



MUNICIPIO DE SOGAMOSO
MACROPROCESO: GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION Y COMUNICACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA



NIT: 891.855.130-1

S.G.C.

CÓDIGO: AGTI-01-05	ADMINISTRACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA	FECHA: 2017/11	VERSIÓN: 1
-------------------------------------	--	---------------------------------	-----------------------------

COPIA CONTROLADA

ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPIO DE SOGAMOSO

MACROPROCESO:
AGTI- GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION Y COMUNICACIÓN

PROCESO
AGT-01 GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

AGTI-01-05- ADMINISTRACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE
LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

VERSIÓN: 3

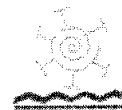
Sogamoso, Noviembre 2017

Elaboró	Reviso	Aprobó
 Jhon Jairo Sánchez Sossa Contratista	 Nancy Navibe Alvarez Morales Profesional Universitaria	 Juan Carlos Bernal Mesa Jefe Oficina de las Tics y las Comunicaciones
	 Liz Maritza Morales Vargas Coordinación Calidad	 Judith Yelandia Cardozo Representante Alta Dirección
	 Ileana Fernandez Albarracín Contratista área Calidad	

Comprometidos por la CALIDAD del Servicio
“SUAMOX, ciudad del Sol”



MUNICIPIO DE SOGAMOSO
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA



NIT: 891.855.130-1

S.G.C.

CÓDIGO: AGTI-01-05	ADMINISTRACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA	FECHA: 2017/11	VERSIÓN: 1
------------------------------	--	--------------------------	----------------------

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Planear, desarrollar y controlar las actividades de soporte, mantenimiento correctivo y preventivo, mejora de funcionalidades en el software y hardware, para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo y aplicativos usados por la Administración Central del Municipio de Sogamoso.

2. ALCANCE:

Dependencias de la administración central del Municipio de Sogamoso.

3. RESPONSABLES: Oficina Tics y Comunicaciones -, Oficina de sistemas-
Profesional Universitario y/o personal de apoyo delegado

4. DEFINICIONES:

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Se efectúa cuando se presentan daños imprevistos sobre los equipamientos informáticos que requieren del cambio de partes para lograr su buen funcionamiento.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Programación de revisiones, tanto de funcionamiento como de seguridad y los ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación que deben llevarse a cabo sobre equipos de cómputo o impresoras.

HARDWARE: Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un equipo de computó o de impresión.

SOFTWARE: Equipamiento lógico de un equipo de computó (Sistemas operativos y ofimática).

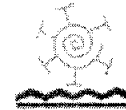
APLICACIÓN: Es un programa de software diseñado para facilitar al usuario la realización de un determinado tipo de trabajo. El programa informático permite realizar tareas de todo tipo. Desde mandar un correo a gestionar la contabilidad de una empresa. Las aplicaciones son parte del software de una computadora y suelen ejecutarse sobre el sistema operativo.

UTILITARIO DE APLICACIÓN: Son pequeñas aplicaciones que apoyan a los usuarios en la generación de informes especiales como por ejemplo el FUT, Exógenas, CGR Presupuestal, Resoluciones de la contraloría.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: Son herramientas que permiten el desarrollo de una nueva economía, la construcción de un Estado más moderno y



MUNICIPIO DE SOGAMOSO
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA



NIT: 891.855.130-1

S.G.C.

CÓDIGO: AGTI-01-05	ADMINISTRACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA	FECHA: 2017/11	VERSIÓN: 1
------------------------------	--	--------------------------	----------------------

COPIA CONTROLADA

eficiente, la universalización del acceso a la información, y la adquisición y eficaz utilización del conocimiento, todos estos elementos fundamentales para el desarrollo de la sociedad moderna.

GUÍA: Es un documento para facilitarle al usuario el manejo de un aplicativo o una nueva funcionalidad incorporada al mismo.

REQUERIMIENTO DE USUARIO: Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio

BACKUP: Copias de Seguridad.

