



**ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD**  
Unidad de Mantenimiento Vial

## FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: SIG-FM-002


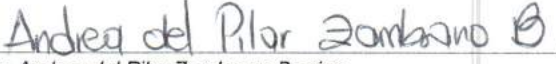
VERSIÓN: 7.0

FECHA DE APLICACIÓN: JULIO 2016

SOLICITANTE:				FECHA DE SOLICITUD:					
Yuly Andrea González				27 de Octubre de 2016					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA:			CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE		ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	MODIFICA	ANULA
Procedimiento	Soporte Técnico		SIT-PR-004	SIT-PR-004	3.0	4.0		X	
Formato	Solicitud soporte técnico		SIT-FM-001	SIT-FM-001	2.0	3.0		X	
Formato	Solicitud y Priorización Copias de Seguridad		SIT-FM-007	SIT-FM-007	1.0	2.0		X	
Formato	cronograma copias de seguridad		SIT-FM-008	SIT-FM-008	1.0	2.0		X	
Formato	cronograma soporte técnico		SIT-FM-009	SIT-FM-009	1.0	2.0		X	
Formato	Informe de Servicio Técnico		SIT-FM-011	SIT-FM-011	1.0	2.0		X	

### DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

El proceso de Sistemas de Información y tecnología en pro de mejorar sus gestiones interna y contribuir en un mejor desarrollo de las actividades en general a nivel sistemático de la UAERMV, ha querido actualizar su documentación del proceso para el Sistema Integrado de gestión. Dicho trabajo fue realizado con: Yuly Andrea González, Juan Carlos Alba y José Gabriel Guerra.

RESPONSABLE DIRECTIVO DEL PROCESO	ACOMPAÑAMIENTO EQUIPO TÉCNICO SIG
<i>En caso de ausencia aprobará el empleado público de más alto nivel del proceso</i>	
(Firma) 	(Firma) 
Nombre: Blanca Stella Bohórquez Montenegro	Nombre: Andrea del Pilar Zambrano Barrios
Cargo: Secretaria General	Cargo: Contratista OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?		FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
	OBSERVACIONES:			(Firma) MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vial

**Macroproceso de Gestión de la Información**  
**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**

**Procedimiento Soporte Técnico**

**CÓDIGO**

**SIT-PR-004**

**VERSIÓN**

**4.0**



**1. OBJETIVO:** Establecer los pasos para instaurar una solicitud de soporte técnico relacionada con el conjunto de tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), como su correspondiente solución por parte de Sistemas de la Información y tecnología, con eficacia y prontitud, garantizando el funcionamiento de los equipos tecnológicos de la organización.

**2. ALCANCE:** El procedimiento inicia con la programación de los mantenimientos preventivos de los equipos tecnológicos y periféricos, garantizando la mínima suspensión y correcta operatividad, terminando con la eficiente atención de las diferentes solicitudes de soporte técnico por parte de los funcionarios de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.

**3. DEFINICIÓN(ES):**

- Soporte Técnico:** grupo de servicios que proveen asistencia para hardware, software u otros bienes electrónicos o mecánicos, sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentarse a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos de propiedad de la Unidad.
- Periférico:** Conjunto de dispositivos hardware de una computadora que potencia la capacidad de ésta y permite la entrada y/o salida de datos. El término suele aplicarse a los dispositivos que no forman parte indispensable de la computadora y que son, en cierta forma, opcionales. Estos dispositivos que sin pertenecer al núcleo fundamental de la computadora, formado por la unidad central de procesamiento (CPU) y la memoria central, permiten realizar operaciones de entrada/salida (E/S) complementarias al proceso de datos que realiza la CPU.



