

Resolución Reglamentaria Número 027 (Diciembre 18 de 2020)

“Por la cual se modifican y adoptan nuevas versiones de procedimientos del Proceso Gestión de Tecnologías de la Información de la Contraloría de Bogotá, D.C.”

EL CONTRALOR DE BOGOTÁ, D.C.

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en el Acuerdo 658 de 2016, modificado parcialmente por el Acuerdo 664 de 2017, expedidos por el Concejo de Bogotá D.C. y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 269 de la Constitución Política de Colombia, es obligación de las autoridades públicas diseñar y aplicar en las entidades públicas, métodos y procedimientos de control interno, según la naturaleza de sus funciones, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que de conformidad con los literales b) y l) del artículo 4 de la Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*, se deben implementar como elementos del sistema de control interno institucional, la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos, así como, la simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Que el Acuerdo Distrital 658 de 2016 expedido por el Concejo de Bogotá, D.C., modificado por el Acuerdo 664 de 2017, regula en el artículo 6°, la autonomía administrativa, en virtud de la cual le corresponde a la Contraloría de Bogotá, D.C., definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones en armonía con los principios consagrados en la Constitución, las leyes y los respectivos Acuerdos.

Que el artículo 40 del precitado Acuerdo, establece las funciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre otras, diseñar y proponer la política de uso y aplicación de tecnologías, estrategias y herramientas, para el mejoramiento continuo de los procesos de la Contraloría de Bogotá D.C.; coordinar la aplicación a todo nivel de la organización de los estándares, buenas prácticas y principios para el manejo de la información y desarrollar estrategias para el flujo eficiente de la información en todos los procesos de la entidad.

Que mediante Resolución Reglamentaria No. 038 del 8 de octubre de 2018, se adoptó la nueva versión del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en la Contraloría de Bogotá D.C., de conformidad al Decreto 1499 de 2017, modificadorio del Decreto 1083 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública-, con el fin de incorporar la estructura definida en la Dimensión No. 7ª - Control Interno del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Que el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, estableció los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y subrogó el Capítulo 1 del Título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, estableciendo a la Seguridad de la Información como un habilitador transversal de la Política de Gobierno Digital.

Que mediante Resolución Reglamentaria No. 047 del 28 de diciembre de 2018, se adoptó la versión 2.0 del Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos – PGTI-04 y del Procedimiento Gestión de Recursos y Servicios Tecnológicos - PGTI-05.

Que teniendo en cuenta el concepto de mejora, se consideró necesario actualizar las definiciones, base legal, actividades, puntos de control y los formatos de los citados procedimientos.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la nueva versión de los siguientes procedimientos del Proceso Gestión de Tecnologías de la Información – PGTI:

No.	Documento	Código	Versión
1	Procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos.	PGTI-04	3.0
2	Procedimiento Gestión de Recursos y Servicios Tecnológicos.	PGTI-05	3.0

ARTÍCULO SEGUNDO. Es responsabilidad de los directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Gerentes, velar por la divulgación y cumplimiento de los procedimientos adoptados.

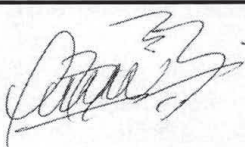
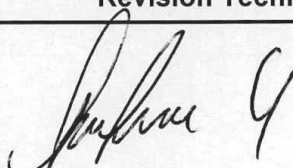
ARTÍCULO TERCERO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial los numerales 1 y 2 del artículo segundo de la Resolución Reglamentaria No. 047 del 28 de diciembre de 2018.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los dieciocho (18) días del mes de diciembre de dos mil veinte (2020).

ANDRÉS CASTRO FRANCO
Contralor de Bogotá, D.C.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05
		Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04
		Versión: 3.0
		Página 1 de 27

Responsable del Proceso		Dirección de Planeación
Aprobación		Revisión Técnica
Firma:		
Nombre:	OMER MAURICIO RIVERA RUIZ	Rober Enrique Palacios Sierra
Cargo:	Director Técnico.	Director Técnico. (E)
Dependencia:	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Dirección de Planeación.
R.R. N° 027		Fecha: 18 de diciembre de 2020

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades para dar soporte técnico a las incidencias, solicitudes o eventos que afecten el funcionamiento de los sistemas de información y/o equipos informáticos de la Contraloría de Bogotá D.C., para garantizar el normal funcionamiento de los mismos, asegurando la continuidad en su operación y de los servicios informáticos.

2. ALCANCE:

Inicia con el ingreso de la solicitud de soporte por parte del funcionario, encargado y/o el reporte de los problemas detectados en los elementos computacionales de la entidad y finaliza con la elaboración y presentación del Informe mensual y consolidado trimestral y estadístico.

3. BASE LEGAL:

NORMA	FECHA (dd/mm/aaaa)	DESCRIPCIÓN
Ley 1273	5-ene-2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado " <i>de la protección de la información y de los datos</i> "- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

NORMA	FECHA (dd/mm/aaaa)	DESCRIPCIÓN
Ley 1437	18-ene-2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Título III Capítulo IV- Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
Ley 1581	17-oct-2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, en lo referente a la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional No. 1377 de 2013.
Ley 1712	06-mar-2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1915	12-jul-2018	Por la cual se modifica la Ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos.
Decreto 103	20-ene-2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
Decreto 1008	14-jun-2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Acuerdo 658	21-dic-2016	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 664	28-mar-2017	Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016, por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones.

NORMA	FECHA (dd/mm/aaaa)	DESCRIPCIÓN
Resolución 305 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - Comisión Distrital de Sistemas-CDS	20-oct-2008	Por la cual se expiden las 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”, la cual fue modificada por la Resolución 004 del 28 de noviembre de 2017.
NTC-ISO/IEC COLOMBIANA 20000-1:2018	12-dic-2018	Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio.
Norma NTC-ISO/IEC COLOMBIANA 27001:2013	11-dic-2013	Norma Técnica Colombiana - Requisitos del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
Norma GTC-ISO/IEC 27002:2015	22-jul-2015	Guía Técnica Colombiana ISO - Tecnologías de la Información. Técnicas de Seguridad. Código de Práctica para Controles de Seguridad de la Información.
Lineamientos LI.ST.08 LI.ST.09 MINTIC	26-May-2015	Implementación del procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de una Mesa de Servicio.
Guía No 3 de MINTIC	25-abr-2016	Procedimientos de Seguridad de la Información.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 4 de 27

4. DEFINICIONES:

ANS o SLA (Service Level Agreement): acuerdos de nivel de servicio, con relación a la cantidad de equipos y al tiempo de respuesta para cada uno de ellos.

Asistencia: Apoyo técnico en sitio.

Caso: Número consecutivo asignado al Requerimiento o Incidente.

Comunicación Oficial: son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Desarrollo nuevas funcionalidades: Actividades referentes a los sistemas de información existentes (campos nuevos, reportes, modificaciones y/o nuevos formularios, plantillas).

Escalamiento: Se refiere al movimiento de casos entre agentes con el fin de brindar solución a los requerimientos en el nivel de soporte técnico especializado. En el escalamiento se documentará los avances de la gestión realizada.

Falla: Es un error en hardware o software que genera discontinuidad en la actividad realizada o mal funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

Hardware: Son todos aquellos componentes físicos de una computadora, todo lo visible y tangible. Algunos componentes del hardware son: Teclado, Mouse, CPU, entre otros. También hacen parte las impresoras, los escáneres.

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

Infraestructura Tecnológica: Es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía.

Mantenimiento de equipos: Conjunto de tareas tendientes a mantener en perfecto funcionamiento las estaciones de trabajo e impresoras de la Entidad.

Mesa de servicios: Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar requerimientos e incidentes relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación de manera integral, uno de sus componentes es el sistema de información en el cual se centraliza la recepción de solicitudes de los usuarios internos y externos de la Entidad.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05
		Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04
		Versión: 3.0
		Página 5 de 27

Repuesto: Es una pieza o parte que se utiliza para reemplazar las originales en equipos que debido a su uso diario han sufrido deterioro o un daño.

Requerimiento técnico: Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico

Sistemas de Información: conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.

Sistemas de Información: conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.

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.

Solicitud: Son peticiones de atención a daños o fallos en la infraestructura de software y/o hardware que pueden ser de soporte, de mantenimiento, de nuevos desarrollos o de capacitación.

