
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 1 de 17

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

AUTORIZACIÓN

Elaboró	Revisión y Aprobación Técnica o de contenido	Revisión y Aprobación metodológica del SIG
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo: Directora

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 2 de 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 las Dependencias y termina con la ejecución del proceso contractual.

ADQUISICIÓN HARDWARE Y SOFTWARE (OPERATIVO, DESARROLLO Y HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS)

Inicia con la solicitud escrita de cada Dependencia y termina con las modificaciones en asuntos jurídicos, financieros y presupuestales.

ADQUISICIÓN APLICACIONES EXTERNAS O SOLICITUD MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES EXISTENTES.

Inicia con la solicitud escrita de cada Dependencia y termina con las modificaciones en asuntos jurídicos, financieros y presupuestales.

SUPERVISIÓN, ADQUISICIÓN DE SOFTWARE Y/O /SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE APLICACIONES EXISTENTES.


Inicia con la comunicación para ejercer la supervisión de los contratos suscritos y termina con el envío de la evidencia de ejecución correcta del contrato, y así comenzar con el procedimiento para las compras.

ATENCIÓN A USUARIOS

Inicia con el reporte de problemas o fallas y termina con la verificación de la orden de servicio impresa en el aplicativo "HelpDesk", una vez atendido el servicio.

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

Inicia con la consolidación de los elementos para dar solución a las órdenes de servicio pendientes y termina con la instalación del elemento o repuesto y la descarga de la orden atendida del aplicativo "HelpDesk".

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 3 de 17

3. BASE LEGAL:

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

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".

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 1520 de abril 13 de 2012. "Por medio de la cual se implementan compromisos adquiridos por virtud del Acuerdo de Promoción Comercial, suscrito entre la República de Colombia y los Estados Unidos de América y su Protocolo Modificadorio, en el Marco de la Política de Comercio Exterior e Integración Económica".

Resolución 305 de 2008 "Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y *Software Libre*".

Decreto 734 de 2012 "Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones".


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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 4 de 17

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.

Oficio para Administrador de la Copropiedad

Cotizaciones

Estudio de Mercado

Estudios Previos

Contrato de obra

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

Memorando solicitud necesidades

Anexo1. Formato de requerimientos de hardware y software (operativo, desarrollo y herramientas ofimáticas)

Memorando respuesta al solicitante

Estudio técnico

Estudios Previos

ADQUISICIÓN APLICACIONES EXTERNAS Ó SOLICITUD MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACION DE APLICACIONES EXISTENTES

Memorando solicitud necesidades


Anexo 2. Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes.

Memorando respuesta al solicitante

Estudio Técnico

Proyecto Estudios Previos.

SUPERVISIÓN ADQUISICION DE SOFTWARE Y/O SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE APLICACIONES EXISTENTES.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 5 de 17

Memorando de asignación de supervisión

Anexo 3. Formato de lista de chequeo para revisión técnica del objeto del contrato de adquisición de software y/o soporte
Memorando envío ejecución contrato

ATENCIÓN A USUARIOS

Orden de Servicio

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


Memorando requerimiento de compra
Orden de Servicio

6. ANEXOS:

Anexo1. Formato de requerimientos de hardware y software (operativo, desarrollo y herramientas ofimáticas)

Anexo2. Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes


Anexo3. Formato lista de chequeo para revisión técnica del objeto del contrato de adquisición de software y/o soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 6 de 17


