

Resolución Número 0022 (Enero 10 de 2020)

**“Por la cual se modifica el documento “P-DA-009
Procedimiento mantenimiento de infraestructura
física” de la Dirección Corporativa”**

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera

necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Derogar parcialmente la Resolución 195 del 14 de abril de 2016, mediante la cual se había adoptado la versión 1 del documento “P-DA-009 Procedimiento mantenimiento de infraestructura física”

ARTÍCULO 2º: Actualizar el documento siguiente con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-DA-009	2	Procedimiento mantenimiento de infraestructura física

ARTÍCULO 2º: (Sic). La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a los diez (10) días del mes de
enero del año dos mil veinte (2020).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
 - 7.1 GESTIÓN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
 - 7.2 GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE MANTENIMIENTO
8. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES:

Versión	Fecha	Cambio	Solicitó
0	5-octubre-2015	Primera publicación oficial del documento	N.A.
1	31-marzo -2016	Se incluyen las actividades relacionadas con la Mesa de Ayuda que se implementará en el área para la recepción y seguimiento de los requerimientos relacionados con mantenimiento de infraestructura física. En el anexo 1 se describe la guía para el uso de la Mesa de Ayuda GLPI	Director(a) Corporativo(a)
2	16-Diciembre-2019	Se modifican redacción de temas relacionados con áreas que intervienen en el procedimiento (responsables), definiciones, escala de servicios, redacción de actividades y modificación de anexo No 1 relacionado con guía de uso mesa de ayuda utilizada para el proceso de reportes de mantenimiento.	Directora Corporativa

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

1. OBJETO

Gestionar que las instalaciones, sistemas, equipos y muebles dispuestos en las sedes administrativas de TRANSMILENIO S.A se mantengan en estado de operatividad, con el propósito de brindar continuidad a las actividades desarrolladas en la empresa y contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de los servicios prestados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física, sistemas, equipos y muebles de las sedes Corporativas de TRANSMILENIO S.A., inicia desde la formulación de un plan de mantenimiento, pasando por la ejecución y hasta el recibido a satisfacción del servicio prestado.

3. RESPONSABLE

El responsable por la elaboración y actualización de este procedimiento es el Profesional Universitario Grado 04 Mantenimiento e Infraestructura, quien es igualmente responsable por su revisión al menos una vez al año. Por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento cuidará el (la) Director(a) Corporativo(a).

La revisión y/o actualización de este procedimiento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia Nacional 1991 Artículo 29 debido proceso, artículo 90 responsabilidad patrimonial del Estado, artículo 121 legalidad en funciones de autoridades, artículo 209 principios, objeto y control de función Corporativa, artículo 355 prohibición a los auxilios, celebración de contratos con entidades sin ánimo de lucro.
- Código Civil Nacional y Código de Comercio Nacional. Se dará aplicación a cualquiera de ellos, salvo en las materias reguladas por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y sus Decretos reglamentarios.
- Ley 80 de 1993. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

- Decreto Nacional 1737 de 1998. Por el cual se expiden medidas de austeridad y eficiencia y se someten a condiciones especiales la asunción de compromisos por parte de las entidades públicas que manejan recursos del Tesoro Público.
- Decreto 4170 de 2011. Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente–, se determinan sus objetivos y estructura.
- Decreto 1510 de 2013. Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- Norma Sismo Resistente NSR10 – Decreto 340 de 2012
- Resolución 1096 de 2000 “Reglamento Técnico para el sector de agua potable y saneamiento básico - RAS”
- Resolución No. 90708 de 2013. Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE
- Resolución 180540 de 2010. RETILAP (Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público)
- NTC 2050: Código Eléctrico Colombiano
- ICONTEC NTC-1500/2004. Norma Técnica Colombiana-Código Colombiano de Fontanería
- Decreto 492 de 2019. Medidas de Austeridad en el Gasto en el Distrito

5. DEFINICIONES

Equipo: Elemento que constituye el todo o parte de una máquina o instalación que conforma la infraestructura física de la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., que por sus características, tiene datos técnicos, historial y programas de mantenimiento.

Incidencia: Cualquier evento que interrumpe el funcionamiento normal de un servicio o genera una reducción de la calidad de este, prestado a uno o varios usuarios, en lo relacionado a la infraestructura física, sistemas, equipos y muebles de las sedes Corporativas de TRANSMILENIO S.A.

Requerimiento: Es una solicitud nueva que se reporta para adecuar o mejorar condiciones o entornos de los usuarios en lo relacionado a la infraestructura física, sistemas, equipos, muebles y enseres de las sedes Corporativas de TRANSMILENIO S.A.

Infraestructura Física: Conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

Inmueble: Es un bien, considerado como bien raíz, como consecuencia que se encuentra estrechamente ligado al suelo o terreno en el cual se halla, de modo que resultará imposible de separar tanto en lo físico como en lo jurídico. Son ejemplos de inmuebles, las parcelas urbanizadas o no, las casas, patios, bodegas. Es decir, el inmueble es un bien inmóvil al cual no se lo podrá trasladar de ninguna manera o separarlo del suelo sin que ello no ocasione perjuicios y daños al mismo, ya sea porque forma parte del terreno o porque se encuentra anclado en él.

Mueble: Elemento que esté pensado, diseñado y construido a fin de ser utilizado en el espacio de una vivienda o edificación con diferentes usos de acuerdo a su forma o propósito. Una de las características básicas a la hora de definir lo que es un mueble es, justamente, el hecho de que es un objeto movable que puede ser trasladado de un lugar a otro, por lo cual otros objetos relacionados con la construcción y la decoración no pueden ser considerados muebles (por ejemplo, ventanas, puertas, techos, pisos, paredes y otros).

Mantenimiento: Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que las instalaciones, sistemas, equipos y muebles de la Entidad puedan seguir funcionando adecuadamente.