Soporte: Se categorizará en los siguientes niveles:

Soporte primer nivel (N1): Soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del usuario. Es el encargado de hacer el diagnóstico inicial en sitio, hacer las configuraciones e instalaciones básicas de Sistemas Operativos, drivers, y utilitarios o de sistemas de información. La principal labor es reunir toda la información del usuario y determinar la solución inmediata.

Soporte segundo nivel (N2): Es el soporte que deben realizar los especialistas en un tema específico como redes, conectividad sistemas de información, sistemas de seguridad, bases de datos, administración técnica de los sistemas de información y actividades relacionadas con el aplicativo para rendición de cuentas por parte de los sujetos de control.

Soporte tercer nivel (N3): Lo pueden efectuar los administradores funcionales y técnicos de los servicios o aquellos servicios de los cuales existe un administrador o super-usuario con el conocimiento de la actividad especializada, y están encargados de realizar actividades como, investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos, es decir ajustes a los sistemas en funcionamiento y/o nuevos desarrollos.

Soporte cuarto nivel (N4): Corresponde al soporte directo del fabricante, Contratista o Proveedor de un equipo, aplicación informática, sistema de información o equipo asociado a la prestación de los servicios informáticos de la Entidad.

Soporte técnico: Es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios que tengan algún problema al utilizar un producto o servicio, bien sea, relacionado con hardware, software o cualquier otro equipo o dispositivo informático.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 6 de 27 .

Usuario: Funcionario de la Contraloría de Bogotá o del sujeto de control fiscal que solicita asistencia técnica sobre los sistemas de información e infraestructura tecnológica implementada en la entidad.

Usuario interno: Funcionario de la Contraloría de Bogotá D.C.

Usuario externo: Sujeto de Vigilancia y Control Fiscal.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

5.1 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TIC

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
1	Servidores Públicos de la Contraloría de Bogotá D.C.	Ingresa la solicitud Solicitud usuario Interno Reporta a través del Sistema de la Mesa de Servicios, la solicitud, requerimiento u oficio con la descripción de la necesidad, error, falla (de funcionamiento o de seguridad) o problema de software o hardware, de los aplicativos o sistemas de información Institucionales y/o equipos informáticos. Continúa en la actividad 3.	Registro Sistema Mesa de Servicios	Punto de Control: La Dirección de TIC es la única autorizada para realizar la instalación y desinstalación de sistemas de información, aplicativos y configuración de equipos. Todos los funcionarios y contratistas que usan los servicios y sistemas de información de la entidad, deben reportar cualquier falla de seguridad de la información observada o sospechada en los sistemas o servicios. Observación: En caso de contingencia por ausencia del sistema automático de Mesa de Servicios y se reciba la solicitud por medio telefónico o correo, el funcionarios de la Dirección de TIC, deberá

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 7 de 27

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
				diligenciar el formato del Anexo 1 Registro de Soporte - PGTI-04-01 y posteriormente registrar el caso en el aplicativo correspondiente.
2	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	Solicitud de usuario Externo Recepciona la solicitud a través de medio telefónico, correo electrónico, o por comunicación escrita recibida directamente o a través de la dependencia competente. Registra en el Sistema de Mesa de Servicios. Informa el número de caso para atención de este. Actualizar de acuerdo con la información de cada actividad y según sea el caso. Continúa en la actividad 3 .	Registro Sistema Mesa de Servicios	Observación: El Sistema de Mesa de Servicios asigna número de caso para la atención de este y almacena información básica de la solicitud en la base de datos. En caso de contingencia por ausencia del sistema automático de Mesa de Servicios y se reciba la solicitud por medio telefónico o correo, el funcionarios de la Dirección de TIC, deberá diligenciar el formato del Anexo 1 Registro de Soporte - PGTI-04-01 y posteriormente registrar el caso en el aplicativo correspondiente.

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
3	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	Evalúa si la información brindada por el usuario es suficiente para atender la solicitud, si se requiere información adicional se continua con la actividad 4 ; de lo contrario se continua con la actividad 5 .		
4	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	Solicitud Usuario Interno Solicita información adicional a través del Sistema de Mesa de Servicios. Solicitud Usuario Externo Solicita información adicional por el mismo medio en que se recibió la solicitud (correo electrónico, comunicación escrita y/o teléfono).	Registro Sistema Mesa de Servicios	Punto de Control: Documenta en el Sistema de Mesa de Servicios por el número de caso, la información solicitada.
5	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	Analizar la solicitud de soporte Realiza análisis técnico clasificándola por tipo de solicitud y categorización del caso en atención de primer nivel (N1), segundo nivel (N2), tercer nivel (N3) o cuarto nivel (N4); nivel acorde a su criticidad, complejidad o alcance necesario para la solución. Cada nivel de atención tendrá diferentes ANS o SLA (tiempo estimado	Registro Sistema Mesa de Servicios	Punto de Control: Documenta en el Sistema de Mesa de Servicios por el número de caso, la información relacionada con la asignación o especificidad para el tratamiento del caso.

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		de solución). Asigna el caso al profesional especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC. Sí la solicitud es de: 1. Adquisición, desarrollo, soporte y/o mantenimiento a Sistemas de Información, se activa procedimiento para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información PGTI-09. En caso que sea para adquisición y/o desarrollo nuevo sistema de información: realiza categorización del caso en atención tercer nivel (N3) y asigna el caso al Subdirector de Gestión de Sistemas de Información. 2. Instalación de aplicativos: Se activa procedimiento gestión de recursos y servicios tecnológicos numeral de Administración de licencias de software. 3. Capacitación: Continúa con el numeral 5.2. Solicitud Capacitaciones Sistemas de información. 4. Soporte a equipos informáticos: Continúa con el numeral 5.3. Soporte a		

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		Equipos Informáticos. 5. Reporte de incidentes de seguridad: Se activa procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad PGTI-10. Otro tipo de solicitud: No contemplado en los anteriores, continua con la actividad 6.		
6	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Inicia proceso de solución en sitio o remotamente o en el aplicativo que sea requerido. Ejecuta Solución. Si la información registrada en el requerimiento no es suficiente para brindar una solución, se comunica con el solicitante a través de los canales establecidos por la entidad, para dar continuidad a la solución. Actualiza en el Sistema de Mesa de Servicios las acciones realizadas que dieron solución a la solicitud y asigna estado solucionado al número de caso.	Registro Sistema Mesa de Servicios	Punto de control: Ejecuta la solución dentro de los tiempos establecidos (ANS) para el requerimiento asignado. Si requiere apoyo de otro nivel de servicio reasigna el caso al nivel correspondiente para dar solución definitiva, dejando registro de lo requerido. No se autoriza la instalación de aplicativos no licenciados. Se prohíbe la instalación de programas utilitarios que estén en capacidad de anular la administración y funcionamiento de los sistemas de información y de la plataforma tecnológica de la Contraloría de Bogotá D.C.

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
7	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Solución del caso Si la solución es satisfactoria para el usuario el requerimiento se cierra. Si la solución no es satisfactoria para el usuario, el caso se asigna nuevamente al responsable de atender la solicitud y se continúa con la actividad 6.	Registro Sistema Mesa de Servicios	Punto de control: Subdirector de Gestión de la Información y/o Recursos Tecnológicos realizaran monitoreo con el fin de establecer si hay casos sin atender en el tiempo asignado y tomar correctivos, según corresponda. La satisfacción del usuario se realiza a través de la encuesta del servicio.
8	Profesional o Técnico responsable del Sistema de Mesa de Servicios	Informes consolidados y Estadístico. Elaborar informe trimestral que indique casos atendidos, categoría, nombre usuarios que generaron las solicitudes, tiempos de atención, entre otros.	Informe Trimestral Mesa de Servicios	Observación: El informe debe otorgar información del nivel de satisfacción del servicio de soporte.