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 y Financiero	Recibe y analiza el tipo de requerimiento; entrega al Subdirector de Servicios Administrativos para que establezca la viabilidad del mismo.		
3	Subdirector de Servicios Administrativos	<p>Recibe requerimiento, coteja con la relación suministrada por el Administrador de la Copropiedad, referente a cada una de las obras que se llevaran a cabo durante la vigencia, a fin de determinar su ejecución, y que el desarrollo de las mismas no interfiera con la ejecución de las adecuaciones locativas a cargo de de Bogotá.</p> <p>Si la información presentada interfiere con la ejecución de adecuaciones, se le informa mediante oficio al Administrador de la Copropiedad, a fin de reestructurar la programación.</p> <p>Si no interfiere, continúe con la actividad 4</p>	<p>Memorando de solicitud</p> <p>Oficio para Administrador de la Copropiedad</p>	<p>OBSERVACION El memorando de solicitud, debe colocar VoBo y así se continúe con el proceso.</p> <p>El funcionario asignado debe ser en lo posible Arquitecto o Ingeniero Civil.</p> <p>PUNTO DE CONTROL Cuando en las copropiedades de los inmuebles que tiene la Contraloría de Bogotá, D.C. se requieran realizar algunas obras, la Subdirección de Servicios Administrativos</p>


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 7 de 17

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Asigna funcionario para coordinar con la Dependencia solicitante el alcance de la solicitud.		solicitará como mínimo dos (2) cotizaciones y entregará un análisis de las mismas que permita al representante legal ante el Consejo de Administración tener un soporte en el evento de aprobar cuotas extraordinarias para reparaciones de la Copropiedad.
4	Profesional Universitario o Especializado (Subdirección de Servicios Administrativos).	Recibe y proyecta memorando para firma del Director Administrativo comunicándole a la dependencia solicitante la viabilidad de la adecuación y los estudios previos.		PUNTO DE CONTROL. Memorando de solicitud con VoBo del Subdirector de Servicios Administrativos
5	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina o Coordinadores con Funciones Directivas	Prepara y envía al Director Administrativo, los Estudios Previos con los respectivos anexos, de acuerdo con las directrices dadas por la entidad y la normatividad vigente.	Cotizaciones Estudio de Mercado	
6	Director Administrativo y Financiero	Recibe y remite via SIGESPRO y medio físico, los documentos al Subdirector de Recursos Materiales para iniciar el proceso de contratación.		
7	Subdirector de Recursos Materiales	Recibe y designa al profesional para que coordine y acompañe el proceso de ejecución contractual.	Contrato de obra	OBSERVACIÓN Se activa el Procedimiento para las Compras


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 8 de 17

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

No.	RESPONSABLES	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina Asesora, Jefes 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, adjuntado formato de requerimientos (Anexo 1).	Memorando solicitud de necesidades Anexo1. Formato de requerimientos de hardware y software (operativo, desarrollo y herramientas ofimáticas).	OBSERVACION Diligencie completamente todos los campos, sino aplica describa N/A en el campo correspondiente.
2	Director Técnico de Informática	<p>Recibe y verifica si el requerimiento se encuentra incluido en el PESI un proyecto, convenio o en el plan de informática en ejecución.</p> <p>Si el requerimiento está incluido dentro del PESI, continúe a la actividad 3.</p> <p>Si el requerimiento no se encuentra incluido dentro del PESI, se le comunica al solicitante, por medio de memorando.</p>	Memorando respuesta al solicitante	PUNTO DE CONTROL. Anexo 1. Formato de requerimientos de hardware y software (operativo, desarrollo y herramientas ofimáticas), completamente diligenciado.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 9 de 17

No.	RESPONSABLES	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
3	Profesional Universitario, Profesional Especializado o Técnico	Consolida información y elabora estudio técnico, basado en el Anexo 1. Formato de requerimientos diligenciado. Envía vía correo electrónico el Estudio Técnico a la Dirección de Informática.	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.
4	Director Técnico de Informática y Profesional Universitario, Profesional Especializado o Técnico.	Recibe Estudio Técnico, lo analiza, realiza ajustes, elabora los Estudios Previos y los aprueba. Envía por medio de memorando el Proyecto de Estudios Previos debidamente firmados a la Dirección Administrativa y Financiera.	Estudios Previos.	OBSERVACIÓN La responsabilidad solo abarcan los aspectos técnicos. Los aspectos financieros, jurídicos y administrativos le corresponden a la Dirección Administrativa y Financiera
5	Director Administrativo y Financiero.	Recibe, revisa, evalúa y realiza las modificaciones en asuntos jurídicos y financieros.		OBSERVACIÓN: La Dirección Administrativa y Financiera, establece los lineamientos para la celebración de contratos, de acuerdo a la normatividad vigente.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 10 de 17

7.3. ADQUISICIÓN APLICACIONES EXTERNAS ó SOLICITUD MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACION DE APLICACIONES EXISTENTES.