Mantenimiento Correctivo: Es aquel que se ocupa de la reparación una vez se ha producido el fallo y el paro súbito de la máquina o instalación. **Nota:** Para efectos de este documento la palabra máquina hace referencia a neveras, hornos, sistema de aires acondicionados y ventilación, sistema de control de acceso, etc.

Mantenimiento Interno: Se entiende cuando la actividad (preventiva o correctiva) a desarrollar puede ser ejecutada por el operario de mantenimiento asignado a la empresa tiempo completo por parte del proveedor externo.

Mantenimiento Preventivo: La programación de inspecciones tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación y calibración que deben llevarse a cabo en forma periódica basado en un plan - cronograma establecido.

Mesa de ayuda: Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con mantenimiento de infraestructura, sistemas, equipos y muebles.

Plan de Mantenimiento: Conjunto de actividades de mantenimiento necesarias para lograr el funcionamiento adecuado de las instalaciones físicas.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

Tarea de Mantenimiento: Conjunto de actividades que debe realizar el encargado para mantener la funcionalidad de la infraestructura física, sistema, equipo o mueble de la entidad.

Sistema: Conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben datos, energía o materia del ambiente (entrada) y proveen información, energía o materia (salida).

Usuario: Individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular.

El plan de mantenimiento engloba tres tipos de actividades:

- 1) Las actividades rutinarias que se realizan a diario, y que normalmente las lleva a cabo el equipo de mantenimiento.
- 2) Las actividades programadas que se realizan a lo largo del año.
- 3) Las actividades que se realizan al principio o final del año.

6. CONDICIONES GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)

- La Dirección Corporativa debe elaborar anualmente el Plan de Mantenimiento de la empresa TRANSMILENIO S.A., de acuerdo con el presupuesto asignado.
- Este procedimiento dará alcance al mantenimiento de la infraestructura física, sistemas, equipos y muebles de las sedes administrativas de TRANSMILENIO S.A.
- De acuerdo con el nivel de complejidad y disponibilidad de recursos, se le será asignado un tiempo de solución a los requerimientos o incidencias de mantenimiento, de acuerdo con la siguiente categorización:

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

Mantenimiento Infraestructura				
CATEGORIAS	TIPO	CALENDARIO	TIEMPOS DE RESPUESTA	TIEMPO DE SOLUCION
Sistema Eléctrico	INCIDENTE	7*24	30 minutos	3 días
Electrodomésticos	REQUERIMIENTO	HORARIO HABIL	30 minutos	10 días
Sistema de Ventilación y aires	REQUERIMIENTO	HORARIO HABIL	30 minutos	10 días
Sistema de Iluminación	INCIDENTE	7*24	30 minutos	3 días
Muebles y enseres	REQUERIMIENTO	HORARIO HABIL	30 minutos	10 días
Sistema Hidrosanitario	INCIDENTE	7*24	30 minutos	3 días
Reparaciones Locativas	REQUERIMIENTO	HORARIO HABIL	30 minutos	10 días
Sistema de voz y datos	REQUERIMIENTO	HORARIO HABIL	30 minutos	3 días
Sistema de Acceso y Puertas	INCIDENTE	7*24	30 minutos	3 días
Persianas	REQUERIMIENTO	HORARIO HABIL	30 minutos	5 días

Nota: habrá requerimientos que por su nivel de complejidad superan los tiempos determinados anteriormente, para ese caso se le comunicara de manera oportuna al usuario el tiempo de respuesta.

- El proveedor externo de servicios debe atender los requerimientos e incidencias de mantenimiento formuladas por los usuarios de TRANSMILENIO S.A., máximo 30 minutos siguientes al recibido del requerimiento o incidencia. En caso de que los trabajos requeridos no se puedan terminar de forma inmediata, el contratista deberá atenderlo en el tiempo de solución determinado para la categoría correspondiente. Existen algunos mantenimientos que por su carácter urgente se deben atender casi de manera inmediata, por ejemplo, la ruptura de un tubo del agua, cortocircuito en las redes de baja tensión, estos se deben atender en un tiempo menor a dos (2) horas (prioridad alta), tiempo de respuesta efectivo desde que se realiza la solicitud al contratista hasta la presencia del técnico en el sitio indicado.
- El proveedor externo de servicios debe atender las labores necesarias y los suministros requeridos para mantener las instalaciones en buenas condiciones, en forma oportuna, conforme a las instrucciones de la Entidad.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Gestión Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Identificar y definir infraestructura física, sistemas, equipos y muebles que requieren mantenimiento	Profesional Universitario Grado 04- Mantenimiento e Infraestructura
30	Proyectar presupuesto para el mantenimiento a la infraestructura física, sistemas, equipos y muebles de las sedes administrativas de TRANSMILENIO S.A.	Profesional Universitario Grado 04- Mantenimiento e Infraestructura
40	Elaborar Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo. (Verificar el presupuesto de gastos de funcionamiento) a partir del presupuesto asignado	Profesional Universitario Grado 04- Mantenimiento e Infraestructura
50	Revisar Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo. (Verificar que se cuente con la disponibilidad de recursos para su ejecución)	Director (a) Corporativo (a) y Profesional Universitario Grado 04- Mantenimiento e Infraestructura
¿15? 	¿Se aprueba el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo? Si: Ir a etapa 70 No: Ir a etapa 60	Director (a) Corporativo (a)
60	Ajustar Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo y regresar a la etapa 50 .	Profesional Universitario Grado 04- Mantenimiento e Infraestructura
70	Socializar Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo con el personal responsable de ejecutar las actividades.	Profesional Universitario Grado 04- Mantenimiento e Infraestructura
80	Ejecutar actividades programadas del Plan Preventivo y Correctivo.	Proveedor Externo de Servicios

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
90	Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades programadas en el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo por medio del informe de gestión presentado mensualmente por el Proveedor Externo de Servicios.	Profesional Universitario Grado 04- Mantenimiento e Infraestructura
100	Fin	