5.2 SOLICITUD CAPACITACIONES SISTEMAS DE INFORMACIÓN

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
1	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Realiza actividades de la 1 a la 5 del numeral 5.1 de Atención de Requerimientos de Soporte TIC.	Registro Sistema Mesa de Servicios	

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
2	Profesional o Técnico responsable de atención del caso Director y/o Subdirectores TIC	Revisan la pertinencia de la solicitud, su solución y aprobaran la misma para su trámite.	Registro Sistema Mesa de Servicios	Observación: En el caso de que la solicitud no sea viable, informa y cambia a estado solucionado en Sistema de Mesa de Servicios.
3	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Informa la capacitación a la Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica. Realiza solicitud de gestión de capacitación a la Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica en el caso de que aplique, de lo contrario realiza las gestiones para su programación, activa el procedimiento para la Planificación, Ejecución, Modificación y Evaluación de la Capacitación PGTH-11.		
4	Profesional o Técnico responsable de atención del caso Subdirección de Capacitación	Informa al usuario lugar, fecha y hora de capacitación a través del sistema de requerimientos y/o comunicación oficial.	Registro Sistema Mesa de Servicios Comunicación Oficial Interna	
5	Profesional o Técnico responsable de	Desarrollo de la capacitación	Registro de Asistencia	

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 13 de 27

Nº	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
	atención del caso	Ejecuta las actividades correspondientes a la capacitación. Entrega documentos previstos en el procedimiento para la Planificación, Ejecución, Modificación y Evaluación de la Capacitación PGTH-11 a Escuela de Capacitación. Entrega registro de asistencia a funcionario de la Dirección de TIC que administra la gestión documental. Cambia a estado solucionado en Sistema de Mesa de Servicios.	(PGTH-11-02) del Procedimiento para la Planificación Ejecución, Modificación y Evaluación de la Capacitación, Inducción, Reinducción y Programa de Formadores Internos PGTH- 11. Comunicación Oficial Interna Registro Sistema Mesa de Servicios	

5.3 SOPORTE A EQUIPOS INFORMÁTICOS

Nº	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
1	Profesional o Técnico responsable de atención del caso	Realiza actividades de la 1 a la 5 del numeral 5.1 Atención de Requerimientos de Soporte TIC.	Registro Sistema Mesa de Servicios	

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
2	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Atender caso Nivel 1 Verifica en sitio o en forma remota la falla y/o requerimiento del usuario, realiza diagnóstico de las causas que originaron la solicitud; dependiendo de la magnitud del problema, proyecta la solución y determina qué tipo de Intervención se requiere. Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados (ANS o SLA). Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En los casos, en que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 10. (Documentar la solución). Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica trasladar el equipo de cómputo, ejecuta la actividad 3 de éste numeral. Si las pruebas realizadas NO son satisfactorias y se diagnostica que es necesario el apoyo de personal especializado, se debe escalar a Nivel 2 y continuar con la actividad 8 de éste		Punto de Control: Solo el personal de mantenimiento autorizado lleva a cabo las reparaciones y el servicio a los equipos. Con el número de caso registray documenta las acciones ejecutadas, a través del Sistema de Mesa de Servicios.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión:12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 15 de 27

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		numeral. (Atender caso Nivel 2). Si el equipo se encuentra en garantía se continúa con la actividad 5 de éste numeral (Atender caso Nivel 4).		
3	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Reparar fallas que impliquen traslado de equipos Se realiza cuando la solución a la falla no es inmediata y demanda un proceso riguroso de pruebas técnicas que requieren un tiempo considerable y se deben realizar en un lugar determinado para tal fin Solicita autorización del funcionario que tiene a su cargo el equipo y del delegado de inventarios de la dependencia correspondiente, para realizar el traslado. Si es un equipo de cómputo se debe salvaguardar la información que en él reposa. Si la solución implica riesgo de pérdida de la información, realiza un backup, antes de efectuar cualquier intervención, en coordinación con el usuario funcional del equipo. Una vez corregida la anomalía del equipo de cómputo de ser necesario, se		Observación: Con el número de caso registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del Sistema de Mesa de Servicios, así como vía Comunicado oficial.

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		debe configurar con el usuario a cargo del mismo y restablecer el backup realizado. Posteriormente, trasladarlo al puesto de trabajo del funcionario que lo tiene a su cargo. Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución). Si la falla es por Hardware que implica cambio o sustitución de partes para la puesta en funcionamiento. Ejecute la Actividad 4.		
4	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Fallas de hardware que implican sustitución de partes Verifica si el periférico, parte o equipo de cómputo que requiere cambio, se encuentra en garantía o tiene contrato vigente de mantenimiento correctivo. Si es así, se escalará el caso, debidamente documentado,	Comunicación oficial Interna Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos Registro Sistema Mesa de Servicios, cuando aplique	Observación: Con el número de caso registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del Sistema de Mesa de Servicios, así como vía Comunicado oficial. Registra en la Herramienta de Administración de Control

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 17 de 27

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		al Proveedor del equipo o Servicio y se informará a la Subdirección de Recursos Materiales sobre el estado de inactividad del equipo por garantía o cambio de parte para reclasificación de cuentas. Ejecuta la Actividad 5 de éste numeral (atender caso Nivel 4). Si no existe garantía o Contrato de Mantenimiento vigente, ejecutar actividad 7 de éste numeral.		de Elementos Informáticos el cambio de partes de hardware.
5	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Atender caso Nivel 4 Según el trámite de requerimiento por garantía, solicita al proveedor o contratista realizar el diagnostico correspondiente y cambio de partes que se requiera (Hardware), ajustes, correcciones o modificaciones (Software) y puesta en funcionamiento para la reparación de la falla, de acuerdo a las condiciones estipuladas en el Contrato de Compra o Prestación del Servicio de Mantenimiento y dentro de los plazos establecidos para tal fin. Realiza pruebas de funcionamiento y entrega a satisfacción al Profesional o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos, con la debida	Comunicación oficial Interna o a través del sistema de solicitud de Garantías o servicio de Proveedores que tenga dispuesta la entidad. Documento del Proveedor o Contratista Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos	Punto de control: Se deben realizar las actividades de requerimiento de garantías y mantenimientos de conformidad con los procedimientos vigentes del Proceso Gestión Administrativa y Financiera para tal fin. Registrar en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos cambio de partes de hardware.

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		documentación de la labor realizada. Ejecuta actividad 6 de este numeral.		
6	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Recibir del Proveedor o Contratista de equipos garantías o servicios de mantenimiento. Recibe del Proveedor o Contratista, el equipo ya reparado para ser entregado al funcionario que lo tiene a cargo. Para equipos de cómputo o periféricos, corregida la anomalía, de ser necesario se debe configurar con el usuario a cargo del mismo y restablecer el backup realizado. Posteriormente trasladarlo al puesto de trabajo del funcionario que lo tiene a su cargo. Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En los casos que la solución sea satisfactoria, se debe continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución) e informar a la Subdirección de Recursos Materiales el ingreso del equipo para activarlo en el inventario y reclasificación de cuentas.		Observación: Con el número de caso registra y documenta las acciones ejecutadas, a través de la Mesa de Servicios.

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		En los casos que la solución NO sea satisfactoria, se debe escalar nuevamente a Nivel 4, actividad 5 de éste numeral.		
7	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Solicitud y cambio de partes (repuestos) para equipos informáticos. Determina con precisión la causa de la falla, revisa la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos. Si no es posible repararlo, emitir concepto técnico para solicitar dar de baja el equipo de acuerdo al procedimiento establecido, Si es posible repararlo, toma el número de parte o serial del repuesto directamente del equipo o manual para realizar la solicitud de la misma. Realiza el trámite correspondiente para solicitar repuestos, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la entidad para tal fin. Si la entidad no cuenta con los repuestos disponibles se informa a la Subdirección de Recursos Materiales para la inactivación del equipo en el inventario general de la entidad y reclasificación de cuentas. Así mismo se	Registro Sistema Mesa de Servicios	Punto de control: Verificar la Herramienta de Administración de Control de elementos Informáticos donde se haya registrado el cambio de parte.