No.	RESPONSABLES	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Contralor, Contralor Auxiliar, Directores, Jefes de Oficina Asesora, Jefes Oficina o Coordinadores con Funciones Directivas	Solicita mediante memorando a la Dirección Técnica de Informática las necesidades y/o requerimientos de aplicaciones externas o algún soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente, con la respectiva sustentación, adjuntado Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes (Anexo 2).	Memorando solicitud de necesidades y/o aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes. Anexo 2. Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes.	OBSERVACION Diligencie completamente todos los campos, sino aplica describa N/A en el campo correspondiente.
2	Director Técnico de Informática	Recibe y verifica si el requerimiento se encuentra incluido en el PESI un proyecto, convenio o en el plan de informática en ejecución. Si el requerimiento está incluido dentro del PESI, continúe a la actividad 3. Si el requerimiento no se encuentra incluido dentro del PESI, se le comunica al solicitante, por medio de memorando.	Memorando respuesta al solicitante	PUNTO DE CONTROL. Anexo 2. Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes, completamente diligenciado.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 11 de 17

No.	RESPONSABLES	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
3	Profesional Universitario, Profesional Especializado o Técnico	Consolida información y elabora estudio técnico, basado en el Anexo 2. Formato de requerimiento de aplicaciones externas y/o mantenimiento, soporte y actualización de aplicaciones existentes diligenciado. Envía vía correo electrónico el Estudio Técnico a la Dirección de Informática.	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.
4	Director Técnico de Informática y Profesional Universitario, Profesional Especializado o Técnico.	Recibe Estudio Técnico, lo analiza, realiza ajustes, elabora los Estudios Previos y los aprueba. Envía por medio de memorando los Estudios Previos a la Dirección Administrativa y Financiera.	Estudios Previos	OBSERVACIÓN La responsabilidad solo abarcan los aspectos técnicos. Los aspectos financieros, jurídicos y administrativos le corresponden a la Dirección Administrativa y Financiera
5	Director Administrativo y Financiero.	Revisa, evalúa y realiza las modificaciones en asuntos jurídicos, financieros y presupuestales.		OBSERVACIÓN: La Dirección Administrativa y Financiera, establece los lineamientos para la celebración de contratos, de acuerdo a la normatividad vigente.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 12 de 17

7.4 SUPERVISIÓN ADQUISICION DE SOFTWARE Y/O SOPORTE , MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACION DE APLICACIONES EXISTENTES.

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Director Administrativo y Financiero.	Remite comunicación de supervisión al objeto de los contratos suscritos para adquisición de software y/o soporte, mantenimiento y/o actualización de aplicaciones existentes a la Dirección de Informática y al Jefe de la dependencia donde se originó el requerimiento.	Memorando de asignación de supervisión	OBSERVACIÓN: La Dirección Administrativa y Financiera, de acuerdo a la normatividad vigente, establece y comunica las actividades que le competen a los supervisores de los contratos.
2	Director Técnico de Informática	Recibe y asigna comunicación a funcionario(s) de la dependencia, con instrucciones para que atienda(n) y colabore(n) con la supervisión de la correcta ejecución del contrato.	Memorando de asignación de supervisión.	
3	Profesionales Universitarios, Especializados o Técnicos Dirección Técnica de Informática.	Verifique la correcta ejecución del contrato y aplique formato de lista de chequeo para la revisión funcional del objeto del contrato de adquisición de software y/o soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente en conjunto con la dependencia solicitante (Anexo 3).	Anexo 3. Formato de lista de chequeo para revisión técnica del objeto del contrato de adquisición de software y/o soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente diligenciado.	PUNTO DE CONTROL: Anexo 3. Formato diligenciado y firmado de lista de chequeo para la revisión técnica del objeto del contrato de adquisición de software y/o soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente diligenciado y firmado por las partes.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 13 de 17