5. CONDICIONES GENERALES:

Esta actividad requiere una decisión por parte del responsable para continuar con el proceso a lo que se denomina:



PUNTO DE CONTROL

Nota 1: El inventario de equipos e impresoras se realizará automáticamente mediante software GLPI y bajo criterio del profesional universitario de la oficina de sistemas se identificarán los equipos que requieren mantenimiento preventivo y/o correctivo y las partes.

Nota 2: Cuando se requiera para la ejecución de este procedimiento se contratara personal de apoyo incluyendo en el contrato el suministro de partes que se requieran de acuerdo al Manual de Contratación vigente

Nota 3: Las solicitudes de servicio de mantenimiento, soporte técnico, Solicitudes de modificación o actualización a aplicativos, cual sea el medio de recepción (telefónico, verbal o escrito) se registrarán en el software GLPI y se atenderán según el ticket asignado y el grado de prioridad que será determinado por la persona a cargo en la oficina de sistemas, dejando claro que en casos eventuales la atención será inmediata. En Ningún caso se aceptaran solicitudes verbales de usuarios diferentes a los responsables del área.

Nota 4: La reparación del equipo se efectuará en el sitio de ubicación o en la oficina de sistemas si se considera necesario.

Nota 5: En caso de que el área de sistemas determine que el equipo de cómputo necesita una reparación especializada con el proveedor o con los centros de

Comprometidos por la CALIDAD del Servicio
"SUAMOX, ciudad del Sol"



MUNICIPIO DE SOGAMOSO
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION Y COMUNICACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA



NIT: 891.855.130-1

S.G.C.

CÓDIGO: AGTI-01-05	ADMINISTRACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	FECHA: 2017/11	VERSIÓN: 1
-------------------------------------	--	---------------------------------	-----------------------------

COPIA CONTROLADA


servicios autorizados, el Encargado de la oficina de sistemas deberá efectuar el trámite respectivo.

Nota 6: Cuando la reparación ponga en riesgo la información perteneciente al usuario, el encargado del área de sistemas deberá notificar previamente al usuario y se efectuará un Backup.

Nota 7. Todas las modificaciones a las aplicaciones que se requieran en la entidad deberán ser previamente evaluadas y viabilizadas por la oficina de sistemas antes de ser solicitadas al proveedor del aplicativo.

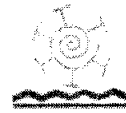
Nota 9: Los cambios a las aplicaciones serán realizados siempre y cuando el Municipio cuente con un contrato de soporte con la empresa proveedora del aplicativo.

6. PROCEDIMIENTO:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Levantar inventario de equipos e impresoras.	Profesional Universitario y/o personal de apoyo delegado	Inventario en Software GLPI
2	Realizar programación de ejecución de mantenimientos.	Profesional Universitario y/o personal de apoyo delegado	Programación Anual de Mantenimientos. AGT-01-05-F-01
3	Recepción de solicitudes verbales o escritas de mantenimiento, soporte técnico eventuales y/o solicitud de actualización de aplicativo de las diferentes dependencias	Profesional Universitario y/o personal de apoyo delegado	Software GLPI o Solicitud de requerimientos aplicaciones. AGT-01-05-F-01
4	 Ejecutar los mantenimientos establecidos en la programación y/o solicitados verbalmente o por escrito	Profesional Universitario y/o personal de apoyo delegado	Ficha de registro del servicio prestado AGT-01-05-F-02
5	Seguimiento y control a la programación	Profesional Universitario y/o personal de apoyo delegado	Seguimiento y Control AGT-01-05-F-03 Informe De actividades personal de apoyo.