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		adquirirán siguiendo el procedimiento establecido en el Proceso Gestión Administrativa y Financiera. Una vez recibidos, realiza el cambio de partes necesarios para corregir la falla y dejar en perfecto funcionamiento el equipo. Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. Hace entrega del equipo al funcionario que lo tiene a cargo. En los casos que la solución sea satisfactoria, se debe continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución).		
8	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Atender caso Nivel 2 Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de intervención se requiere. Realiza un diagnóstico de la causa que originó la solicitud. Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados. Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para	Comunicación oficial Interna Registro Sistema Mesa de Servicios	

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 21 de 27

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		determinar un correcto funcionamiento. En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo al nivel correspondiente: Nivel 1 (actividad 2 de éste numeral), Nivel 3 (actividad 9 de éste numeral). En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución). Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica intervención del especialista o del fabricante o Proveedor, escala el caso al Nivel 3 (actividad 9 de éste numeral) o al Nivel 4 (actividad 5 de éste numeral) según corresponda para brindar la solución requerida.		
9	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Atender caso Nivel 3 Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de Intervención se requiere.	Comunicación oficial Interna Registro Sistema Mesa de Servicios	

N°	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
		Realiza un diagnóstico de las causas que originaron la solicitud. Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados. Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo al nivel correspondiente: Nivel 1 (actividad 2 de éste numeral), Nivel 2 (actividad 8 de éste numeral). En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud se debe continuar con la actividad 10 de éste numeral. (Documentar la solución). Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica intervención del fabricante o Proveedor del Servicio o aplicativo informático, escala el caso al Nivel 4 (actividad 5 de éste numeral).		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 23 de 27

Nº	Responsable	Actividad	Registro	Puntos de Control / Observaciones
10	Profesional o Técnico encargado del Soporte Técnico a Equipos Informáticos	Documentar la solución Documenta los pasos que realizó para la solución a través del Sistema de Mesa de Servicios, con el objetivo de alimentar la base de conocimientos y Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos, registrando los cambios y/o ajustes realizados. El caso deberá actualizarse como “Solucionado”. Cuando se haya solicitado inactivación de un equipo en el inventario general de la entidad se solicitará la activación del mismo en el inventario.	Registro Sistema Mesa de Servicios Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos	Punto de control Verificar el cambio de estado del caso a “Solucionado” en el Sistema de Mesa de Servicios. Verifica el registro de los cambios, reparaciones y/o ajustes realizados en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 24 de 27

6. ANEXOS

ANEXO No. 1 Formato Registro de Soporte.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	Formato Registro de Soporte	Código formato: PGTI-04-01 Versión: 3.0
		Código documento: PGTI-04 Versión 3.0
		Página: x de y

BITACORA DE CASOS													
Fecha de Solicitud	Hora de Solicitud	Tipo de solicitud	No de servicio	Dependencia / Entidad que solicita el servicio	Funcionario que solicita servicio Tipo de Solicitud	Detalle de solicitud	Categorización del servicio	Profesional asignado para atención de servicio	Escalar servicio	Profesional asignado para atención (escala)	Descripción de la solución	Fecha de la solución	Estado

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05
		Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04
		Versión: 3.0
		Página 25 de 27

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

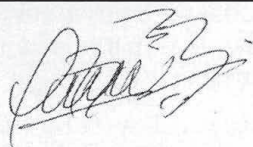
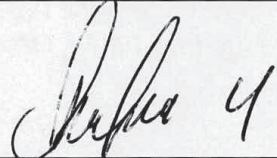
NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha de Solicitud	Día, mes, año de la solicitud.
Hora de Solicitud	Hora de Solicitud.
Tipo de solicitud	Incidente, cambio y/o requerimiento
No de servicio	Número asignado por la Dirección de Tecnologías de la Información.
Dependencia / Entidad que solicita el servicio	Dependencia o entidad que solicita el servicio.
Funcionario que solicita servicio	Nombres y apellidos del funcionario que solicita el servicio.
Detalle de solicitud	Describa en detalle la solicitud.
Categorización del servicio	Recursos Audiovisuales, Servicios Gestión Documental y/o Soporte Técnico.
Profesional asignado para atención de servicio	Nombres y apellidos del profesional que fue asignado al caso.
Escalar servicio	Nivel 1, 2 o 3
Profesional asignado para atención (escala)	Nombres y apellidos del profesional que fue escalado el caso.
Descripción de la solución	Describa la solución.
Fecha de la solución	Día, mes, año de la solución.
Estado	Asignado, cerrado, solucionado

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Nº Acto Administrativo y Fecha	Descripción de la Modificación
1.0	R.R. No. 007 16 Febrero 2018	Ajuste a la normatividad. Se Modifica el numeral 5.1 Soporte a Sistemas de Información a Procedimiento para las siguientes actividades: Se agrupan las actividades 4 y 5, 6 y 7. Se eliminan las actividades de la 9 a la 15. Se crea el numeral 5.2 Solicitud Capacitaciones Sistemas de información Cambia el numeral 5.2 a numeral 5.3 Soporte a Equipos Informáticos. Se adiciona actividad No 1. Se eliminan actividades 2, 3, 13. PGTI-04-01 Formato Pruebas de Sistemas de Información se traslada a PGTI-09 Procedimiento para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información con código PGTI-09-04. PGTI-04-02 Formato Control de Cambios Software se traslada a PGTI-09 Procedimiento para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información con código PGTI-09-06 y cambia de nombre a Formato Registro de Aplicación y Sistema de Información. PGTI-04-03 Formato Pruebas de Sistemas de Información cambia a código PGTI-04-01. PGTI-04-04 Formato de solicitud para desarrollo de nuevas funcionalidades se traslada a PGTI-09 Procedimiento para la Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información, con código PGTI-09-02. Cambia en registro Anexo 1 Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones del PGTI-05-01 del Procedimiento Gestión de Recursos y Servicios Tecnológicos por registro o actualización en Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos SICEINFO por número de placa.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-04 Versión: 3.0
		Página 27 de 27

Versión	N° Acto Administrativo y Fecha	Descripción de la Modificación
2.0	R.R. N° 047 28 Diciembre 2018	Teniendo en cuenta el concepto de mejora producto de la Auditoría Interna al SGC de la vigencia 2019, así como dar mayor claridad al procedimiento, se considera necesario realizar las siguientes modificaciones: 1. Ajustar la base legal, numeración, actividades, responsables, observaciones y puntos de control. 2. Se incluye en la actividad 1 del Procedimiento 5.1 Atención de requerimientos de soporte TIC, el punto de control referente al reporte del personal que usan los servicios y sistemas de información de la entidad, de cualquier falla de seguridad de la información observada o sospechada en los sistemas o servicios. 3. Se incluye nueva actividad en el numeral 2, para la revisión y aprobación de la pertinencia de la solicitud y solución para su trámite, en el Procedimientos 5.2 Solicitud Capacitaciones Sistemas de Información. 4. Se incluye en la actividad 2 el punto de control, sobre la restricción que solo el personal de mantenimiento autorizado lleva a cabo las reparaciones y el servicio a los equipos del Procedimiento 5.3. Soporte a Equipos Informáticos. Igualmente, en las actividades 4 y 5 se incluye en el punto de control el registro en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos el cambio de partes de hardware y el registro respectivo. Adicionalmente, se elimina el punto de control de las actividades 8 y 9. 5. Se modifica Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos- SICEINFO, por Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos.
3.0	R.R. N° 027- del 18 de diciembre de 2020	

Responsable del Proceso		Dirección de Planeación
Aprobación		Revisión Técnica
Firma:		
Nombre:	OMER MAURICIO RIVERA RUIZ	ROBER ENRIQUE PALACIOS SIERRA
Cargo:	Director Técnico.	Director Técnico (E)
Dependencia:	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Dirección de Planeación.
R.R. N° 027		Fecha: 18 DICIEMBRE DE 2020

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades para la administración y gestión de los Sistemas de Información, aplicativos, licencias y equipos informáticos de la Contraloría de Bogotá D.C.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción y verificación de la legalidad del aplicativo, sistema de información o licencia de software de propósito general y equipos tecnológicos en medio digital (DVD, CD o WEB, o en servidor de la entidad) y termina con la calificación del servicio por parte del usuario.

3. BASE LEGAL:

NORMA	FECHA (dd/mm/aaaa)	DESCRIPCIÓN
Ley 1273	5-ene-2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado " <i>de la protección de la información y de los datos</i> "- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
Ley 1437	18-ene-2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Título III Capítulo IV- Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
Ley 1581	17-oct-2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, en lo referente a la regulación vigente para la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos,

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 3.0
		Página 2 de 25

NORMA	FECHA (dd/mm/aaaa)	DESCRIPCIÓN
		así como su posterior actualización y reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional No. 1377 de 2013.
Ley 1712	06-mar-2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1915	12-jul-2018	Por la cual se modifica la Ley 23 de 1982 y se establecen otras disposiciones en materia de derecho de autor y derechos conexos.
Decreto 1377	27-jun-2013	Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
Decreto 103	20-ene-2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
Decreto 1008	14-jun-2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Acuerdo 658	21-dic-2016	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo 664	28-mar-2017	Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016, por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones.
Resolución 305 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - Comisión Distrital de Sistemas-CDS	20- oct-2008	Por la cual se expiden las 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”, la cual fue modificada por la Resolución 004 del 28 de noviembre de 2017.
Norma NTC-ISO/IEC COLOMBIANA 27001:2013	11-dic-2013	Norma Técnica Colombiana - Requisitos del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
Norma GTC-ISO/IEC 27002:2015	22-jul-2015	Guía Técnica Colombiana ISO - Tecnologías de la Información. Técnicas de Seguridad. Código de Práctica para Controles de Seguridad de la Información.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 3.0
		Página 3 de 25

NORMA	FECHA (dd/mm/aaaa)	DESCRIPCIÓN
Lineamientos LI.ST.08 LI.ST.09 MINTIC	26-May-2015	Implementación del procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de una Mesa de Servicio.
Guía No 3 de MINTIC	25-abr-2016	Procedimientos de Seguridad de la Información.