**4. PROCEDIMIENTO:**

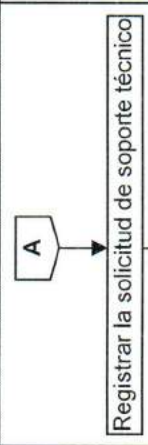




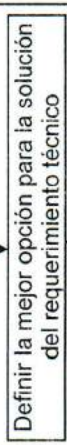
No	DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO	RESPONSABLE	ÁREA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
1	<p style="text-align: center;">INICIO</p> <p>Programar mantenimientos preventivos para la vigencia actual</p>		3 Días	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo Área de Sistemas	Secretaría General (Sistemas de Información y Tecnología)	SIT-FM-009 Formato cronograma soporte técnico	Los mantenimientos preventivos de los equipos y periféricos se programan trimestralmente, de acuerdo con los horarios no laborales de cada sede de la UMV
2	<p>Recibir Requerimiento</p>		1 Día	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo Área de Sistemas, Usuario solicitante	Secretaría General (Sistemas de Información y Tecnología)	SIT-FM-001 Formato Solicitud Soporte Técnico	La solicitud puede ser: Vía Correo Electrónico. soporte@umv.gov.co., Vía telefónica. 2697929 7470909 ext. 117. El soporte puede ser solicitado para hardware, software, SI CAPITAL, Orfeo, telefonía IP y otros.
3	<p>¿El soporte está programado?</p> <p>SI → A</p> <p>NO → 5</p>		1 Día	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo Área de Sistemas	Secretaría General (Sistemas de Información y Tecnología)	SIT-FM-009 Formato cronograma soporte técnico	

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERFMV

*Handwritten mark*



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD Unidad de Mantenimiento Vial		<b>Macroproceso de Gestión de la Información</b> <b>Proceso de Sistemas de Información y Tecnología</b> <b>Procedimiento Soporte Técnico</b>		<b>CÓDIGO</b> SIT-PR-004	<b>VERSIÓN</b> 4.0	 Unidad de Mantenimiento Vial
--	--	--	--	-----------------------------	-----------------------	---

No	DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO	RESPONSABLE	ÁREA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
4			10 minutos	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo Área de Sistemas	Secretaría General (Sistemas de Información y Tecnología)	<b>SIT-FM-001</b> Formato Solicitud Soporte Técnico	Toda solicitud de soporte debe quedar debidamente registrada en el <b>SIT-FM-001</b> Formato Solicitud Soporte Técnico, para controlar su trazabilidad, exceptuando aquellos soportes que se registren como mantenimiento preventivo.
5			10 minutos	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo Área de Sistemas	Secretaría General (Sistemas de Información y Tecnología)	<b>SIT-FM-011</b> Formato Informe Soporte Técnico	Al programar el servicio técnico en el <b>SIT-FM-011</b> Formato Informe Soporte Técnico, se define quién debe realizar la atención y se controla el tiempo empleado en la atención de la solicitud.
6			10 minutos	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo Área de Sistemas	Secretaría General (Sistemas de Información y Tecnología)	<b>SIT-FM-009</b> Formato cronograma soporte técnico <b>SIT-MA-001</b> Manual mesa de ayuda	El Profesional o Técnico asignado debe incluir el servicio en <b>SIT-FM-009</b> Formato cronograma soporte técnico. Se programa el servicio de acuerdo a la tipificación definida en el Manual de usuario de la mesa de ayuda SIT-MA-001.
7			1 Día	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo Área de Sistemas	Secretaría General (Sistemas de Información y Tecnología)	<b>SIT-FM-001</b> Formato Solicitud Soporte Técnico	En este punto se verifica el estado del problema.
8			1 Hora	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo Área de Sistemas	Secretaría General (Sistemas de Información y Tecnología)	<b>SIT-FM-001</b> Formato Solicitud Soporte Técnico	Se determinan las posibles soluciones, el tiempo esperado de respuesta al requerimiento.
9			1 Hora	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo Área de Sistemas	Secretaría General (Sistemas de Información y Tecnología)	<b>SIT-FM-001</b> Formato Solicitud Soporte Técnico	Se establece si la atención se realiza inmediatamente, o es necesario reprogramar el servicio por cambio de pieza(s) o porque la falla no interfiere con la operatividad del sistema.





ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD

Unidad de Mantenimiento Vial

**Macroproceso de Gestión de la Información**  
**Proceso de Sistemas de Información y Tecnología**

**CÓDIGO**

**SIT-PR-004**

**VERSIÓN**

**4.0**



Unidad de Mantenimiento Vial

**Procedimiento Soporte Técnico**

No	DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO	RESPONSABLE	AREA INVOLUCRADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
10	<p>Aplicar las acciones pertinentes para dar la solución al requerimiento</p> <p style="text-align: center;">B</p>		1-3 Dias	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo Área de Sistemas	Secretaría General (Sistemas de Información y Tecnología)	SIT-FM-001 Formato Solicitud Soporte Técnico	Dependiendo del tipo de problema y su gravedad, el tiempo de atención puede variar entre uno o tres días. En caso de daño total del equipo, se ofrecerá una solución transitoria al usuario, mientras se realiza una nueva asignación.
11	<p>Verificar la efectividad del servicio y recibo del visto bueno del funcionario</p>		30 minutos	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo Área de Sistemas, Usuario solicitante	Secretaría General (Sistemas de Información y Tecnología)	SIT-FM-001 Formato Solicitud Soporte Técnico	
12	<p>Registrar los datos del servicio y la solución prestada</p>		10 minutos	Profesional Universitario y/o Técnico Operativo Área de Sistemas	Secretaría General (Sistemas de Información y Tecnología)	SIT-FM-011 Formato Informe Soporte Técnico	El funcionario designado registra el cierre del requerimiento en SIT-FM-011 Formato Informe Soporte Técnico, de acuerdo con el servicio prestado y la información reportada en SIT-FM-001 Formato Solicitud Soporte Técnico
13	<p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>						

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

20

	<b>Macroproceso de Gestión de la Información</b> <b>Proceso de Sistemas de Información y Tecnología</b>		<b>SIT-PR-004</b>
	<b>Procedimiento Soporte Técnico</b>		<b>4.0</b>
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	



**REVISIÓN Y APROBACIÓN**

Elaborado y/o Actualizado por:	FECHA	Revisado por RESPONSABLE del Proceso:	Aprobado:
JOSE GABRIEL GUERRA ALMENDRALES Ingeniero de sistemas – profesional Universitario  JUAN CARLOS ALBA ALBARRACÍN Líder del Proceso de Sistemas de Información y Tecnología  Acompañamiento OAP- GRUPO SIG ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS Ingeniera Industrial- Contratista OAP	Octubre 2016	Firma:  <b>BLANCA STELLA BOHOQUEZ MONTENEGRO</b> Secretaria General	Firma:  <b>MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE</b> Representante de la Alta Dirección

**CONTROL DE CAMBIOS**

REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante de la Alta Dirección
001	Creación y adopción  Se ajustaron los siguientes cambios: -Se ingresan en registros los nuevos formatos SIT-FM-007 Solicitud y Priorización de copias de seguridad y SIT-FM -008 Cronograma Copias de Seguridad -Nombre, Cargos, Firmas de Revisión, Firmas de Aprobación Versión, Logos del nuevo Plan de Desarrollo	Febrero 2012	Jefe Oficina Asesora de Planeación
002	Se ajustaron los siguientes cambios: - Se ajusta los objetivos, alcance, definición y observaciones - Se agrega la columna de tiempo y se registra la información correspondiente - Se registra la revisión y aprobación y el control de cambios	Agosto 2013	Jefe Oficina Asesora de Planeación
003	Se ajustaron los siguientes cambios: Actualización de las actividades para la atención de un requerimiento, con sus respectivos responsables, se modifican los formatos asociados SIT-FM-001 Formato Solicitud Soporte Técnico, SIT-FM-009 Formato cronograma soporte técnico y SIT-FM-011 Formato Solicitud Soporte Técnico. Este procedimiento se actualizó con el apoyo de la Contratista de Secretaría General Yuly Andrea González.	Julio 2015	Jefe Oficina Asesora de Planeación
004		Octubre 2016	Jefe Oficina Asesora de Planeación

La impresión de este documento se considera *Copia No Controlada* La versión vigente se encuentra en la intranet *SIGGESTION de la UAERMV*





