

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	<h1>SOPORTE TÉCNICO</h1>	Código: 208-TIC-Pr-03	
		Versión: 7	Página 1 de 9
		Vigente desde: 25/02/2020	

## 1. OBJETIVO

Apoyar técnicamente la plataforma tecnológica de la Caja de la Vivienda Popular (CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR) mediante actividades de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo a nivel de software y hardware, con el propósito de garantizar la disponibilidad de los servicios y herramientas tecnológicas que asisten en los diferentes procesos de la entidad.

## 2. ALCANCE

Todo soporte técnico por parte de la oficina TIC inicia con la solicitud que genere el usuario a través de un ticket de la herramienta de gestión que disponga la oficina para tal fin. La aplicación de este procedimiento comprende todas las actividades de las diferentes áreas de la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR que requieran soporte a nivel tecnológico.

## 3. RESPONSABLES

El responsable por la gestión (modificación, actualización, y resultados) y por el del cumplimiento del procedimiento, es la Oficina de Tecnología de la Información y las comunicaciones.

Elaboró	Revisó	Aprobó
David Estupiñan Freyle Contratista – Oficina TIC	Camilo Augusto Ramos Profesional Universitario – Oficina TIC	Andrés Orlando Briceño Jefe de Oficina TIC
Liceth García Gómez Técnico Operativo Grado 03	Andrés Orlando Briceño Jefe de Oficina TIC	Javier de Jesús Cruz Pineda Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 21/02/2020	Fecha: 21/02/2020	Fecha: 25/02/2020

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>HABITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<h2>SOPORTE TÉCNICO</h2>	Código: 208-TIC-Pr-03	
		Versión: 7	Página 2 de 9
		Vigente desde: 25/02/2020	

### 4. NORMATIVIDAD

TIPO	No.	AÑO	TEMA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Decreto	415	2016	Por el cual se adiciona el Decreto único Reglamentario del sector de la Función Pública, decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de información y las comunicaciones.	X		
Decreto	1499	2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.	X		
Decreto	1008	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. Disponible en Línea: <a href="https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-74903_documento.pdf">https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-74903_documento.pdf</a> . Expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	X		
Directiva	22	2011	Estandarización de la información de identificación, caracterización, ubicación y contacto de los ciudadanos y ciudadanas que capturan las entidades del Distrito Capital. Disponible en Línea: <a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45545">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45545</a> . Expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá.		X	
Resolución	305	2008	Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre. Expedida por: la Comisión Distrital de Sistemas (CDS) de Bogotá.		X	
Resolución	3332	2019	Por la cual se actualiza la Política de Seguridad de la Información en la Caja de la Vivienda Popular			X
Resolución	197	2019	Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Caja de Vivienda Popular. Expedida por el Director General de la Caja de la Vivienda Popular.			X
Biblioteca	V4	2018	Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información.			X

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	<h2>SOPORTE TÉCNICO</h2>	Código: 208-TIC-Pr-03	
		Versión: 7	Página 3 de 9
		Vigente desde: 25/02/2020	

### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

Tipo de Documento	Título del Documento	Código	Origen	
			Externo	Interno
Contrato	Contrato de mantenimiento de hardware sin garantía			X
Contrato	Contrato de alquiler de hardware			X
Contrato	Contratos de adquisición de hardware y software			X
Política	208-TIC-Mn-07 POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - V2			X

### 6. DEFINICIONES

**Equipo de cómputo:** Es la computadora que se le asigna al usuario como herramienta tecnológica de apoyo para la realización de sus tareas, existen varias clases de acuerdo a su tamaño y/o necesidad: Servidor, Computadora de Escritorio, cliente liviano, portátil.

**Hardware:** Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un equipo de cómputo o que se encuentren conectados a él, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Igualmente, reciben este nombre cualquier equipo periférico físico que se encuentre conectado directamente al equipo de cómputo o que interactúe con él a través de la infraestructura de comunicaciones alámbrica o inalámbrica, por ejemplo, impresoras, escáneres, discos duros, memorias USB, ratones, cámaras, teléfonos, enrutadores, etc.

