones directivas	Realiza requerimiento por escrito al Director Administrativo.	Memorando de solicitud	
2	Director Administrativo	Analiza el tipo de requerimiento para determinar el presupuesto de la adecuación y entrega Subdirector de Servicios Administrativos		
3	Subdirector de Servicios Administrativos	Recibe requerimiento y realiza visita a la Dependencia y asigna funcionario que debe coordinar esta actividad		
4	Profesional Universitario o Especializado (Subdirección de Servicios Administrativos).	Proyecta memorando para firma del Director Administrativo comunicándole a la dependencia la aprobación del adecuación y/o remodelación	Memorando de aprobación	
5	Director Administrativo	Aprueba o desaprueba. En caso afirmativo envía al Subdirector de Recursos Materiales para dar inicio al procedimiento de contratación. De no aprobarse se archiva la solicitud.		Teniendo en cuenta el costo y disponibilidad presupuestal, se realiza o no la contratación de acuerdo al procedimiento establecido.

7.2 ADQUISICION HARDWARE Y SOFTWARE (OPERATIVO, DESARROLLO Y HERRAMIENTAS OFIMATICAS)

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes Oficinas Asesoras o Coordinadores con directivas	Solicita mediante memorando a la Dirección Técnica de Informática acerca de necesidades y/o requerimientos de hardware y/o software.	Memorando	
2	Director Técnico de Informática o Profesional Universitario o Especializado	Registra en planilla de solicitud de hardware y software y verifica si el requerimiento se encuentra incluido en un proyecto, convenio o en el plan de Informática en ejecución.	Planilla de solicitud de hardware y software	
3	Director Técnico de Informática.	Si el requerimiento se encuentra incluido en un proyecto, convenio o en el plan de Informática en ejecución, comunica esta situación al jefe de la Dependencia solicitante.	Memorando	
4	Director Técnico de Informática.	Si el requerimiento no se encuentra incluido en un proyecto, convenio o en el plan de Informática en ejecución, asigna profesional universitario o especializado para el análisis del requerimiento.	Planilla de solicitud de hardware y software.	
5	Profesional Universitario o Especializado	Conjuntamente con la Dependencia solicitante recolecta información y elabora estudio técnico.	Estudio técnico o Estudio de Conveniencia y Oportunidad.	El Estudio Técnico o Estudio de Conveniencia y Oportunidad, debe contener mínimo los siguientes aspectos:

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
				definición de la necesidad, definición técnica, soporte técnico y económico, justificación y condiciones del contrato.
6	Director Técnico de Informática y Jefe Dependencia solicitante	Analizan estudio técnico, sugieren ajustes y lo aprueban.	Estudio técnico o Estudio de Conveniencia y Oportunidad.	
7	Director Técnico de Informática.	Determina si la solicitud requiere la aprobación del Comité Técnico de Informática, con base en criterios como cantidad, costo e impacto para la Entidad, si es así presenta estudio técnico al Comité.		
8	Comité Técnico de informática.	Aprueba o desaprueba total o parcialmente la adquisición de Hardware y/o Software.	Acta de Comité Técnico de Informática.	Los ejecutores de esta actividad son los integrantes del comité de Informática, establecidos en la Resolución vigente.
9	Director Técnico de Informática.	Remite memorando al Director Administrativo y Financiero solicitando la adquisición de Hardware y/o Software que no requiere aprobación del Comité Técnico de Informática y el hardware y/o software que el comité haya aprobado, adjuntando copia del Acta y/o estudio de conveniencia y oportunidad según sea el caso, para que se ejecuten	Memorando	

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		las actividades del procedimiento de compras.		

OBSOLETO

7.3. ADQUISICIÓN APLICACIONES EXTERNAS

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes Oficinas Asesoras o Coordinadores con funciones directivas	Solicita mediante memorando a la Dirección de Informática acerca de necesidades y/o requerimientos de aplicaciones externas para apoyar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.	Memorando	
2	Director Técnico de Informática o Profesional Universitario o Especializado	Verifica si el requerimiento se encuentra incluido en un proyecto, convenio o en el plan de Informática en ejecución.		
3	Director Técnico de Informática.	Si el requerimiento se encuentra incluido en un proyecto, convenio o en el plan de Informática en ejecución, comunica esta situación al jefe de la Dependencia solicitante.	Memorando	
4	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes Oficinas Asesoras, Coordinadores con funciones directivas y Director Técnico de Informática.	Si el requerimiento no se encuentra incluido en un proyecto, convenio o en el plan de Informática en ejecución, se establece un equipo de trabajo conjunto entre el área solicitante y la Dirección de Informática para desarrollar el respectivo estudio técnico.		
5	Profesionales Universitarios y/o Especializados Dirección	Realizan levantamiento de información, hacen análisis de las necesidades específicas y determinan la factibilidad técnica.		Se busca que la solución elegida sea compatible con la plataforma tecnológica de la

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
	Técnica de Informática y Dependencias solicitantes.			Entidad.
6	Profesionales Universitarios y/o Especializados Dirección Técnica de Informática y Dependencia solicitante.	Presentan estudio técnico al Director de Informática y al Jefe de Dependencia solicitante.	Estudio Técnico ó Estudio de Conveniencia y Oportunidad.	El Estudio Técnico o Estudio de Conveniencia y Oportunidad, debe contener mínimo los siguientes aspectos: definición de la necesidad, definición técnica, soporte técnico y económico, justificación y condiciones del contrato.
7	Director Técnico de Informática y Jefe de Dependencia solicitante.	Analizan estudio técnico, sugieren ajustes y lo aprueban.	Estudio Técnico ó Estudio de Conveniencia y Oportunidad.	
8	Director Técnico de Informática y Jefe de Dependencia solicitante.	Presentan estudio Técnico al Comité Técnico de Informática.		
9	Contralor Auxiliar Jefe de Oficina Asesora Director Técnico (integrantes del Comité Técnico de Informática).	Aprueban o desaprueban total o parcialmente la adquisición de software externo.	Acta de Comité Técnico de Informática	Los ejecutores de esta actividad son los integrantes del comité de Informática, establecidos en la Resolución vigente.
10	Director Técnico de Informática.	Si el Comité Técnico de Informática aprueba la adquisición, remite	Memorando	