7.2 Gestión de Requerimientos e incidencias de Mantenimiento

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	INICIO	
20	Solicitar servicio de mantenimiento (requerimiento o incidencia) a través del registro del mismo mediante la utilización de la Mesa de Ayuda (PROACTIVANET). Ver Guía aplicativo en Anexo 1 de este documento.	Usuarios de todas las dependencias de la empresa.
30	Revisar y depurar solicitudes de mantenimiento registradas en mesa de ayuda.	Profesional Universitario Grado 04 - Mantenimiento e Infraestructura o coordinador de mantenimiento designado
¿15? 	¿El mantenimiento preventivo o correctivo requerido para la sede administrativa es cubierto por contrato de la entidad? Si: Ir a etapa 60 No: Ir a etapa 40	Profesional Universitario Grado 04- Mantenimiento e Infraestructura
40	Aplicar garantía con proveedor del mantenimiento responsable y/o hacer solicitud de mantenimiento a la administración del edificio, y continúe con la siguiente etapa. Nota: La garantía con el proveedor hace referencia a trabajos que no fueron coordinados y ejecutados por el técnico u operario de mantenimiento dispuestos en la entidad por parte del proveedor externo de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, por lo cual se gestiona con el proveedor o administración la garantía de los trabajos realizados por personas diferentes.	Profesional Universitario Grado 04 - Mantenimiento e Infraestructura

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
50	Verificar que la garantía esté de acuerdo con el mantenimiento que requiere la infraestructura física, sistemas, equipos y muebles en la entidad.	Profesional Universitario Grado 04 - Mantenimiento e Infraestructura
¿25? 	¿La garantía está acorde con el mantenimiento preventivo o correctivo realizado a la infraestructura física, sistemas, equipos y muebles? Si: Ir a etapa 120 No: Iniciar proceso sancionatorio de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación Ir a etapa 40	Profesional Universitario Grado 04- Mantenimiento e Infraestructura
60	Asignar trabajos registrados en mesa de ayuda, al operario de mantenimiento asignado por el proveedor externo de servicios correspondiente. Nota: Desde las obligaciones contractuales que tiene el proveedor externo, esta suministrar un coordinador de mantenimiento no fijo y un operario de mantenimiento fijo para la sede con perfiles específicos, estos estarán a disposición del supervisor del contrato para atender los requerimiento e incidencias que se generen por mantenimiento.	Profesional Universitario Grado 04 - Mantenimiento e Infraestructura
¿35? 	¿El mantenimiento solicitado requiere materiales registrados en oferta económica? Si: Ir a etapa 70 No: Ir a etapa 80	Profesional Universitario Grado 04- Mantenimiento e Infraestructura
70	Realizar solicitud de materiales no disponibles en stock para reparación de acuerdo con oferta contractual realizada. (La solicitud se debe realizar por medio de correo electrónico al Proveedor Externo de Servicios según lo establecido contractualmente y utilizando el formato diseñado para este fin).	Profesional Universitario Grado 04 - Mantenimiento e Infraestructura
80	Realizar cotizaciones de servicios o repuestos no registrados en oferta económica	Profesional Universitario Grado 04 - Mantenimiento e Infraestructura Proveedor Externo de Servicios correspondiente
¿45? 	¿La cotización presentada es aprobada por el supervisor? Si: Ir a etapa 90 No: Ir a etapa 80	Profesional Universitario Grado 04- Mantenimiento e Infraestructura

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
90	Gestionar compra y suministro de materiales necesarios para adelantar mantenimiento	Proveedor Externo de Servicios correspondiente.
100	Alistar materiales disponibles en stock para ejecutar el mantenimiento.	Proveedor Externo de Servicios correspondiente.
110	Realizar mantenimiento y registrar acciones en la Mesa de Ayuda.	Personal técnico del Proveedor Externo de Servicios correspondiente.
120	Realizar seguimiento a la ejecución de requerimientos e incidencias cerradas	Profesional Universitario Grado 04- Mantenimiento e Infraestructura
130	Archivar todos los documentos generados en el desarrollo de este procedimiento.	Personal técnico del Proveedor Externo de Servicios correspondiente y/o Profesional Universitario Grado 04 - Mantenimiento e Infraestructura
140	FIN	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DA-076	Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Dirección Corporativa	Director (a) Corporativo (a)
R-DA-078	Solicitud de Materiales para Mantenimiento de Infraestructura Física.		

9. ANEXOS:

Anexo 1. Guía para Reporte de Incidencias por Medio de la Mesa de Ayuda GLPI.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

ANEXO 1. GUÍA PARA EL REPORTE DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS POR MEDIO DE LA MESA DE AYUDA (PROACTIVANET) .

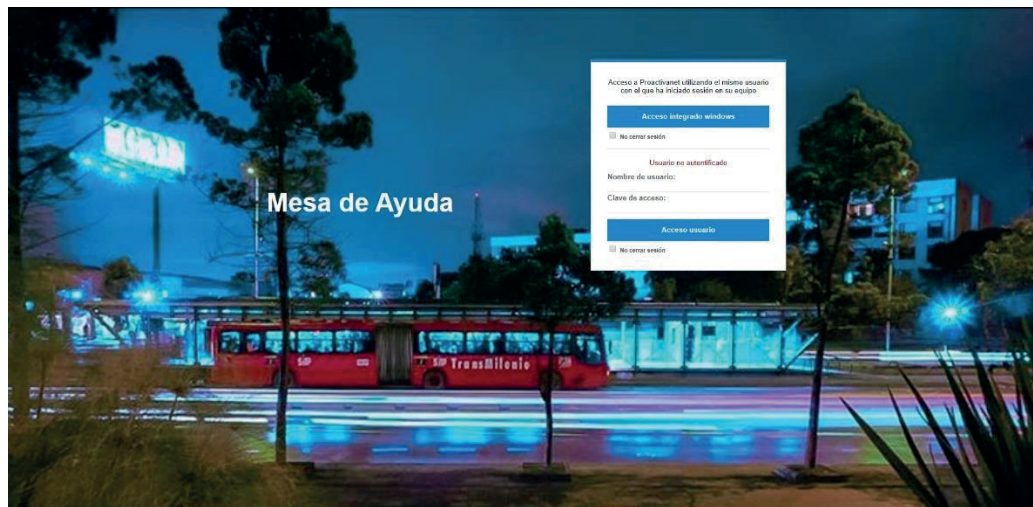
I. OBJETO

El presente tiene por objeto instruir al usuario de servicios de mantenimiento sobre la utilización de herramienta informática dispuesta en la entidad para el reporte, gestión y seguimiento de requerimientos e incidencias.