**Inconsistencia:** Error que se presenta en la manipulación de un equipo de cómputo.

**Mantenimiento Correctivo:** Son actividades relacionadas para solucionar una falla específica.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	<h2>SOPORTE TÉCNICO</h2>	Código: 208-TIC-Pr-03	
		Versión: 7	Página 4 de 9
		Vigente desde: 25/02/2020	

**Mantenimiento Preventivo:** Consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software en un PC. Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de informaciones correctas, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema.

**Software:** Se refiere al equipamiento lógico o soporte lógico de un computador digital, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware).

**Solicitud:** Requerimiento que realiza un usuario producido por una falla o inconsistencia de un servicio informático.

**Usuario:** Funcionario o contratista de la Caja de la Vivienda Popular que utilizará el equipo tecnológico para el desarrollo de sus funciones u objeto contractual, respectivamente.

**Ticket:** Solicitud enviada al correo de soporte técnico o los canales que disponga la Oficina TIC de la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR:  
 Soporte@cajaviviendapopular.gov.co

## 7. CONDICIONES GENERALES

- Un mantenimiento correctivo se ejecuta cada vez que un funcionario y/o contratista de la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR reporte un fallo y/o inconveniente con el funcionamiento de los equipos tecnológicos tales como: equipos de cómputo, impresoras, teléfonos y demás relacionados a configuración de dispositivos tecnológicos. Comprendiendo así las fallas técnicas a nivel de software o hardware.
- La solicitud para este procedimiento se realizará solamente cuando el usuario genere un TICKET a la oficina TIC de la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	<h2>SOPORTE TÉCNICO</h2>	Código: 208-TIC-Pr-03	
		Versión: 7	Página 5 de 9
		Vigente desde: 25/02/2020	

- El soporte técnico se ejecutará solo a los equipos tecnológicos propios o alquilados por la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR. Para los equipos alquilados el alcance para este proceso estará basado al contrato entre el proveedor y la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR.
- Toda instalación de software estará ejecutada bajo la política definida en el documento 208-TIC-Mn-07 POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - V2 bajo el ítem de restricción en la instalación de software realizada bajo el personal de la oficina TIC quienes cuentan con el perfil de Administrador de Red.
- Los horarios de soporte estarán sujetos a las políticas de la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR, actualmente los días hábiles de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 5:00 p.m.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No	Actividad	Responsable	Documentos/Registros
1	El usuario genera el ticket a la oficina TIC solicitando un soporte técnico a nivel tecnológico.	Usuario	TICKET, Correo Electrónico
2	Atención y solución del TICKET de acuerdo con la solicitud del usuario.	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC	Documentación y Cierre del TICKET
2.1	<b>¿ES UN MANTENIMIENTO CORRECTIVO?</b>		
2.1.1	Reporte de fallas de hardware, si es equipo propio proceder al cambio o reparación del hardware afectado, para equipos alquilados se reporta al proveedor correspondiente	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC	Concepto técnico documentado en el ticket. Reporte de cambio de hardware.
2.1.2	Reporte de fallas de software y/o sistema operativo	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC	Reinstalación del Sistema Operativo y/o software afectado.
2.2	<b>SOLICITUDES GENERALES</b>		
2.2.1	Solicitudes de accesos y/o orientación de manejo de herramientas ofimáticas y aplicativos de la entidad	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC	Asistencia técnica en el manejo y acceso de las aplicaciones y/o herramientas ofimáticas de la entidad

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-TIC-Pr-03	
		Versión: 7	Página 6 de 9
		Vigente desde: 25/02/2020	