MUNICIPIO DE SOHAMOSO
MACROPROCESO: GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION Y COMUNICACION
PROCESO: GESTION DE LA TECNOLOGIA



NIT: 891.855.130-1

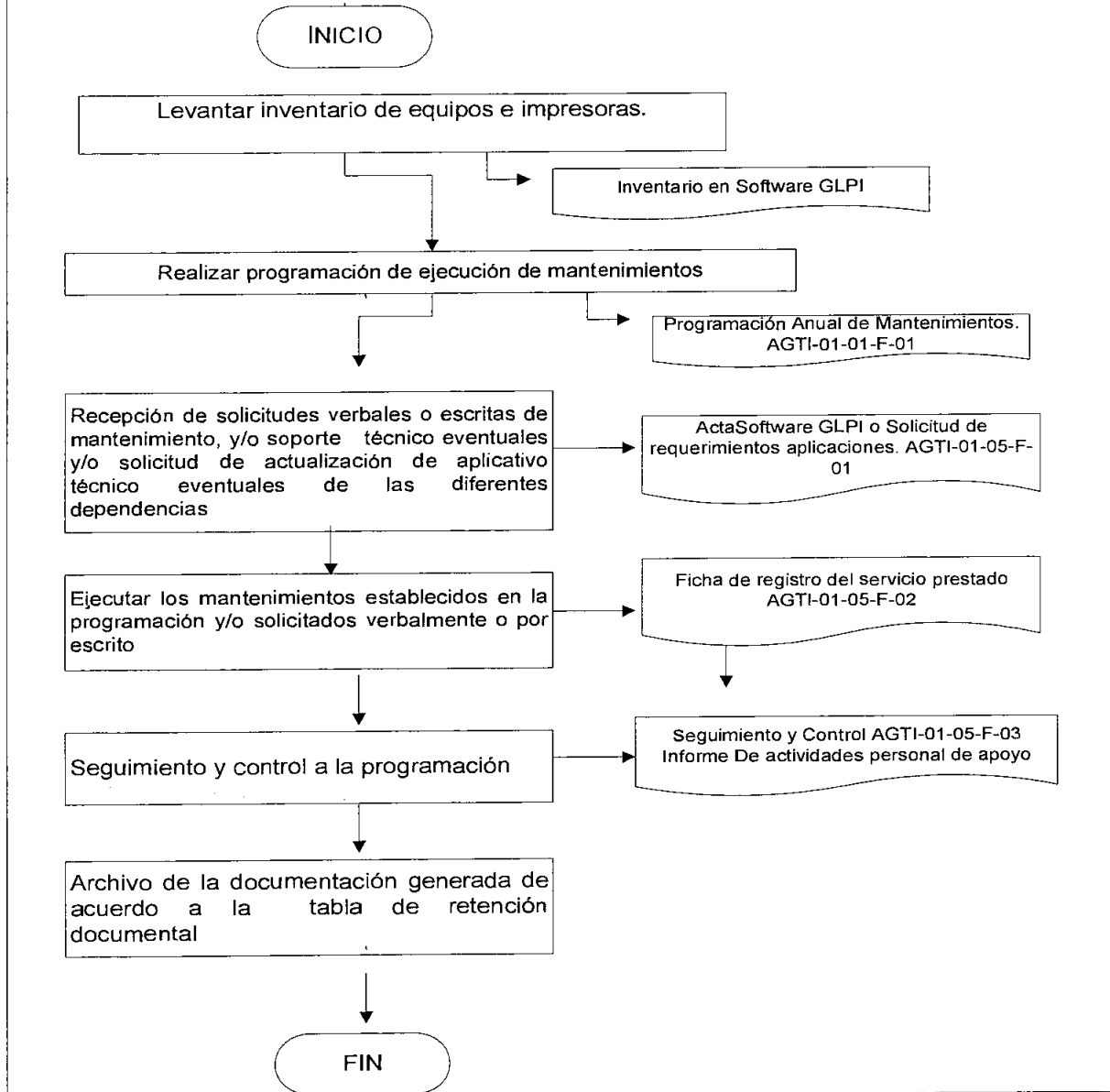
S.G.C.

CÓDIGO: AGTI-01-05	ADMINISTRACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA	FECHA: 2017/11	VERSIÓN: 1
-------------------------------------	--	---------------------------------	-----------------------------

COPIA CONTROLADA

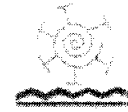
6	Archivo de la documentación de acuerdo a lo asignado en la tabla de retención Profesional Universitario y/o personal de apoyo delegado documental		Carpetas
---	---	--	----------

7. DIAGRAMA DE FLUJO:





MUNICIPIO DE SOGAMOSO
MACROPROCESO: GESTION DE LA TECNOLOGIA DE LA
INFORMACION Y COMUNICACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA



NIT: 891.855.130-1

S.G.C.