4. DEFINICIONES:

ACTIVO (Inglés: Asset): cualquier cosa que tenga valor para un individuo, una organización o un gobierno¹.

ACTIVO DE INFORMACIÓN: conocimiento o datos que tienen valor para el individuo u organización².

En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de esta (sistemas, soportes, edificios, personas...) que tenga valor para la organización³.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS: es la descripción de los componentes de una herramienta tecnológica como pueden ser modelo, velocidad, capacidad de almacenamiento, entre otras.

CASO: número consecutivo asignado al Requerimiento o Incidente.

COMUNICACIÓN OFICIAL: son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

EQUIPOS INFORMATICOS: corresponde a los activos como computadores, impresoras, servidores, escáneres, teléfonos, routers y otros equipos de hardware.

FECHA DE ADQUISICIÓN: fecha en la que se compró la herramienta tecnológica.

FECHA DE CADUCIDAD: fecha en la cual la licencia deja de funcionar por vencimiento ante el proveedor

GESTIÓN DE SOFTWARE Y/O LICENCIAS: comprende las actividades de instalación y desinstalación de software, asignación, reasignación y /o liberación de licencias.

HARDWARE - HW: es la parte física de cualquier dispositivo electrónico o informático, es usual que sea utilizado en una forma más amplia, generalmente para describir componentes físicos

¹ Tomado de la Norma ISO/IEC 27032:2012 (definición 4.6, traducida al español), disponible en Internet en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:27032:ed-1:v1:en>.

² Ibidem (definición 4.27, traducida español).

³ Tomado del Portal de ISO 27001 en español, Gestión de Seguridad de la Información. En <http://www.iso27000.es/glosario.html#section10a>.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 3.0
		Página 4 de 25

de una tecnología, incluyendo equipos de cómputo, periféricos, redes, cableado y cualquier otro elemento físico involucrado.

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

HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN DE CONTROL DE EQUIPOS INFORMÁTICOS: aplicación de gestión de la Dirección de TIC que administra el hardware y software de la entidad, llevando su registro y control.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía.

INVENTARIOS: es la relación ordenada, completa y detallada de toda clase de bienes que integran el patrimonio de la entidad. El inventario permite verificar, clasificar, analizar, valorar y controlar los bienes, lo cual posibilita efectuar un control razonable de las existencias reales, para evitar errores, pérdidas, deterioro y desperdicio de elementos.

LICENCIA: un acuerdo legal en el que una parte otorga a otra ciertos derechos y privilegios. En el campo de la informática, un editor de software generalmente otorgará un derecho no exclusivo (licencia) a un usuario para que utilice una copia de su programa informático, y prohibirá la realización de otras copias y la distribución de dicho programa a otro usuario. Las licencias dependiendo de la herramienta tienen diferentes niveles y términos.

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

MESA DE SERVICIOS: es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar requerimientos e incidentes relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación de manera integral, uno de sus componentes es el sistema de información en el cual se centraliza la recepción de solicitudes de los usuarios internos y externos de la Entidad.

NIVEL DE SATISFACCIÓN: calificación dada por el usuario al servicio recibido por soporte técnico o por capacitación recibida. El rango es de 1 a 5, donde uno (1) corresponde a la calificación más baja y cinco (5) a la calificación más alta.

OBSOLESCENCIA TECNOLÓGICA: se considera obsoleto un equipo cuando en el mercado tecnológico legal, no existen partes o repuestos de soporte por tener demasiado tiempo de haber sido adquirido o porque el mismo fabricante ha dejado de producir el producto del modelo específico.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA: es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios tecnológicos y operativos que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía, impresoras, switches, routers, firewall,

escáneres, cableado estructurado, cpu's, servidores, software informático, equipos de comunicación, internet, red LAN, etc.

PLACA: etiqueta con un Código de barras y numero consecutivo para marcar todos los activos fijos de propiedad de la entidad, y que sirve de guía para realizar los inventarios. **REPUESTO:** Es una pieza o parte que se utiliza para reemplazar las originales en equipos que debido a su uso diario han sufrido deterioro o un daño.

RECURSOS TECNOLÓGICOS: Son aquellos componentes de hardware y software tales como: servidores virtuales, bases de datos, archivos, carpetas, aplicativos, repositorios electrónicos, configuraciones, entre otros, los cuales tienen como finalidad apoyar las tareas misionales y administrativas necesarias para el buen funcionamiento y la optimización del trabajo al interior de la entidad.

REQUERIMIENTO TÉCNICO: aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico.

SERIE - S: una de las características específicas (número de serie, marca, modelo), que identifican individualmente cada uno de los equipos o herramientas tecnológicas.

SISTEMA DE INFORMACIÓN: Se refiere a aplicaciones, servicios, activos de tecnologías de la información, y otros componentes para manejar la información.

SOFTWARE – SW: se refiere al equipamiento lógico de un computador, está compuesto por todos los aplicativos y licencias que están instalados en cada uno de los equipos de cómputo del ente departamental.

SOLICITUD: son peticiones de atención a daños o fallos en la infraestructura de software y/o hardware que pueden ser de soporte, de mantenimiento, de nuevos desarrollos o de capacitación.

SOPORTE TÉCNICO: es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios que tengan algún problema al utilizar un producto o servicio, bien sea, relacionado con hardware, software o cualquier otro equipo o dispositivo informático.

TRASPASO DE BIENES DEVOLUTIVOS ENTRE DEPENDENCIAS: Inicia con la solicitud en el aplicativo de radicación por la dependencia que requiere el elemento a la Subdirección de Recursos Materiales y termina con la actualización del inventario individual y por dependencia en la base de datos del área de inventarios y el archivo del cuadro de traspaso de elementos entre funcionarios.

USUARIO: Funcionario de la Contraloría de Bogotá o del sujeto de control fiscal que solicita asistencia técnica sobre los sistemas de información.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 3.0
		Página 6 de 25

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

5.1 Administración de licencias.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
1	Director Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Subdirector de Gestión de Información. Profesional o Técnico de la Subdirección de Gestión de la Información.	Ingreso de Software: Recibe el software y/o las licencias, asigna a un funcionario de la Dirección de TIC para que registre y/o actualice en la herramienta respectiva la información relacionada con el software y el licenciamiento. Realiza instalación del producto en los casos que aplique en un ambiente controlado de pruebas, para verificar la compatibilidad, funcionamiento, usabilidad y seguridad. Almacena en un archivo permanente toda la información del software y procedimientos de instalación en los casos que aplique. Verifica el registro de la licencia en el portal del fabricante o proveedor en los casos que aplique y sube la captura de pantalla y/o reporte inicial en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos	Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos	Punto de control Verificar la legalidad del software y las licencias, las especificaciones técnicas pactadas y definidas en las obligaciones contractuales, teniendo en cuenta los aspectos relacionados con los derechos de propiedad intelectual y el uso de productos de software patentados y la compatibilidad con la infraestructura existente en la entidad. Observación: La herramienta de administración de control de elementos informáticos es de uso interno de la Dirección de TIC, para el control del software y licencias.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
2	Profesional o Técnico de la Subdirección de Gestión de la Información.	Confronta con el inventario general de la Entidad, el software y las licencias, semestralmente o cuando sea requerido. Si hay inconsistencias comunica a la dependencia correspondiente, para su corrección o actualización. Verifica el registro de la licencia en el portal del fabricante o proveedor en los casos que aplique y sube la captura de pantalla y/o reporte de verificación en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos, en forma semestral o cuando sea requerido.	Comunicación oficial Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos.	Observación: La verificación de los registros de las licencias se realiza en los casos en que el licenciamiento este limitado en cantidad.
3	Profesional o Técnico de la Subdirección de Gestión de la Información.	Monitoreo del software y licencias. Realiza monitoreo periódico de las actualizaciones del software y licencias, para lo cual verifica si se han realizado actualizaciones. Registra el cambio en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos.	Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos.	