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vial

## SOLICITUD Y PRIORIZACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD

CODIGO: SIT-FM-007

VERSIÓN: 2.0

FECHA DE APLICACIÓN: OCTUBRE DE 2016

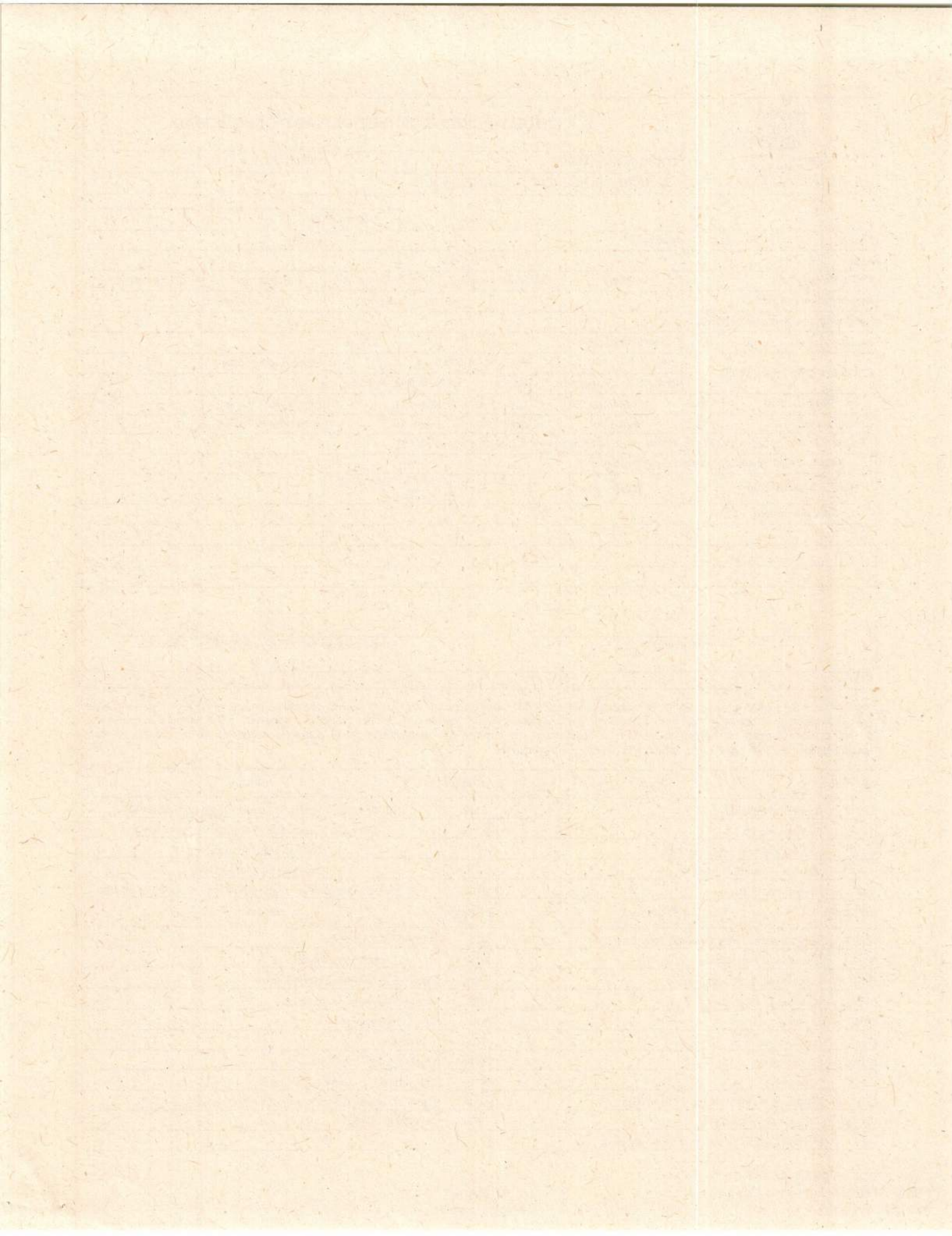
Fecha				Nombre		Cargos		Consecutivo		Número		Evaluación		Fecha		
dd	mm	aaaa														
Área				Proceso												
Medio de solicitud				Teléfono		Correo electrónico		Oficio o Memorando		Presencial		Cronograma		Otro*		
Nombre de la carpeta						No. de subcarpetas				Tamaño						
Programación copia de seguridad																
Fecha				Hora de inicio		a.m.		p.m.		Lugar						
Críticidad de la Información				(A)	(B)	(C)	Equipo No.				Número de copias					
				Crítica	Semicrítica	Básica	Hora de finalización						a.m.	p.m.		
Periodicidad				Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual					Otro*		
Conservación				Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual					Otro*		
* En caso de seleccionar Otro, por favor aclarare la información en el área de observaciones.																
Responsable de tomar la copia de seguridad										Cargo						
Recibo a satisfacción		Si	No	Evaluación		(Donde, 1→Insatisfecho-5→ Muy Satisfecho)				1	2	3	4	5		
Observaciones																
Firma solicitante								Firma Responsable de realizar la copia								

**NOTA:**

Este formato tiene como objeto registrar el recibo a satisfacción de la copia de seguridad de la información crítica para la entidad, almacenada en el equipo de cómputo asignado al solicitante, determinando que Sistemas de Información y Tecnología realizó el procedimiento solicitado y que éste, luego de las comprobaciones pertinentes es recibido a satisfacción. La custodia y/o restauración de la copia de seguridad de la información será responsabilidad de Sistemas de Información y Tecnología, según solicitud.