El aplicativo objeto de esta guía tiene como finalidad poner en conocimiento del equipo de mantenimiento adscrito al área de servicios de apoyo logístico de la Dirección Corporativa, la generación por parte de un usuario de un requerimiento o incidencia que afecta el funcionamiento de algún componente de la infraestructura física, sistemas, equipos y muebles de las sedes administrativas de TRANSMILENIO S.A.

El ingreso por parte de usuario administrador, responsables de control y ejecución de labores de mantenimiento, se puede realizar vía web a través de la siguiente dirección:

<http://serverproactiva/proactivanet/library/loginform/default.paw?pawLoginFormSrcUrl=http%3a%2f%2fserverproactiva%2fproactivanet%2fservicedesk%2fdefault.paw&pawLoginFormStatus=1&pawLoginFormSec=0>



Los requerimientos e incidencia generadas siguen un proceso de revisión, asignación y ejecución de tareas propias de cada caso, seguimiento y cierre metódico que efectúa el equipo de mantenimiento asignado.

II. GENERACIÓN DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS DE MANTENIMIENTO.

Para adelantar esta acción el usuario generador y de seguimiento puede registrar su requerimiento o incidencia elaborando un correo dirigido a la siguiente dirección:

mantenimientoinfraestructura@transmilenio.gov.co

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

SOLICITUD MANTENIMIENTO - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Insertar Opciones Formato de texto Revisar Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Cortar Copiar Copiar formato

Texto básico Calibri (Cui) 11 A⁺ A⁻ N K S

Nombres Libreta de direcciones Comprobar nombres

Incluir Adjuntar archivo + elemento + Adjuntar elemento + Firma

Etiquetas Seguimiento + Importancia alta Importancia baja

Voz Dictar Insights Ver plantillas Mis plantillas

Para... Mantenimiento Infraestructura

CC...

Enviar Asunto SOLICITUD MANTENIMIENTO

Buenos días.

Requiero

Inmediatamente es enviado el correo a la dirección referenciada, se genera un caso en la mesa de ayuda PROACTIVANET, la cual de acuerdo con el procedimiento de gestión establecido será atendido hasta su cierre por el equipo de mantenimiento asignado.

[Service Desk] Incidencia REQ 2019-009363

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué desea hacer?

Ignorar Correo no deseado Eliminar Archivar Responder Responder a todos Responder Reenviar Más +

Eliminar

confort termico Al jefe Correo electrónico... Listo Responder y eli... Crear nuevo

Pasos rápidos Mover Reglas + OneNote Acciones +

Mover

Lunes 2/12/2019 11:06 a. m.

Mantenimiento Infraestructura

[Service Desk] Incidencia REQ 2019-009363; RV: solicitud chapa piso 7 resuelta

Para Ricardo Suárez Ramírez

Mensaje enviado con importancia Alta.

Se ha resuelto el caso [REQ 2019-009363](#)

Título: RV: solicitud chapa piso 7.

Descripción:

Instalación y mantenimiento de chapaa cafetería 7 piso

De: Edward Alberto Duarte Garzon <edward.duarte@transmilenio.gov.co>

Enviado el: viernes, 29 de noviembre de 2019 3:50 p. m.

Para: Geovany Home Sanza <geovany.home@transmilenio.gov.co>

CC: Ricardo Suárez Ramírez <ricardo.suarez@transmilenio.gov.co>

Asunto: solicitud chapa piso 7

Buenas tardes

Solicito su colaboración para cambiar la chapa de la puerta de la cafetería del piso 7 debido a algunos inconvenientes que se han venido presentando

Es importante recordar que la acción de generación de requerimiento o incidencia se materializa a través del envío de un correo electrónico, y el seguimiento por parte del usuario generador de los mismos, se realiza a través del código de caso que genera el sistema y que se evidencia en correo respuesta que genera el aplicativo-mesa de ayuda. Con este vínculo el generador del caso podrá realizar los comentarios y observaciones directas (opción investigación) a la gestión adelantada por parte del equipo de mantenimiento frente a su requerimiento e incidencia. Igualmente podrá dar cierre al caso cuando la solicitud sea resuelta en su totalidad.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

REQ 2019-009363

   :

PETICIÓN

 **ADJUNTOS**

1. Registro



2. Investigación



3. Resolución



Solo pueden editarse incidencias que están pendientes de registrar, que tienen preguntas pendientes de responder o q

Código: REQ 2019-009363

Título: RV: solicitud chapa piso 7

Descripción:

Instalación y mantenimiento de chapaa cafetería 7 piso

De: Edward Alberto Duarte Garzon <edward.duarte@transmilenio.gov.co>

Enviado el: viernes, 29 de noviembre de 2019 3:50 p. m.

Para: Geovany Home Sanza <geovany.home@transmilenio.gov.co>

CC: Ricardo Suárez Ramírez <ricardo.suarez@transmilenio.gov.co>

Asunto: solicitud chapa piso 7

Buenas tardes

Solicito su colaboración para cambiar la chapa de la puerta de la cafetería del piso 7 debido a algunos inconvenientes que se han venido presentando

Agradezco de antemano su colaboración

Cordialmente

Edward Duarte

III. DATOS DE INGRESO

Para el ingreso al aplicativo en calidad de usuario administrador se debe registrar nombre de usuario y clave según instrucción registrada en cuadro dialogo referenciado a continuación.