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
4	Profesional o Técnico de la Subdirección de Gestión de la Información.	Monitoreo permanente del software y licencias. Realiza monitoreo permanente del estado del software y licencias, verifica y analiza el estado de las licencias ya sea como iniciativa propia o por solicitud de la Subdirección de Recursos Materiales (Almacén General) o cualquier otra dependencia, para determinar si se encuentran en condición de obsolescencia, pérdida de vigencia o utilidad. Emite concepto técnico, en el cual se establezca obsolescencia, pérdida de vigencia o utilidad del software y en caso que se requiera participación del usuario o responsable del software o licencia, se emite concepto técnico – funcional conjunto.	Comunicación Oficial	Observación: Para establecer si el software se encuentra en condición de obsolescencia, pérdida de vigencia o utilidad, se analizan aspectos como: obsolescencia tecnológica, cumplimiento del plazo estipulado en el contrato, renovación tecnológica, altos costos de soporte y mantenimiento, finalización del soporte por el fabricante o cuando a pesar de ser servible ya no presta servicios a la Entidad.
5	Director Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Subdirector de Gestión de Información Subdirector de Recursos Tecnológicos	Aprobar concepto técnico. Revisa y aprueba el concepto técnico emitido por el profesional o técnico de TIC, sobre la obsolescencia del software, pérdida de vigencia o utilidad. Informa a Dirección la Administrativa y Financiera para que se dé trámite al procedimiento de baja de bienes.	Comunicación Oficial	Observación: Tener en cuenta lo establecido en el Procedimiento para la Gestión de Bienes Propiedad, Planta y Equipo - PGAF-10. del Proceso Gestión Administrativa y Financiera.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
6	Profesional o Técnico de la Subdirección de Gestión de la Información.	Recibe acto administrativo o comunicación de la Dirección Administrativa y Financiera con la relación del software o licencias dadas de baja. Actualiza en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos la licencia del software y el motivo por el cual se da de baja. Activa procedimiento 5.2 Gestión de software y/o licencias para la desinstalación.	Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos. Registro Sistema Mesa de Servicios.	

5.2 Gestión de software y/o licencias.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
1	Contralor Auxiliar, Director, Subdirector, Jefe de Oficina. (Solicitante)	Solicita por el Sistema Mesa de Servicios la instalación y/o desinstalación del software, asignación, reasignación y/o liberación de licencias, indicando usuario, software, identificación y ubicación de la estación PC o portátil en los casos que se requiera instalación en el equipo.	Registro en el sistema de Mesa de Servicios.	Observación: Se activa procedimiento de Registro y Atención de Requerimientos de soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos PGTI-04.
2	Subdirector de Gestión de Información. Profesional o Técnico de la Subdirección de	Verifica la disponibilidad y/o estado de las licencias y/o software, fechas de caducidad y cantidades disponibles. Evalúadas las condiciones		Punto de control: Para las asignaciones, reasignaciones y /o liberaciones de licencias, se acudirá al funcionario que

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
	Gestión de la Información.	anteriores asigna un funcionario de la Dirección de TIC que tenga los conocimientos y entrenamiento adecuado para realizar la gestión de software y/o licenciamiento requerida por el usuario. Si no hay licencias disponibles, se evalúa la pertinencia de su adquisición; si es pertinente se activa el trámite en el Procedimiento Gestión Contractual - PGAF-08; luego de adquirida volverá a ejecutar la actividad 1 de este numeral. Si no es pertinente, se rechaza la solicitud informando al usuario a través del Sistema de Mesa de Servicios, con las debidas Justificaciones.		tiene a cargo la administración del software y/o licencias, para ejecutar las acciones en la plataforma dispuesta por el proveedor.
3	Profesional o Técnico Dirección TIC.	Realiza la instalación y/o desinstalación de software, asignación, reasignación y/o liberación de licencias. Actualiza la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos.	Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos.	Observaciones Si el software y/o licencia requiere ser instalado en un equipo se registra en la hoja de vida del PC esta instalación. Los autorizados para realizar la instalación y/o desinstalación de sistemas de información y/o aplicativos Informáticos es la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 3.0
		Página 11 de 25

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
4	Profesional Técnico Dirección TIC.	Actualiza el estado del caso a solucionado en el Sistema de Mesa de Servicio, documenta el proceso e informa a usuario.	Registro en el sistema de Mesa de Servicios.	

5.3 Administración de Nuevos Equipos Informáticos.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
1	Director TIC Subdirector de Recursos Tecnológicos. (Supervisor contrato)	Recibir equipos informáticos Realiza la solicitud de recepción de los equipos informáticos a la Subdirección de Recursos Materiales, según las especificaciones acordadas en el contrato. Activa Procedimiento para la Gestión de Bienes Propiedad, Planta y Equipo - PGAF-10.	Comunicación Oficial	
2	Subdirector de Recursos Tecnológicos. (Supervisor contrato) Profesional Técnico Dirección TIC.	Acompaña la recepción de los nuevos equipos informáticos al área de almacén e inventarios. Verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas, establecidas en las obligaciones contractuales, teniendo en cuenta los aspectos relacionados con los derechos de propiedad intelectual y el uso de productos de software patentados.	Comunicación Oficial	Observación: Para el caso de servidores, equipos de comunicación y otros tipos de equipos informáticos que requieren una instalación y configuración técnica especializada, se recibirán en el sitio de su instalación, de acuerdo con las obligaciones pactadas en los

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
		En caso de que no cumpla con las especificaciones acordadas, en el acta de recibido se estipula el incumplimiento y se informa a la supervisión del contrato.		contratos de adquisición de los mismos.
3	Director TIC Subdirector de Recursos Tecnológicos. (Supervisor contrato) Profesional o Técnico Dirección TIC.	Determina la distribución de los nuevos equipos y solicita a la Subdirección de Recursos Materiales la asignación, activa Procedimiento para la Gestión de Bienes Propiedad, Planta y Equipo - PGAF-10. Informa al jefe de la dependencia la asignación del nuevo equipo informático, a través de comunicación oficial. Asigna a un funcionario de la Dirección de TIC para que haga entrega del equipo.	Comunicación Oficial	
4	Profesional o Técnico Dirección TIC.	Realizar la instalación Registrar caso en el Sistema Mesa de Servicios Alista el equipo informático, activa el usuario administrador y genera contraseña, configura e instala el software necesario, con los datos del usuario a quien se le entregará el equipo. Para el caso de servidores, equipos de comunicación y otros tipos de equipos informáticos que requieren una instalación y	Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos. Registro Sistema Mesa de Servicios.	Punto de control: Verificar los datos de control de placa, serie y demás pertinentes frente al elemento físico recibido. Verificar que el equipo no contenga usuarios genéricos y/o sin contraseña Observación: Los autorizados para realizar la instalación y desinstalación de sistemas de

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
		configuración técnica especializada, se alista y configura, de acuerdo con las obligaciones pactadas en los contratos de adquisición de los mismos. Registra equipo informático en Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos. Entrega el elemento a usuario correspondiente.		información, aplicativos es la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Se activa Procedimiento de Registro y Atención de Requerimientos de soporte a los Sistemas de información y equipos Informáticos - PGTI-04.
5	Contralor, Contralor Auxiliar, Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Gerente. Funcionarios o Contratista.	Recibe el equipo informático, verificando el estado, de acuerdo a los registros y/o requerimientos. En caso que el equipo no esté conforme con la solicitud, lo devuelve a la Dirección de TIC, indicando la inconformidad.	Registro Sistema Mesa de Servicios.	Punto de control: Verificar que el equipo que recibe es conforme a lo establecido en los inventarios.

5.4 Traspaso de Equipos Informáticos de Usuario Final entre Dependencias.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
1	Contralor, Contralor Auxiliar, Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Gerente.	Registrar solicitud. Ingresar al Sistema de Mesa de Servicios y presenta la solicitud, siguiendo, el Procedimiento Registro de Atención de Requerimientos	Registro Sistema Mesa de Servicios.	Punto de Control: Garantizar que la información sensible, reservada, clasificada del usuario contenida en el elemento

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE
RECURSOS Y SERVICIOS
TECNOLÓGICOS**

Código Formato: PGD-02-05
Versión: 12.0

Código documento: PGTI-05
Versión: 3.0

Página 14 de 25

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
		de Soporte a Sistemas de Información y Equipos Informáticos - PGTI-04. La solicitud debe contener ubicación inicial, ubicación final y características del equipo.		informático a realizar traspaso entre dependencias fue salvaguardada adecuadamente Observación: Es responsabilidad del funcionario que utiliza el elemento informático a traspasar, realizar la copia de su información y salvaguardarla adecuadamente. Observación: Activa el Procedimiento para la Gestión de Bienes Propiedad, Planta y Equipo - PGAF-10, Traslado de bienes devolutivos entre funcionarios.
2	Profesional o Técnico Dirección TIC.	Atender solicitud Realiza la atención de la solicitud de traslado. Actualiza la información la ubicación y usuario del elemento informático en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos.	Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos. Registro Sistema Mesa de Servicios.	Punto de control: Solicitar el formato de traslado de elementos - PGAF-10-08 diligenciado y firmado por las partes, para la atención del requerimiento.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
		Realiza borrado de la información de los usuarios contenida en los equipos informáticos antes de dar nueva disposición al elemento.		
3	Profesional o Técnico Dirección TIC.	Solución de la solicitud Registra en el Sistema de Mesa de Servicios, la solución del caso, actualizando el estado del mismo a solucionado e informa al usuario.	Registro Sistema Mesa de Servicios.	