CÓDIGO: AGTI-01-05	ADMINISTRACION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA	FECHA: 2017/11	VERSIÓN: 1
------------------------------	--	--------------------------	----------------------

COPIA CONTROLADA

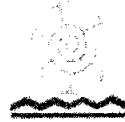
<p>8. REGISTROS: Inventario en medio magnético Programación Anual de Mantenimientos AGT-01-05-F-01 Ficha del registro del servicio prestado AGT-01-05-F-02 Seguimiento y Control AGT-01-05-F-03 Informe de actividades personal de apoyo.</p>
<p>9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Manuales de usuario de equipos de computó, impresión y software. Documentos Técnicos de referencia de los equipos en medio magnético.</p>
<p>10. INDICADOR: Número de requerimientos reportadas /numero de requerimientos solucionadas Fecha y Hora de la Solicitud /fecha hora de la solución</p>
<p>11. INSTRUCTIVOS RELACIONADOS: Registro de incidencia en Software GLPI</p>
<p>12. ANEXOS: No aplica</p>

13. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA REVISIÓN	NUMER AL	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO
Agosto-2008	todos	2	Se modifico el procedimiento con el fin de ser funcional para su respectiva implementación
Noviembre -2017	Todos	3	Se modifica según restructuración administrativa y sus responsables al igual que la implementación del software mesa de ayuda GLPI.



MUNICIPIO DE SOGAMOSO
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA



NIT: 891.855.130-1

S.G.C.

CÓDIGO: AGTI-01-05-F-02	FICHA DE REGISTRO DELSERVICIO PRESTADO	FECHA: 2017/11	VERSIÓN: 1
-----------------------------------	--	--------------------------	----------------------

COPIA CONTROLADA

FICHA No.

FECHA: DIA ___ MES ___ AÑO ___

HORA: ___:___

MC		MP		ST	
----	--	----	--	----	--

DEPENDENCIA: _____

USUARIO: _____

PC DE ESCRITORIO: PORTATIL IMPRESORA RED DATOS/ELECTRICA OTROS

MARCA	MODELO	DESCRIPCION	S/N	No. PLACA INVENTARIO
SISTEMA OPERATIVO		DISCO DURO		UNID OPT
PROCESADOR		DRIVE		TARJ RED
MEMORIA		TECLADO		MOUSE

NOMBRE DE PC: _____ **DIRECCION IP:** _____

OTROS:

PROBLEMA QUE REPORTA EL CLIENTE

ACCION

REPUESTOS

SERIAL	DESCRIPCION	CANTIDAD	V/UN	SUB TOTAL

TOTAL:

OBSERVACIONES:

Entregado por: _____ Recibi a satisfacción: _____

MP: Mantenimiento Preventivo MC: Mantenimiento correctivo ST: Soporte Técnico.

Comprometidos por la CALIDAD del Servicio
"SUAMOX, Ciudad del sol"



MUNICIPIO DE SOGAMOSO
 MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
 Y COMUNICACIÓN
 PROCESO: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA



S.G.C.

NIT: 891.855.130-1

CÓDIGO: AGTI-01-05-F-03	SEGUIMIENTO Y CONTROL	FECHA: 2017/11	VERSION: 1
-----------------------------------	------------------------------	--------------------------	----------------------

COPIA CONTROLADA

MES	PROGRAMADO		EJECUTADO		% AVANCE	OBSERVACIONES
	COMPUTADORES	IMPRESORAS	COMPUTADORES	IMPRESORAS		
FEB						
MAR						
ABR						
MAY						
JUN						
JUL						
AGO						
SEP						
OCT						
NOV						
TOTAL						

% DE AVANCE= CANTIDAD EJECUTADA/CANTIDAD PROGRAMADA *100

Comprometidos por la CALIDAD del Servicio
 "SUAMOX, Ciudad del sol"