Código	Área	Código	Área
DG	Dirección General	SMVL	Subdirección Técnica de Mejoramiento de la Malla Vial
OCI	Control interno	STPI	Subdirección Técnica de Producción e Intervención
OAP	Oficina Asesora de Planeación	GP	Gerencia de Producción
OAJ	Oficina Asesora Jurídica	GI	Gerencia de Intervención
SG	Secretaría General	GASA	Gerencia de Gestión Ambiental, Social y de Atención al Usuario
Código	Proceso	Código	Proceso
CMG	Control para el Mejoramiento de la Gestión	ACI	Atención al Ciudadano
PES	Planeación Estratégica	CDI	Control Disciplinario Interno
SIG	Sistema Integrado de Gestión	PDV	Planeación del Desarrollo Vial Local
COM	Comunicaciones	CSE	Comercialización de Servicios
JUR	Jurídica	AII	Apoyo institucional
THU	Talento Humano	PRO	Producción
CON	Contratación	ODM	Operación de Maquinaria
FIN	Financiera	IMV	Intervención de la Malla Vial Local
SIT	Sistemas de Información y Tecnología	SAP	Gestión Social y Atención a Partes Interesadas
GDO	Gestión Documental	GAM	Gestión Ambiental
ABI	Administración de Bienes e Infraestructura		









ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL

# CRONOGRAMA SOPORTE TÉCNICO

CODIGO: SIT-FM-009

VERSIÓN: 2.0

FECHA DE APLICACIÓN: OCTUBRE DE 2016

Mes:

\_\_\_\_\_

Año:

\_\_\_\_\_

Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado		Observaciones
Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:		
Usuario:		Usuario:		Usuario:		Usuario:		Usuario:		Usuario:		
Equipo:		Equipo:		Equipo:		Equipo:		Equipo:		Equipo:		
Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	
Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:		
Usuario:		Usuario:		Usuario:		Usuario:		Usuario:		Usuario:		
Equipo:		Equipo:		Equipo:		Equipo:		Equipo:		Equipo:		
Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	
Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:		
Usuario:		Usuario:		Usuario:		Usuario:		Usuario:		Usuario:		
Equipo:		Equipo:		Equipo:		Equipo:		Equipo:		Equipo:		
Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	
Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:		Fecha:		
Usuario:		Usuario:		Usuario:		Usuario:		Usuario:		Usuario:		
Equipo:		Equipo:		Equipo:		Equipo:		Equipo:		Equipo:		
Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	Cerrado:	SI / No	