<b>2.2.2</b>	Acompañamiento tecnológico a salas de juntas o/y auditorio de la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	<b>Profesional Universitario- Técnico Operativo- Contratista de la Oficina TIC</b>	Asistencia técnica a los elementos del auditorio de la entidad.
<b>2.2.3</b>	Solicitud de Accesos a las diferentes plataformas tecnológicas o/y sistemas de información; Creación, actualización, y/o inhabilitar usuario.	<b>Profesional Universitario- Técnico Operativo- Contratista de la Oficina TIC</b>	Generación de la gestión de accesos creación, actualización y/o inhabilitar usuario en las diferentes plataformas tecnológicas de la entidad
<b>3</b>	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>		
<b>3.1</b>	Realizar el mantenimiento preventivo con base al inventario de equipos propios y alquilados	<b>Proveedor contratista de la Oficina TIC CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR</b>	Informe de ejecución del contrato de mantenimiento Preventivo
<b>3.2</b>	Ejecutar el mantenimiento preventivo bajo los siguientes requerimientos mínimos de ejecución:  1. Limpieza Interna y Externa, tanto física y del Hardware mediante el uso de sistema de soplado, espumoso, liquido limpia contactos y alcohol isopropilico.  2. Optimización del Software o/y mantenimiento preventivo a nivel lógico, como actualizaciones de software, sistemas operativo, antivirus y demás actividades que logren un rendimiento del equipo tecnológico.  3. Medición de voltaje de las tomas reguladas y no reguladas.	<b>Proveedor contratista de la Oficina TIC CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR</b>	Hoja de Vida de los equipos
<b>Fin del Procedimiento</b>			

9. PUNTOS DE CONTROL					
N°	Actividad	¿Qué se Controla?	¿Con qué Frecuencia?	¿Quién lo Controla?	Riesgos Asociados
2	Atención y solución del TICKET de acuerdo con la solicitud del usuario.	Toda falla y/o requerimiento hacia un elemento tecnológico	Por cada ticket generado en la herramienta de gestión TIC	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC	Diagnósticos técnicos erróneos que eviten o retarden una solución efectiva.
2.1	¿Es un mantenimiento correctivo?	Solución a la falla presentada en el elemento tecnológico	Por cada ticket generado en la herramienta de gestión TIC	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC-Usuario	Deficiencia en la calidad de la solución retrasando los procesos operativos del área al que hace parte el equipo tecnológico
2.2	Solicitudes Generales	Solución al evento solicitado por usuario	Por cada ticket generado en la herramienta de gestión TIC	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC-Usuario	Deficiencia en la calidad a la solución brindada, generando mala percepción del servicio por parte de la oficina TIC de la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
3	Mantenimiento Preventivo	La ejecución de las tareas o checklist de mantenimiento preventivo	Por cada mantenimiento preventivo a ejecutar	Profesional Universitario-Técnico Operativo-Contratista de la Oficina TIC	Deterioro del hardware de los equipos tecnológicos por una deficiente ejecución del mantenimiento preventivo

## 10. ANEXOS

No Aplica

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de Vivienda Popular	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	Código: 208-TIC-Pr-03	
		Versión: 7	Página 8 de 9
		Vigente desde: 25/02/2020	

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd/mm/aaaa)	Cambios	Reviso (Nombre y Cargo)
1	1/06/2008	Creación del Procedimiento	
2	13/10/2011	Se retiró el acuerdo 017 de la normatividad, se reformula el alcance del procedimiento y se incluyen las actividades 17, 18, 19, 36, 37, 38,39 en la descripción del procedimiento.	Gina Alexandra Vaca Linares-Directora de Gestión Corporativa y CID
3	29/10/2014	Actualización del Procedimiento	Camilo Ramos - Profesional Universitario Mauricio Duque- técnico Operativo
4	29/10/2014	Se cambia nombre del procedimiento. Se reformula el objetivo del procedimiento. Se excluyen los flujos correspondientes a otros servicios como prestamos de equipos, administración de usuarios y asignación de equipos. Se simplifican los flujos de trabajo reformulando y eliminando las actividades y responsables Se actualiza la normatividad incorporando normas desde 2007 a 2013. Se actualizan las condiciones generales de operación del procedimiento. Se incorpora las actividades para el mantenimiento preventivo	Camilo Augusto Ramos Profesional Universitario Dirección de Gestión Corporativa y CID
5	28/08/2019	Modificación Total del procedimiento	Andrés Briceño Díaz Jefe Oficina TIC



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de Vivienda Popular	<h2>SOPORTE TÉCNICO</h2>	Código: 208-TIC-Pr-03	
		Versión: 7	Página 9 de 9
		Vigente desde: 25/02/2020	

6	10/01/2020	Se modifican las Condiciones Generales y los Documentos de Referencia.	Andrés Briceño Díaz Jefe Oficina TIC
7	25/02/2020	Ajustes de Formato, Modificación Pie de Página.	Andrés Briceño Díaz Jefe Oficina TIC