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

Acceso a Proactivanet utilizando el mismo usuario con el que ha iniciado sesión en su equipo

Acceso integrado windows

☐ No cerrar sesión

Usuario no autenticado

Nombre de usuario:

Clave de acceso:

Acceso usuario

☐ No cerrar sesión

IV. GESTION DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS

Como se ilustra en la imagen, el administrador una vez ingresa al aplicativo podrá observar de forma general (opción asignadas a mis grupos) la cantidad total requerimientos e incidencias creadas por los usuarios que requieren el servicio de mantenimiento, clasificados previamente por el administrador por fechas de caducidad, según niveles o escalas de servicio y casos sin depurar por clasificar (sin fecha estimada).

proactivanet

Buscar - Incidencias / Peticiones

INCIDENCIAS Y PETICIONES

Primera línea de soporte Asignadas a mí Asignadas a mis grupos

Según fecha OLA/UC			
Caducadas	0	Caducan en 8h	0
Caducan en 24h	0	En plazo > 24h	0
Ptes. cálculo fecha	0	Sin fecha estimada	10

Asignadas a un grupo (sin Mónico) 0

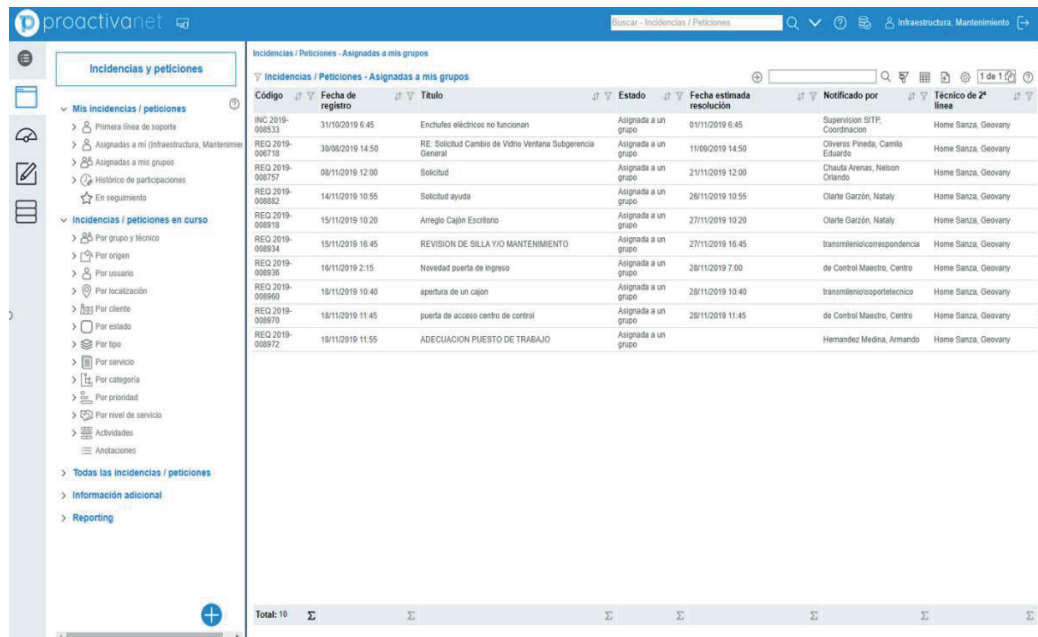
Según fecha solución			
Caducadas	2	Caducan en 8h	0
Caducan en 24h	0	En plazo > 24h	7
Ptes. cálculo fecha	0	Sin fecha estimada	1

Actividades pendientes			
Caducadas	0	Caducan en 8h	0
Caducan en 24h	0	En plazo > 24h	0
		Sin fecha estimada	0

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

Según fecha OLA/UC (acuerdos de niveles de servicio):

En esta opción se puede observar la totalidad de requerimientos o incidencias asignadas a un grupo, cuando se ha dado tipo y categoría al requerimiento o incidencia y se ha dado una primera respuesta por parte del administrador.



Código	Fecha de registro	Título	Estado	Fecha estimada resolución	Notificado por	Técnico de 2ª línea
INC 2019-00633	31/10/2019 6:45	Enchufes eléctricos no funcionan	Asignada a un grupo	01/11/2019 6:45	Supervisión STTP, Coordinación	Home Sanza, Geovany
REQ 2019-006718	30/06/2019 14:50	RE: Solicitud Cambio de Vidrio Ventana Subgerencia General	Asignada a un grupo	11/09/2019 14:50	Oliveros Pineda, Camile Eduardo	Home Sanza, Geovany
REQ 2019-00757	08/11/2019 12:00	Solicitud	Asignada a un grupo	21/11/2019 12:00	Chauda Arenas, Nelson Orlando	Home Sanza, Geovany
REQ 2019-00882	14/11/2019 10:55	Solicitud ayuda	Asignada a un grupo	26/11/2019 10:55	Clarke Garzón, Nataly	Home Sanza, Geovany
REQ 2019-00819	15/11/2019 10:20	Anegio Cajón Escritorio	Asignada a un grupo	27/11/2019 10:20	Clarke Garzón, Nataly	Home Sanza, Geovany
REQ 2019-00834	15/11/2019 16:45	REVISIÓN DE SILLA Y/O MANTENIMIENTO	Asignada a un grupo	27/11/2019 16:45	transmilenio@corresponsabilidad	Home Sanza, Geovany
REQ 2019-00836	16/11/2019 2:15	Novedad puerta de ingreso	Asignada a un grupo	28/11/2019 7:00	de Control Maestro, Centro	Home Sanza, Geovany
REQ 2019-00890	16/11/2019 10:40	apertura de un cajón	Asignada a un grupo	28/11/2019 10:40	transmilenio@soporte tecnico	Home Sanza, Geovany
REQ 2019-00870	18/11/2019 11:45	puerta de acceso centro de control	Asignada a un grupo	28/11/2019 11:45	de Control Maestro, Centro	Home Sanza, Geovany
REQ 2019-00872	18/11/2019 11:55	ADECUACIÓN PUESTO DE TRABAJO	Asignada a un grupo		Hernandez Medina, Armando	Home Sanza, Geovany

