

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

CÓDIGO: 8007

VERSIÓN No. 4.0

Fecha: Diciembre 22 de 2009

REVISADO POR:

Director Administrativo
y Financiero (AF)

José de Jesús Gil
Barreto

CARGO

NOMBRE

FIRMA

APROBADO POR:

Director Técnico de
Planeación

Elemir Eduardo
Pinto Díaz

CARGO

NOMBRE

FIRMA

COPIA N°

N° DE PÁGINAS: 17

1. OBJETIVO(S):

Establecer las actividades para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura de los espacios físicos y recursos tecnológicos 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 orden del Director Administrativo para dar inicio al proceso de contratación.

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 A USUARIOS

Inicia con el reporte de problemas o fallas detectadas en hardware y software por los funcionarios de las diferentes Dependencias y termina con la verificación de la orden de servicio impresa y en el aplicativo "HelpDesk", una vez atendido el servicio.

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

Inicia con la consolidación de los elementos y repuestos necesarios para dar solución a las órdenes de servicio pendientes y elaboración de la documentación requerida para solicitar su compra a la Dirección Administrativa y Financiera y termina con la instalación del elemento o repuesto y la descarga de la orden atendida del aplicativo "HelpDesk".

3. BASE LEGAL:

Constitución Política, Artículo 61

Ley 80 de diciembre de 1993 "Por el cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"

Ley 1150 de 2007 "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos" y sus correspondientes decretos reglamentarios.

Ley 44 de 1993. Por la cual se modifica y adiciona la Ley 23 de 1982 "sobre derechos de autor" y se modifica la Ley 29 de 1944 "por la cual se dictan disposiciones sobre prensa." Con sus respectivas modificaciones y adiciones.

4. DEFINICIONES:

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

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

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 OFIMÁTICAS: 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 o desaprobación de la adecuación

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

Memorando solicitud necesidades.

Memorando respuesta al solicitante

Estudio técnico.

Memorando requerimiento de compra

Adquisición aplicaciones externas

Memorando de solicitud de necesidades.
Memorando respuesta al solicitante.
Estudio técnico.
Memorando requerimiento de compra.

Atención a usuarios

Orden de Servicio.

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

Orden de servicio.
Memorando requerimiento de compra.

6. ANEXOS - No aplica.

7. DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS

7.1. ADECUACIONES LOCATIVAS

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina Asesora, Jefes de Oficina o Coordinadores con Funciones Directivas	Realiza requerimiento por escrito al Director Administrativo.	Memorando de solicitud	
2	Director Administrativo	Analiza el tipo de requerimiento entrega al Subdirector de Servicios Administrativos para que establezca la viabilidad del mismo.		
3	Subdirector de Servicios Administrativos	Recibe requerimiento y asigna profesional para coordinar con la Dependencia solicitante el alcance de la solicitud.		El funcionario asignado debe ser en lo posible Arquitecto o Ingeniero Civil
4	Profesional Universitario Especializado (Subdirección de Servicios Administrativos).	Proyecta memorando para firma del Director Administrativo comunicándole a la dependencia solicitante la viabilidad de la adecuación y los estudios previos.		
5	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina o Coordinadores con Funciones Directivas	Prepara y envía los estudios previos y la propuesta al Director Administrativo, para su trámite.		
6	Director Administrativo	Remite los documentos al Contralor Auxiliar, Director o Jefe de Oficina (Delegado como Ordenador del Gasto) para su aprobación De no aprobarse se archiva la solicitud.		
7	Contralor Auxiliar, Director, Jefe de Oficina (Delegado como Ordenador de Gastos)	Revisa la documentación y aprueba o no que se realice la contratación	Memorando de aprobación	PUNTO DE CONTROL Se debe tener en cuenta el costo y disponibilidad presupuestal, para autorizar o no la contratación.
8	Director Administrativo	Ordena al profesional para adelante el trámite contractual		Se activa procedimiento de compras