5.5 Mantenimientos Preventivos de Elementos Informáticos y Comunicaciones.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
1	Director Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Subdirector de Recursos Tecnológicos. Profesional o Técnico Dirección TIC.	Programar ejecución de mantenimientos preventivos a Infraestructura Tecnológica Instalada Elabora el Cronograma de Mantenimientos Preventivos para los Equipos Informáticos, de acuerdo con los recursos y/o las obligaciones pactadas en los contratos y/o convenios suscritos. Comunica a los usuarios de los equipos la realización del mantenimiento a través de una comunicación oficial y/o registro de caso en mesa de servicios, de acuerdo con la programación.	Cronograma Anual Mantenimientos Preventivos Comunicación Oficial Registro Sistema Mesa de Servicios.	Punto de Control: Verificar que las condiciones de los mantenimientos preventivos considerados son coherentes con los registros de la Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y Comunicaciones en el Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
		Registra caso en el Sistema Mesa de Servicios por cada Equipo Informático a realizar mantenimiento y se activa procedimiento de Registro y Atención de Requerimientos de soporte a los Sistemas de información y equipos Informáticos PGTI-04. En caso de requerir ventana de mantenimiento se solicitará al Subdirector de Recursos Tecnológicos. En caso de requerir acceso a los centros de cableado y/o centro de datos se activa el Procedimiento Gestión de Seguridad Informática, las Comunicaciones y Criptografía - PGTI-06.		
2	Profesional o Técnico Dirección TIC.	Ejecución de mantenimientos preventivos Realiza el mantenimiento preventivo o acompaña a los contratistas o proveedores en la ejecución del mantenimiento. Actualiza la información del mantenimiento del equipo informático en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos y el caso correspondiente en el Sistema Mesa de Servicios.	Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos. Registro Sistema Mesa de Servicios.	Punto de Control: Verificar que las condiciones de los mantenimientos preventivos se efectúen de conformidad a las especificaciones establecidas en los contratos, si se presentan no conformidades informa al Director de TIC y Subdirector de Recursos Tecnológicos. Observación:

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
				Si en ejecución del mantenimiento preventivo se encuentran fallas, activa el numeral 5.3. Soporte a Equipos Informáticos del Procedimiento registro y atención de requerimientos de soporte a los sistemas de información y equipos informáticos - PGTI-04.
3	Contralor, Contralor Auxiliar, Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Gerente. Funcionarios o Contratista.	Recibir el mantenimiento preventivo del equipo informático Verifica el estado del equipo informático, de encontrar alguna inconformidad, informa a la Dirección de TIC de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento registro y atención de requerimientos de soporte a los sistemas de información y equipos informáticos - PGTI-04, mediante comunicación oficial o a través de la mesa de servicios.	Comunicación Oficial y/o Registro Sistema Mesa de Servicios	

5.6 Concepto Técnico de Equipos Informáticos y Comunicaciones.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
1	Almacenista General, Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Gerente.	Solicitud Concepto Técnico: Solicita concepto técnico a la Subdirección de Recursos Tecnológicos, a través del Sistema Mesa de Servicios o Comunicación Oficial, para los Equipos Informáticos y/o Comunicaciones, que considere es necesario realizar para determinar su estado, funcionalidad u obsolescencia tecnológica, con la finalidad de poder determinar si pueden ser utilizados, reasignados a otra dependencia o postulados para ser dados de baja del inventario general de la entidad.	Registro Sistema Mesa de Servicios.	Punto de Control: Garantizar que la información sensible, reservada, clasificada del usuario contenida en el elemento informático a emitir concepto técnico fue salvaguardada. Observación: Activa procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos - PGTI-04.
2	Subdirector de Recursos Tecnológicos. Profesional o Técnico Dirección TIC.	Ejecución solicitud: Revisa el estado del equipo, sus partes y licenciamiento e identifica si el equipo presenta daño total u obsolescencia tecnológica y realiza el concepto técnico, diligenciado el formato del Anexo 1. Genera respuesta a la solicitud informando concepto técnico mediante una comunicación oficial y/o Sistema Mesa de Servicios: En caso en que el equipo sea funcional se activa el numeral	Concepto Técnico Equipos Tecnológicos (PGTI-05-01) Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos. Comunicación oficial	Observación: Se activa el Procedimiento para la Gestión de Bienes Propiedad, Planta y Equipo - PGAF-10, (Baja de bienes). En caso de que el equipo o elemento informático no sea funcional y contenga sistemas operativos, software y aplicativos con licencia, utilitarios, sistemas de información de la

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE
RECURSOS Y SERVICIOS
TECNOLÓGICOS**

Código Formato: PGD-02-05
Versión: 12.0
Código documento: PGTI-05
Versión: 3.0
Página 19 de 25

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
		5.4 del Procedimiento PGTI-05, con el fin de asignar el equipo a una dependencia que lo requiera. En caso que el equipo informático no sea funcional, se activa procedimiento PGAF-10, en lo relacionado con la baja de bienes y continua con la actividad 3 de este numeral. Actualiza la información en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos.		Entidad, se debe incluir en el concepto técnico que posterior a la baja del elemento se debe realizar borrado seguro y/o destrucción para garantizar la seguridad de la información.
3	Subdirector de Recursos Tecnológicos. Profesional o Técnico Dirección TIC.	Alistamiento Equipos Informáticos y Comunicaciones aprobados para baja. Recibe Acto Administrativo y/o comunicación oficial con la relación de los Equipos Informáticos y Comunicaciones para dar de baja y/o autorización de destrucción de software y/o borrado seguro, de acuerdo con lo establecido por el Comité de Bajas de elementos. Realiza borrado seguro de la información de usuarios, sistemas operativos, software y aplicativos con licencia, utilitarios, sistemas de información de la Entidad.	Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos. Comunicación Oficial Registro Sistema Mesa de Servicios.	Observación: Si al iniciar la actividad existe caso registrado en el Sistema Mesa de Servicios, relacionado con el Equipo Informático y Comunicaciones y no se ha cerrado, se debe continuar hasta la solución total del mismo. En caso contrario se debe registrar en el Sistema de Mesa de Servicios por cada Equipo Informático incluido en la relación para dar de baja y/o autorización de destrucción de

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES
		Actualiza información del elemento informático en la Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos. Informa a la Subdirección de Gestión de la Información para que adelante las actividades de administración de licencias de Software Actualiza el estado del caso a solucionado en el Sistema de Mesa de Servicio.		software y/o borrado seguro.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 3.0
		Página 21 de 25

6. ANEXOS

ANEXO No. 1 Formato Concepto Técnico Equipo Tecnológico.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	Concepto Técnico Equipo Tecnológico		Código formato: PGTI-05-01 Versión: 3.0	
			Código documento: PGTI-05 Versión: 3.0	
			Página 1 de 1	
REVISION DEL EQUIPO				
Fecha de la revisión				
Dependencia y/o Ubicación del equipo				
Nombre del responsable actual				
Funcionario de TIC que revisa				
Información básica del activo fijo				
Tipo de Equipo	(Computador, portátil, impresora, escaner, mouse, switch, router, etc)		Se encuentra Funcional	
			<table border="1"> <tr> <th>SI</th> <th>NO</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	SI
SI	NO			
1	Marca	Modelo	Placa	
	Descripción del estado en que se encuentra el equipo			
	Faltan partes:	SI	NO	
	Detalle las partes faltantes:			
	Fecha de Adquisición	Se considera Obsoleto?	SI NO	
Observaciones				