Según fecha de solución:

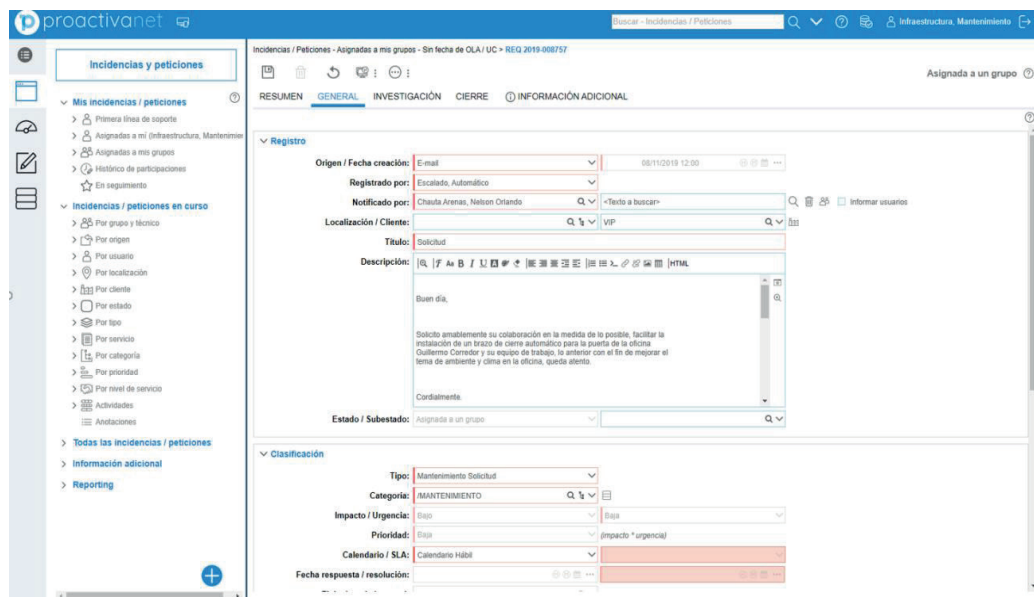
Se evidencia las etapas de los requerimientos o incidencias de mantenimiento.

 Según fecha solución		10
Caducadas	2	0
Caducan en 24h	0	8
Pdtes. cálculo fecha	0	0
	Caducan en 8h	
	En plazo > 24h	
	Sin fecha estimada	

	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

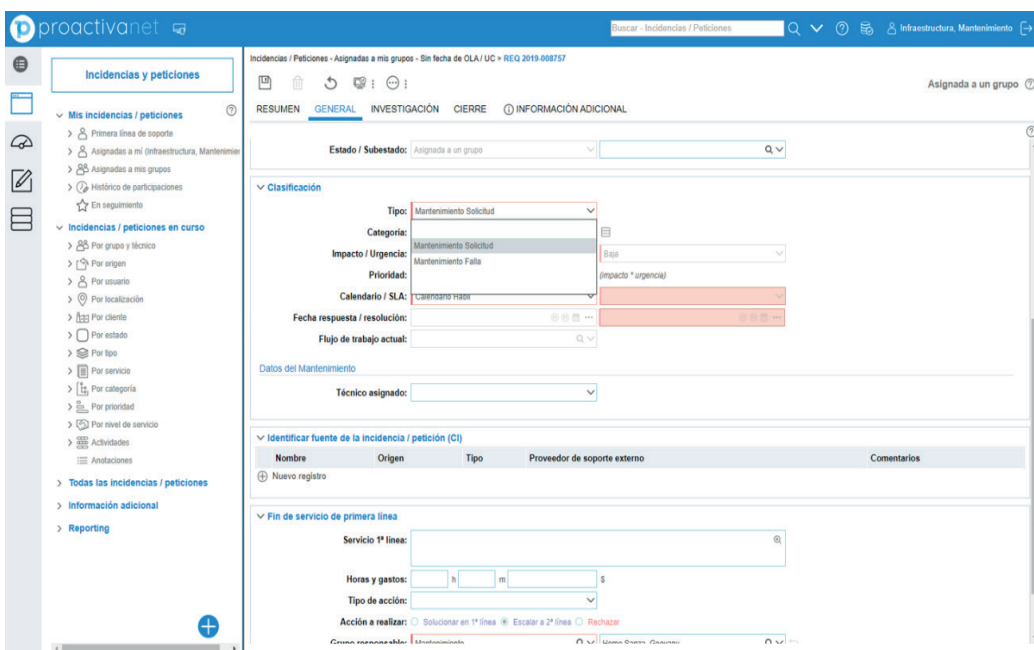
Registro de requerimiento o incidencia (estado general):

Como se puede observar en la opción general_registro, el aplicativo recibe el correo con el requerimiento o incidencia, generando un numero de caso y organizando todos los datos del usuario y contenido de correo en plantilla.



Asignación Tipo:

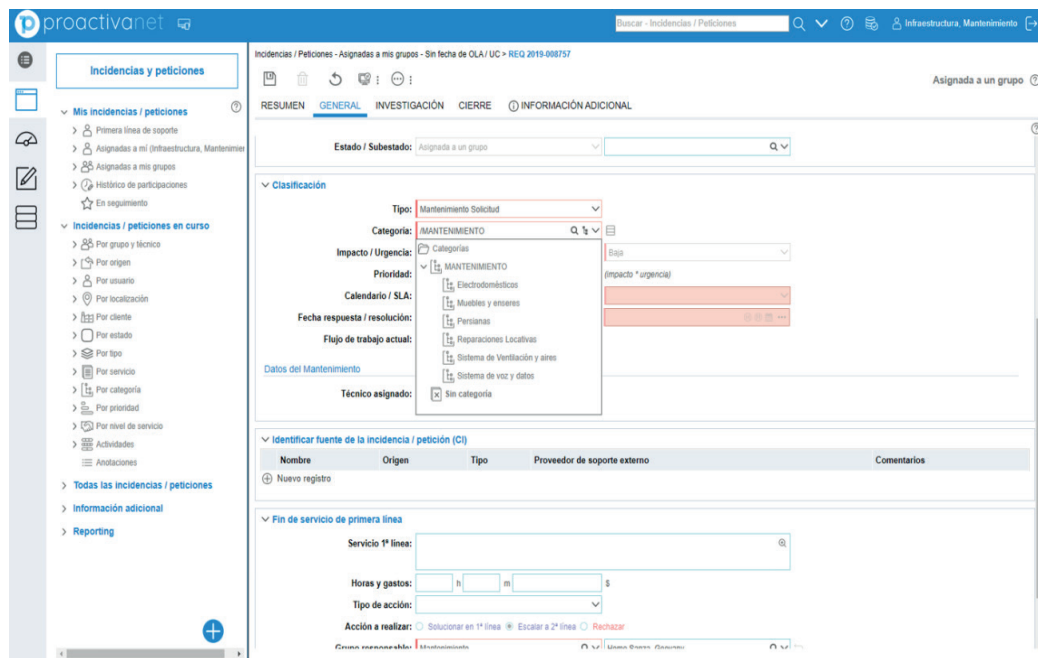
De acuerdo con el caso creado, el administrador encargado de revisar la información, asigna tipo mantenimiento por falla (incidencia) o Solicitud (requerimiento) según corresponda.



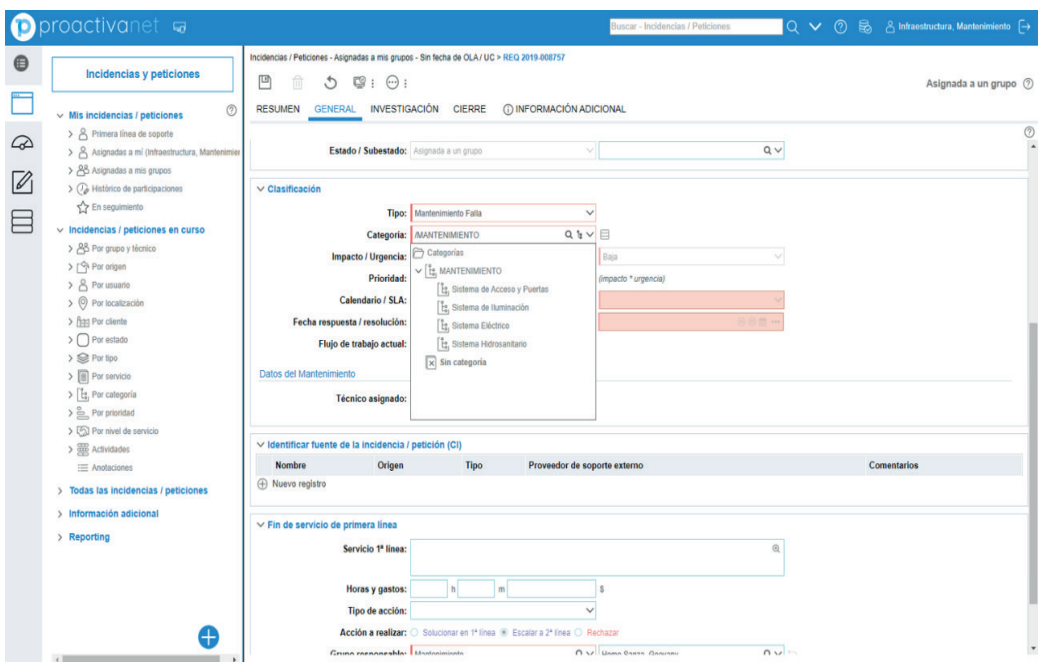
	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

Asignación Categoría:

A toda solicitud (requerimiento) le asignamos una categoría según clasificación previamente determinada y caso presentado.



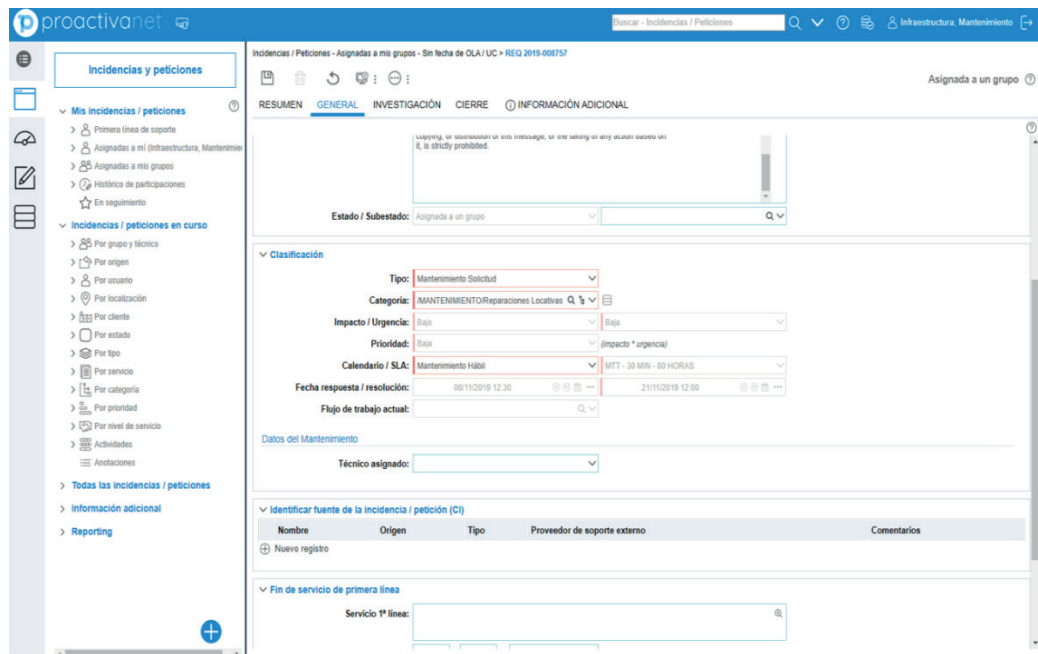
A toda falla (incidencia) le asignamos una categoría según clasificación previamente determinada.