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
4	Profesionales Universitarios, Especializados o Técnicos Dirección Técnica de Informática.	Verifique que se realice la capacitación y se diligencie el Formato capacitación en adquisición de software y/o soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente (Anexo 4).	Anexo 4. Formato capacitación en adquisición de software y/o soporte, mantenimiento o actualización de una aplicación existente.	
5	Director Técnico de Informática y Jefe Dependencia solicitante.	Consolide soportes y papeles de trabajo que evidencia la correcta ejecución del contrato y envíe memorando con los soportes requeridos a la Dirección Administrativa y Financiera.	Memorando envío ejecución contrato.	


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 14 de 17

7.5 ATENCIÓN A USUARIOS

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Contralor Auxiliar, Jefes de Oficinas Asesoras, Jefes de Oficina, Directores, Subdirectores, Coordinadores con funciones directivas, Profesionales, Técnicos, funcionarios en general de la entidad.	Reporte a la Dirección de Informática los problemas o fallas detectadas en Hardware y Software telefónico, personal ó mediante memorando.		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 a usuarios).	Ingresa en la Aplicación "HelpDesk" los datos del usuario y del problema detectado y asigne funcionario que atenderá el servicio reportado.	Orden de Servicio.	
3	Profesional Universitario y/o Técnico Dirección de Informática (Grupo atención a usuarios).	Verifica falla y/o requerimiento del usuario en la dependencia y elabore diagnóstico, registrando todos los campos en la orden de servicio y determine qué tipo de intervención se requiere. Si se requiere instalación de repuestos se ejecuta procedimiento 7.6 "Instalación de elementos de Computo y/o Repuestos para Estaciones de Trabajo e Impresoras".	Orden de Servicio	OBSERVACIÓN: La orden de servicio debe contener la siguiente información: fecha de solicitud, problema detectado, nombre funcionario que solicita, teléfono, nombre funcionario que atiende el servicio y descripción detallada del problema.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 15 de 17

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		<p>Si no se requiere la compra o instalación de repuestos, subsane la falla y hace firmar al usuario la Orden de Servicio.</p> <p>Descargue la orden atendida en el aplicativo "HelpDesk".</p>		
4	<p>Profesional Universitario y/o Técnico Dirección Técnica de Informática (Grupo atención a usuarios).</p>	<p>Recibe y verifica la orden de servicio impresa y en el aplicativo "HelpDesk".</p>		<p>PUNTO DE CONTROL: Se verifica el correcto diligenciamiento de la orden de servicio y la firma de satisfacción del servicio por parte del usuario.</p> <p>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.</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 16 de 17

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

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Profesional y/o Técnico de la Dirección de Informática (Grupo atención a usuarios).	Consolide los elementos y repuestos necesarios para dar solución a las órdenes de servicio pendientes y elabore 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.	Envíe 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 de 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	Instale el elemento y/o repuesto, hace firmar la orden de servicio por el	Orden de Servicio	PUNTO DE CONTROL: La Orden de Servicio debe ser

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA	Código: p-04 infraestructuras
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 17 de 17

No.	EJECUTOR	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Dirección Técnica de Informática (Grupo atención a usuarios).	<p>usuario solicitante. Recibe el elemento reemplazado y descarga del control de repuestos el elemento instalado. Descarga la orden atendida del aplicativo “HelpDesk”.</p>		<p>firmada por el usuario quien solicita el servicio, indicando con ello su satisfacción.</p> <p>Adicionalmente, se diligencia el formato “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.</p>