Firma del funcionario de TIC

Firma de quien recibe Equipo
Subdirección Recursos Materiales ^{*(1)}

- (1) Firma el funcionario de Recursos Materiales que recibe el equipo para postular a baja del inventario de la Entidad, **solamente** en los caso que el equipo **No es funcional**, no se pueda repotenciar o reparar y/o es obsoleto.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código formato: PGD-02-05 Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-05 Versión: 3.0
		Página 22 de 25

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
Fecha de la revisión	Fecha en la cual se realiza la revisión
Dependencia	Dependencia a la cual se encuentra asignado el equipo
Nombre del responsable actual	Nombre y apellido del funcionario al cual se encuentra cargado el equipo
Funcionario de TIC que revisa	Nombre del funcionario de la Dirección de TIC que realiza la revisión
Tipo de equipo	Indique si es computador, portátil, escáner, impresora, SWITCH, firewall, servidor, etc.
Se encuentra Funcional	Indique SI o NO el equipo es funcional y/o se puede o no utilizar
Marca	Nombre de la marca o fabricante del equipo informático
Modelo	Número o referencia del equipo
Placa	Número de identificación del equipo en el inventario de la Contraloría
Descripción del estado en que se encuentra el equipo	Realice una descripción detallada del estado del equipo y/o consideración(es) por la(s) cual(es) se debe postular para dar de baja
Faltan partes:	Según lo que observe diligencia SI cuando el equipo le hace falta alguno de sus componentes para funcionar o NO si está
Detalle de las partes faltantes:	En caso de que falten partes relacione en forma detallada las características de las partes
Fecha de Adquisición	Fecha en la cual se adquirió el equipo, corresponde a la fecha de ingreso a almacén
Se considera obsoleto	Marca SI en el caso de que el análisis determinó que la tecnología del equipo ya está fuera del mercado, o discontinuado por el fabricante. Marca NO si el análisis determinó que no es obsoleto
Observaciones	Cualquier información adicional que considere debe informarse
Firma del funcionario de TIC	Firma del funcionario que realizó la revisión y dio concepto técnico.
Firma de quien recibe por Recursos Materiales	Firma el funcionario de Recursos Materiales que recibe el equipo para postular a baja del inventario de la Entidad, solamente en los caso que el equipo No es funcional, no se pueda repotenciar o reparar y/o es obsoleto.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código Formato: PGD-02-05
		Versión: 12.0
		Código documento: PGTI-05
		Versión: 3.0
		Página 23 de 25

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	N° Acto Administrativo y Fecha	Descripción de la Modificación
1.0	R.R. No.007 16-feb-2018	Ajuste a la normatividad. Numeral 5.3. Administración de Elementos informáticos cambia de nombre a 5.3. Administración de Nuevos Elementos Informáticos. Numeral 5.4. Instalación, Retiros o Cambios de Equipos de Usuario Final cambia de nombre a Traslado de Elementos Informáticos de Usuario Final. Elimina actividad No 4 de numeral 5.3. Administración de Elementos Informáticos. Elimina actividad No 2 del numeral 5.4. Instalación, Retiros o Cambios de Equipos de Usuario Final y se cambia redacción de las actividades 1, 3,4. Cambia redacción de actividades 5.5. Mantenimientos Preventivos de Elementos Informáticos y Comunicaciones. Cambia en registro Anexo 1 Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo y de Comunicaciones por registro o actualización en Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos SICEINFO por número de placa. Cambia de nombre Anexo No 2 Formato Equipos Tecnológicos para dar de Baja por Formato Equipo Tecnológico para dar de Baja y cambia a ser anexo No 1. Cambia nombre de anexo No 3 Formato Recibo a Satisfacción por Formato Recibo a Satisfacción Elemento Informático. Elimina Anexo No 4 - Lista de Chequeo Mantenimiento Preventivo Equipos de Cómputo y Comunicaciones. Agrega procedimiento el numeral 5.6. Baja de Elementos Informáticos y Comunicaciones. Agrega procedimiento el numeral 5.7. Gestión de Medios Removibles.
2.0	R.R. No. 047 28-dic-2018	Teniendo en cuenta el concepto de mejora y producto de la oportunidad de mejora de la Auditoría Interna al SGC de la vigencia 2019, se consideró necesario realizar las siguientes modificaciones: 1. Ajustar la base legal, definiciones, numeración, actividades, responsables, observaciones, puntos de control y formatos.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Código Formato: PGD-02-05 Versión: 12.0 Código documento: PGTI-05 Versión: 3.0 Página 24 de 25
--	---	--

Versión	N° Acto Administrativo y Fecha	Descripción de la Modificación
		2. Eliminar en el procedimiento 5.1. Administración de Sistemas de Información o Aplicativos y se renumeran los procedimientos. 3. El procedimiento 5.2 Administración de Licencias de Software, cambia de nombre a Administración de licencias, y se eliminan algunas actividades y se crea nuevas y se ajustan los registros y puntos de control. 4. Eliminar de los procedimientos 5.1 y 5.2, el registro en formatos del procedimiento PGTI-09. Además, se incluye el registro Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos. 5. Se modifica en todos los procedimientos el registro Sistema de Información de Control de Elementos Informáticos- SICEINFO, por Herramienta de Administración de Control de Elementos Informáticos. 6. En el procedimiento 5.3 Administración de Nuevos Elementos Informáticos, en las actividades 2 y 3 se adiciona el registro de <i>Sistema Mesa de Servicios</i>. En actividad 2 se adiciona en el punto de control la verificación que el equipo no contenga usuarios genéricos y/o sin contraseña, y se crea la restricción que los autorizados para realizar la instalación y desinstalación de sistemas de información, aplicativos es la Dirección de TIC, y la observación sobre la activación del procedimiento de Registro y Atención de Requerimientos de soporte a los Sistemas de información y equipos Informáticos PGTI-04. 7. Se cambia nombre del procedimiento 5.4 Traslado de Elementos Informáticos de Usuario Final" a Traspaso de Elementos Informáticos de Usuario Final entre Dependencias. En la actividad 1 se precisa como punto de control garantizar que la información sensible, reservada, clasificada del usuario contenida en el elemento informático a realizar traspaso entre dependencias fue salvaguardada adecuadamente. 8. En el procedimiento 5.5 Mantenimientos Preventivos de Elementos Informáticos y Comunicaciones, en la actividad 1 y 2 se incluye el registro Sistema Mesa de Servicios y se adiciona a la actividad. En la observación se incluye la activación del procedimiento de Registro y Atención de Requerimientos de soporte a los Sistemas de información y equipos Informáticos

Versión	N° Acto Administrativo y Fecha	Descripción de la Modificación
		PGTI-04. En caso de requerir ventana de mantenimiento se solicitará al Subdirector de Recursos Tecnológicos. En caso de requerir acceso a los centros de cableado y/o centro de datos se realiza las actividades del procedimiento PGTI-06. En la actividad 3 se modifica actividad a <i>“Verifica el estado del equipo informático, de encontrar alguna inconformidad con el mantenimiento realizado informa a la Dirección de TIC de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PGTI-04 o mediante comunicación oficial.”</i>, y se incluyen los registros de Comunicación Oficial y/o Registro Sistema Mesa de Servicios por Número de Caso”. 9. Se cambia nombre procedimiento 5.6 Baja de Elementos Informáticos y Comunicaciones por 5.6 Concepto Técnico de Elementos Informáticos y Comunicaciones. En la actividad 1 se adicionan como responsables al Director, Subdirector, Jefe de Oficina. Se modifica el punto de control a <i>“Garantizar que la información sensible, reservada, clasificada del usuario contenida en el elemento informático a emitir concepto técnico fue salvaguardada”</i> y se adiciona observación de la activación del procedimiento Registro y Atención de Requerimientos de Soporte a los Sistemas de Información y Equipos Informáticos - PGTI-04. En la actividad 2 se modifica redacción y contenido, se crean dos puntos de control y se crea nueva actividad 3 sobre el alistamiento equipos informáticos y comunicaciones autorizados para dar de baja por el Comité de bajas de Elementos. 10. Se elimina el numeral 5.7 Gestión de Medios Removibles y sus actividades, teniendo en cuenta que los controles se suplen con otros establecidos por la Dirección de TIC para este tipo de medios, entre otros USB, CD y DVD. 11. Se cambia nombre del Anexo No 1 Formato PGTI-05-01 - Equipo Tecnológico para dar de Baja por Concepto Técnico Equipo Tecnológico. Se modifica contenido e instructivo de diligenciamiento. 12. Se elimina el Anexo 2. Formato Recibo a Satisfacción de Elemento Informático PGTI-05-02.
3.0	R.R. No.027-18 diciembre 2020	