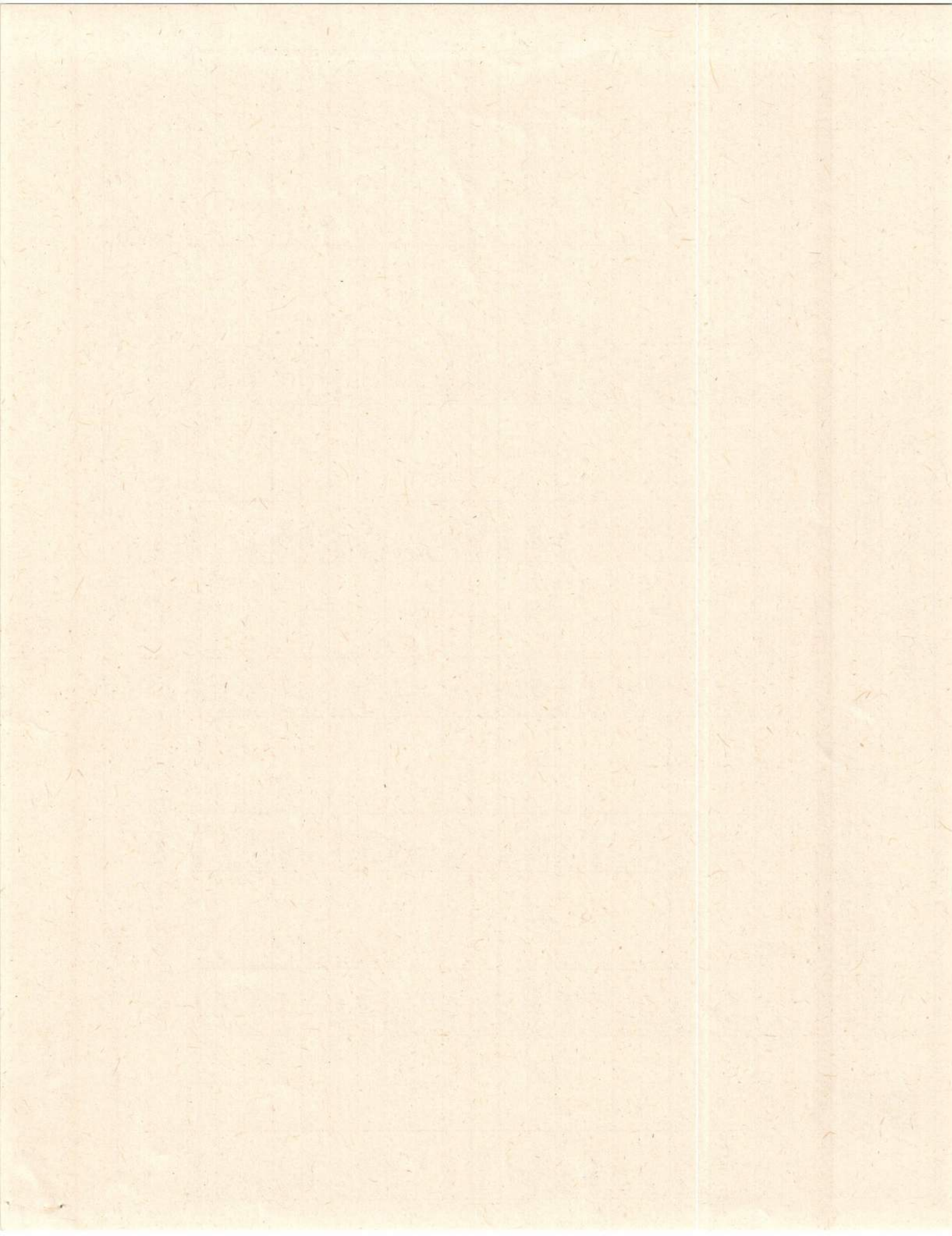
GRUPO DE APOYO INFORMÁTICO - Cuento con nosotros estamos para servirlo, con respeto, honestidad y prontitud

Firma del funcionario responsable: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: dd mm aaaa









ALCALDÍA MAYOR  
DE  
MEDELLÁN  
Unidad de Mantenimiento Vial

# INFORME DE SERVICIOS TÉCNICO

CÓDIGO: SIT-FM-011

VERSIÓN: 2.0

FECHA DE APLICACIÓN: OCTUBRE DE 2016

CORRESPONDIENTE AL MES DE: \_\_\_\_\_

AÑO: \_\_\_\_\_

FECHA	HORA SOLICITUD	ACTIVIDAD	USUARIO	HORA DE RESPUESTA	OBSERVACION









ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vial

## SOLICITUD SOPORTE TÉCNICO

CODIGO: SIT-FM-001

VERSIÓN: 3.0

FECHA DE APLICACIÓN: OCTUBRE DE 2016

Solicitud Soporte técnico No. \_\_\_\_\_

Solicitante: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

Fecha solicitud: dd mm aaaa

Hora solicitud: \_\_\_\_\_

a.m p.m

Equipo No. \_\_\_\_\_

Medio de solicitud:

Teléfono

Correo electrónico

Escrito (Memorando u oficio)

Presencial

Mantenimiento Programado

Solicitud Suministros

Requerimiento:

Hardware

Sí Capital

Teléfono

Internet

Software

Orfeo

Periféricos

Correo electrónico

Descripción del problema: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Soporte técnico por: \_\_\_\_\_

Fecha diagnóstico: dd mm aaaa

Hora diagnóstico: \_\_\_\_\_

a.m p.m

Resuelto: Si No

Fecha Atención: dd mm aaaa

Hora Atención: \_\_\_\_\_

a.m p.m

Cambio de respuesta: Si No

Descripción de la solución: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Recibe a satisfacción:  Si  No

\_\_\_\_\_  
Firma Solicitante servicio técnico

\_\_\_\_\_  
Firma Encargado soporte técnico

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