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

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina Asesora, Jefes de Oficina o Coordinadores con Funciones Directivas	Solicita mediante memorando a la Dirección Técnica de Informática las necesidades y/o requerimientos de hardware y/o software, con la respectiva sustentación.	Memorando solicitud necesidades.	
2	Director Técnico de Informática	Verifica si el requerimiento se encuentra incluido en un proyecto, convenio o en el plan de informática en ejecución y comunica esta situación al Jefe de la Dependencia solicitante.	Memorando respuesta al solicitante	
3	Director Técnico de Informática	Si el requerimiento no se encuentra incluido en un proyecto, convenio o en el plan de informática en ejecución, asigna funcionario para realizar levantamiento de información.		
4	Profesional Universitario, Profesional Especializado o Técnico	Recolecta información y elabora estudio técnico.		OBSERVACIÓN: El Estudio Técnico, debe contener mínimo los siguientes aspectos: definición de la necesidad, definición técnica, soporte técnico y económico, justificación y condiciones del contrato.
5	Director Técnico de Informática y Profesional Universitario,	Analizan estudio técnico, realizan ajustes si lo requiere y se aprueba.	Estudio Técnico	PUNTO DE CONTROL: El estudio técnico debe ser firmado por el funcionario que lo

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Profesional Especializado o Técnico			elabora con el visto bueno del Director Técnico de Informática. Si no es factible la adquisición, se comunica a la Dependencia solicitante y se archiva la solicitud.
6	Director Técnico de Informática.	Remite memorando solicitando la adquisición, adjuntando la documentación requerida para la celebración de contratos al Director Administrativo y Financiero, para que se ejecuten las actividades del procedimiento de compras.	Memorando requerimiento de compra	OBSERVACIÓN: La Dirección Administrativa y Financiera, establece los lineamientos para la celebración de contratos, de acuerdo a la normatividad vigente. Se envía memorando de respuesta a la Dependencia solicitante.

7.3. ADQUISICIÓN APLICACIONES EXTERNAS

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes Oficinas o Coordinadores con Funciones Directivas.	Solicita mediante memorando a la Dirección de Informática las necesidades y/o requerimientos de aplicaciones externas para apoyar los procesos institucionales.	Memorando solicitud de necesidades.	
2	Director Técnico de Informática	Verifica si el requerimiento se encuentra incluido en un proyecto, convenio o en el plan de informática en ejecución y comunica esta situación al Jefe de la Dependencia solicitante.	Memorando respuesta al solicitante	
3	Director Técnico de Informática y Jefe Dependencia solicitante.	Si el requerimiento no se encuentra incluido en un proyecto, convenio o en el plan de informática en ejecución, establecen un equipo de trabajo conjunto entre el área solicitante y la Dirección Técnica de Informática para desarrollar el respectivo estudio técnico.		
4	Profesionales Universitarios, Especializados o Técnicos Dirección Técnica de Informática y Dependencias Solicitantes.	Realizan levantamiento de información y elaboran estudio técnico.		
5	Profesionales Universitarios, Especializados o Técnicos Dirección Técnica de Informática y Dependencia solicitante.	Presentan estudio técnico al Director de Informática y al Jefe de Dependencia solicitante.		OBSERVACIÓN: El Estudio Técnico, debe contener mínimo los siguientes aspectos: definición de la necesidad, definición técnica, soporte técnico y económico, justificación y condiciones del contrato.

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
6	Director Técnico de Informática y Jefe de Dependencia solicitante.	Analizan estudio técnico, sugieren ajustes y lo aprueban.	Estudio Técnico	PUNTO DE CONTROL: El estudio técnico debe ser firmado por los funcionarios que lo elaboran con el visto bueno del Director Técnico de Informática y el Jefe de Dependencia solicitante. Si no es factible la adquisición, se comunica a la Dependencia solicitante y se archiva la solicitud.
7	Director Técnico de Informática.	Remite memorando solicitando la adquisición, adjuntando la documentación requerida para la celebración de contratos al Director Administrativo y Financiero, para que se ejecuten las actividades del procedimiento de compras.	Memorando de requerimiento de compra	OBSERVACIÓN: La Dirección Administrativa y Financiera, establece los lineamientos para la celebración de contratos, de acuerdo a la normatividad vigente. Se envía memorando de respuesta a la Dependencia solicitante.