	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

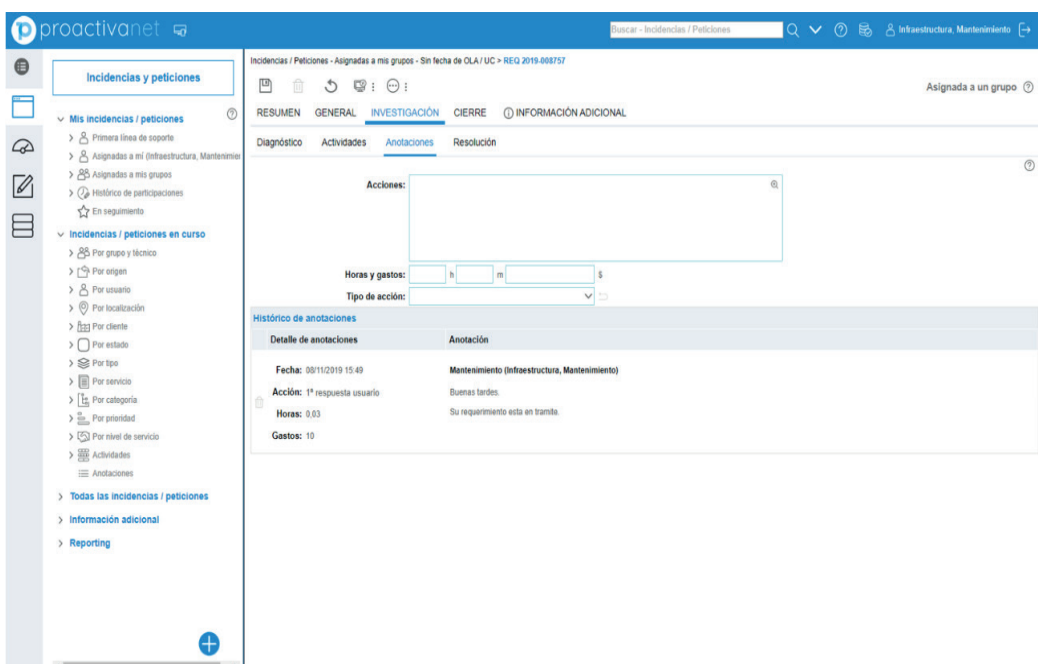
Tiempos:

Automáticamente el aplicativo asigna según requerimiento o incidencia los tiempos estipulados según OLA/UC (acuerdos de niveles de servicio):



Estado de investigación Anotación:

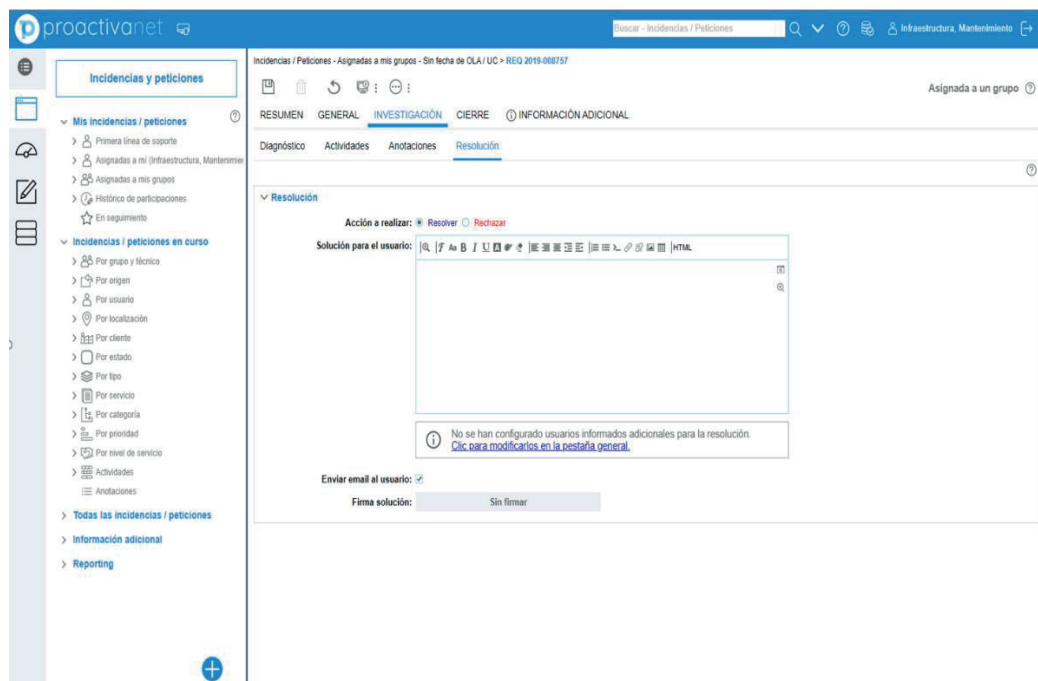
Acá se registran las actividades implementadas, los contratiempos de acuerdo con el tipo de requerimiento o incidencia, así como el gasto del tiempo.



	TÍTULO: PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-DA-009	Versión 2	Fecha Enero de 2020	

Estado de investigación Anotación Resolución:

Y por último la acción a realizar, si se resuelve o se rechaza el requerimiento o incidencia, de acuerdo con el estado general.



proactivanet

Incidentes / Incidencias / Peticiones

Incidentes / Peticiones - Asignados a mis grupos - Sin fecha de OLA / UC > REQ 2019-008757

Asignada a un grupo

RESUMEN GENERAL **INVESTIGACIÓN** CIERRE INFORMACIÓN ADICIONAL

Diagnóstico Actividades Anotaciones **Resolución**

Resolución

Acción a realizar: ☒ Resolver ☐ Rechazar

Solución para el usuario:

Enviar email al usuario: ☒

Firma solución: Sin firmar