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
		<p>memorando al Director Administrativo y Financiero solicitando la adquisición, adjuntando copia del acta y estudio técnico o estudio de conveniencia y oportunidad, para que se ejecuten las actividades del procedimiento compras.</p> <p>Si el Comité Técnico no aprueba, se archiva la solicitud.</p>		

OBSOLETO

7.4 ATENCIÓN A USUARIOS

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Contralor Auxiliar Jefes de Oficinas Asesoras Directores Subdirectores Coordinadores con funciones directivas Profesionales Técnicos	Informan a la línea de atención a usuarios los problemas detectados en Hardware y Software.		El reporte puede ser telefónicamente, personalmente o con memorando.
2	Profesional Universitario y/o Técnico de Dirección Informática.	Recibe la solicitud del servicio (Hardware ó Software). Ingresa en la Aplicación "Atención a Usuarios" los datos del funcionario y falla presentada. Analiza reporte y asigna funcionario del grupo SOS que atenderá el servicio reportado. Imprime orden de servicio y registra en la "Planilla de Reparto" Firma la planilla de reparto y entrega la orden de servicio generada al Técnico y/o funcionario del grupo SOS.	Planilla de Reparto de Orden de Servicio	Los registros deben contener como mínimo la siguiente información: ORDEN DE SERVICIO: fecha de solicitud, problema detectado, nombre funcionario que solicita, teléfono, nombre funcionario grupo SOS, descripción detallada del problema. PLANILLA DE REPARTO: fecha de entrega, nombre funcionario asignado, firma de quien entrega y recibe la orden de servicio y descripción.
3	Profesional Universitario y/o Técnico de Dirección Informática.	Recibe orden de servicio y firma planilla de reparto. Verifica falla y/o requerimiento del funcionario en la dependencia y elabora diagnóstico, registrando todos los campos en la orden de servicio y determina qué tipo de intervención se requiere.		

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTRO	OBSERVACIONES
		Si se requiere compra de repuesto se ejecuta procedimiento 7.5 "Instalación de elementos de Computo y/o Repuestos para Estaciones de Trabajo e impresoras"		
4	Profesional universitario y/o Técnico de Dirección Informática.	Si no se requiere la compra de repuestos: Subsana la falla, hace firmar al usuario la satisfacción del servicio en la Orden de Servicio. Registra en la planilla de reparto el servicio atendido, la fecha de devolución de la orden de servicio y firma.	Orden de Servicio	
5	Profesional universitario y/o técnico de Dirección Técnica de Informática.	Actualiza en la Aplicación "Atención a Usuarios" el cierre de la solicitud atendida. Registra en la planilla de reparto la fecha de atención de la solicitud.	Planilla de Reparto	Se verifica la firma del usuario en la Orden de Servicio

7.5 INSTALACIÓN DE ELEMENTOS DE CÓMPUTO Y/O REPUESTOS PARA ESTACIONES DE TRABAJO E IMPRESORAS

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
1	Profesional universitario y/o Técnico de la Dirección de Informática.	Revisa las ordenes de servicio parciales y consulta con el Almacenista General de la Entidad, si hay disponibilidad o stock de elementos de cómputo y/o repuestos.		
2	Profesional y/o Técnico de la Dirección de Informática.	Si hay existencia, proyecta memorando de los elementos de cómputo y/o repuestos que se requieren al Almacenista General incluyendo dependencia y funcionario al que se debe entregar el repuesto de acuerdo al manual de procedimientos vigente para el Almacén.	Memorando	
3	Contralor Auxiliar Jefes de Oficinas Asesoras Directores Subdirectores Coordinadores con funciones directivas Profesionales Técnicos	Informa a la Línea de atención a usuarios la llegada del elemento de cómputo y/o repuesto para su instalación.		Si el elemento no se encuentra en el Almacén General, el área interesada debe realizar la solicitud de adquisición a la Dirección Administrativa, con el diagnostico Técnico del funcionario del Grupo SOS
4	Técnico Dirección	Instala el elemento y/o repuesto y hace firmar la	Orden de servicio	

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	OBSERVACIONES
	Técnica de Informática.	Orden de Servicio.		
5	Contralor Auxiliar Jefes de Oficinas Asesoras Directores Subdirectores Coordinadores con funciones directivas Profesionales Técnicos.	Envía el elemento y/o repuesto dañado con copia de la Orden de Servicio al Almacenista General.	Memorando	Los elementos deben tener series o números que lo identifiquen como elemento dañado.
6	Técnico Dirección Técnica de Informática.	Entrega orden de servicio firmada para ser descargada en el sistema.		
7	Profesional Universitario y/o Técnico de la Dirección de Informática.	Consolida los requerimientos de elementos y/o repuestos necesarios para dar solución a las ordenes de servicio parciales y elabora Estudio de Conveniencia y Oportunidad.	Estudio de Conveniencia y Oportunidad	
8	Director Técnico de Informática.	Envía memorando solicitando la compra de los elementos y/o repuestos al Director Administrativo y Financiero anexando el Estudio de Conveniencia y Oportunidad ajustado, para que se ejecuten las actividades del procedimiento de compras.	Memorando	Adicionalmente, Se envía listado de los funcionarios y su ubicación, para que el repuesto le sea enviado directamente.