7.4 ATENCIÓN A USUARIOS

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Contralor Auxiliar, Jefes de Oficinas, Directores, Subdirectores, Coordinadores con funciones directivas, Profesionales, Técnicos	Reporta a la Dirección de Informática los problemas o fallas detectadas en Hardware y Software.		OBSERVACIÓN: El reporte puede ser telefónico, personal, mediante memorando ó vía intranet a través del aplicativo "HelpDesk".
2	Profesional Universitario y/o Técnico Dirección de Informática (Grupo atención usuarios).	Si el reporte es telefónico, personal ó mediante memorando: Ingresa en la Aplicación "HelpDesk" los datos del usuario y del problema detectado. Analiza la solicitud y asigna funcionario que atenderá el servicio reportado. Si la solicitud es a través del aplicativo "HelpDesk": Analiza la solicitud y asigna funcionario que atenderá el servicio reportado.		
3	Profesional Universitario y/o Técnico Dirección de Informática (Grupo atención usuarios).	Imprime la orden de servicio. Verifica falla y/o requerimiento del usuario en la dependencia y elabora diagnóstico, registrando todos los campos en la orden de servicio y determina qué tipo de intervención se requiere. Si se requiere compra o instalación de repuestos se ejecuta procedimiento 7.5 "Instalación de elementos de Computo y/o Repuestos para Estaciones de Trabajo e Impresoras".	Orden de Servicio	OBSERVACIÓN: La orden de servicio debe contener como mínimo la siguiente información: fecha de solicitud, problema detectado, nombre funcionario que solicita, teléfono, nombre funcionario que atiende el servicio y descripción detallada del problema.

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Si no se requiere la compra o instalación de repuestos, subsana la falla y hace firmar al usuario la Orden de Servicio. Descarga la orden atendida en el aplicativo "HelpDesk".		
4	Profesional Universitario y/o Técnico Dirección Técnica de Informática (Grupo atención a usuarios).	Recibe y verifica la orden de servicio impresa y en el aplicativo "HelpDesk".		PUNTO DE CONTROL: Se verifica el correcto diligenciamiento de la orden de servicio y la firma de satisfacción del servicio por parte del usuario. PUNTO DE CONTROL: Periódicamente, se imprime el "Informe de Ordenes de Servicio sin Atender" y al final de cada mes se imprimen los informes "Informe de Ordenes de Servicio Atendidas" e "Informe de Ordenes de Servicio Pendientes", los cuales son revisados por el Director Técnico de Informática y archivados con los respectivos soportes.

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Profesional y/o Técnico de la Dirección de Informática (Grupo atención a usuarios).	Consolida los elementos y repuestos necesarios para dar solución a las órdenes de servicio pendientes y elabora la documentación requerida para solicitar su compra a la Dirección Administrativa y Financiera		OBSERVACIÓN: La Dirección Administrativa y Financiera, determina la modalidad para la compra de elementos y/o repuestos (caja menor, contratación, etc.) y establece los lineamientos y documentación requerida para su adquisición, de acuerdo a la normatividad vigente.
2	Director Técnico de Informática.	Envía memorando solicitando la compra de los elementos y/o repuestos a la Dirección Administrativa y Financiera, adjuntando la documentación requerida, para que se ejecuten las actividades del procedimiento de compras.	Memorando requerimiento de compra	
3	Profesional Universitario y/o Técnico Dirección Técnica de Informática (Grupo atención a usuarios).	Recibe, revisa y registra en el control de repuestos los elementos y/o repuestos que van ingresando y programa la instalación.		OBSERVACIÓN: El control de repuestos es un archivo magnético, donde se registra los movimientos de elementos y repuestos.
4	Profesional Universitario y/o Técnico Dirección Técnica de Informática (Grupo atención a usuarios).	Instala el elemento y/o repuesto, hace firmar la orden de servicio por el usuario solicitante. Recibe el elemento remplazado y descarga del control de repuestos el elemento instalado. Descarga la orden atendida del	Orden de Servicio	PUNTO DE CONTROL: La Orden de Servicio debe ser firmada por el usuario quien solicita el servicio, indicando con ello su satisfacción. Adicionalmente, se diligencia el formato

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		aplicativo "HelpDesk".		"Instalación de Elementos de Cómputo y/o Repuestos para Estaciones de Trabajo e Impresoras", que contiene los datos de la dependencia, nombre y firma de los usuarios quienes entregan y reciben los elementos y la descripción de estos, o el "Formato Traspaso de Elementos" en caso que los repuestos o elementos entren a ser parte del inventario individual del funcionario, que adicional a los datos del formato anterior contiene la firma del Subdirector de Recursos Materiales, remitiéndose copia al grupo de inventarios para su legalización.