
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 10
	<b>Documento:</b>	Cambio y/o alistamiento de Equipos	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 1 de 21
			<b>30/08/2019</b>	


<b>OBJETIVO</b>	Atender las solicitudes de cambio y/o alistamiento de equipos de tecnología de acuerdo a la pertinencia y disponibilidad de equipos para la ejecución de las funciones de los colaboradores de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia.
<b>ALCANCE</b>	
Inicia con el análisis de la solicitud, continúa con la gestión de cambio y/o alistamiento y finaliza con el cierre del caso y envío de la encuesta de servicio al usuario solicitante.	

<b>NORMATIVIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.</li> <li>• Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.</li> <li>• Ley 1273 de 2009: Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.</li> <li>• Decreto 415 de 2016: Por el cual se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones"; el cual exhorta a las entidades territoriales a adoptar lineamientos que las entidades estatales deben tener en cuenta para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad.</li> <li>• Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</li> </ul>	


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 10
	<b>Documento:</b>	Cambio y/o alistamiento de Equipos	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 2 de 21
			<b>30/08/2019</b>	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	Concepto Técnico de Elementos Tecnológicos F-GT-422 Concepto Técnico Baja de Elementos de Tecnología F-GT-542 Acta de Entrega Elementos Tecnológicos F-GT-540

DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ANS:</b> Acuerdo de Nivel de Servicio, que establece los tiempos en para solucionar un Servicio.</li> <li>• <b>AGENTE DE MESA:</b> Persona Primer punto de contacto con el usuario que puede solucionar requerimientos Nivel I, vía remota o mediante orientación.</li> <li>• <b>AGENTE DE SITIO:</b> Persona (técnico) de segundo nivel que se desplaza hasta el sitio donde se encuentra ubicado el Usuario Solicitante, a atender la solicitud.</li> <li>• <b>APLICATIVO:</b> Conjunto de programas de computación desarrollados para realizar, en combinación con la actividad humana, tareas o procesos específicos relacionados, en general, con el procesamiento de la información.</li> <li>• <b>CORREO ELECTRONICO:</b> Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos y que permite a los usuarios solicitar los servicios.</li> <li>• <b>DIAGNOSTICO:</b> Estudio que se le realiza a cada caso, a fin de establecer el procedimiento a seguir para dar solución.</li> <li>• <b>ESCALAR:</b> Traslado de un caso a personal más especializado de acuerdo con la complejidad, previa documentación del mismo.</li> <li>• <b>ESPECIALISTA:</b> Usuario a quien se le designan los casos de acuerdo con la clasificación estipulada en el árbol de categorización de servicios.</li> <li>• <b>HARDWARE:</b> Son las diferentes partes físicas, que interactuando entre ellas nos permite realizar cada uno de los procesos que necesitemos dentro de un elemento de Tecnología.</li> <li>• <b>INCIDENTE:</b> Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio. La cual afecta a Un grupo, a Varios grupos o a todos los usuarios de la Entidad. Dichas fallas puedes ser reportadas por los usuarios, el equipo del servicio o por alguna herramienta de monitorización de eventos.</li> </ul>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Gestión de Tecnologías de la Información	<b>Código:</b>	PD-GT- 10
	<b>Documento:</b>	Cambio y/o alistamiento de Equipos	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
			Página 3 de 21	

- **INTRANET:** Es la Red interna de la Entidad, la cual está conformada por estándares de Internet, en la que todos los equipos que se encuentran conectados a esta, reciben uno o varios servicios permitidos de acuerdo a las políticas de Seguridad.
- **MESA DE SERVICIOS:** Punto de contacto donde se reciben las solicitudes de servicio de tecnología y Sistemas de la información relacionadas con registrar, escalar, hacer seguimiento y solucionar los requerimientos de servicios solicitados y servicios atendidos.
- **NIVEL DE SERVICIO:** Es la escalabilidad que tiene cualquier tipo de solicitud dirigida a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la información que involucre componente tecnológico (hardware o software).
- **PROBLEMA:** Categorización de un caso si ha sido reportado como mínimo 20 veces.
- **RECEPCIÓN DE SOLICITUD DEL SERVICIO:** Hace referencia a toda solicitud registrada a través del aplicativo de la mesa de Servicios que implique: solicitud de préstamo, asignación y traslado de equipos de cómputo, telefonía o video, actualizaciones, cambio de versiones, cambios de claves, creación de usuarios, solicitud de visitas técnicas para sedes, apoyo técnico, Requerimiento, Incidente, Problema ... etc...
- **REMOTO:** Atención desde la Mesa de Servicios por parte de un Agente de Mesa a un punto equidistante de la Entidad.
- **REQUERIMIENTO:** Es toda solicitud de servicios planeada que se desarrolla a través de la Mesa de Servicios.
- **SOFTWARE:** Son las aplicaciones que permiten a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas específicas, en cualquier campo susceptible de ser automatizado.
- **SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Sistema de información se define como un conjunto de procedimientos (coordinación, análisis de problemas, visualización de aspectos complejos) interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de la Entidad.
- **TICKET:** Número de Registro que se informa a usuario solicitante de un servicio y al agente que atenderá dicho servicio, el cual avisa que hay una gestión en curso.
- **USUARIO:** Son todos los empleados, contratistas, consultores, trabajadores temporales y cualquier otra persona o entidad que utilice los recursos tecnológicos de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 10
	<b>Documento:</b>	<b>Cambio y/o alistamiento de Equipos</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 4 de 21
			<b>30/08/2019</b>	

#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda solicitud radicada a mesa de servicio tiene asociado un número de radicado generado por la Herramienta de mesa de servicio que permite su seguimiento y trazabilidad.
- La mesa de servicio de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia está conformada por los siguientes roles:
  - Agentes de Mesa: Personal que se encarga de realizar la recepción de solicitudes e incidentes y gestionar en remoto.
  - Agentes de Sitio: Personal que se encarga de gestionar de forma presencial los incidentes y requerimientos de los usuarios.
  - Agentes Office 365 y antivirus: Persona especializada en temas relacionados con capacitaciones y estrategias de uso de office 365 y herramientas de antivirus.
  - Agente de Inventarios: Persona que se encarga de la administración de los inventarios tecnológicos
  - Especialistas nivel 3 y 4: Profesionales especializados de los grupos de trabajo al interior de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.
- El cambio de equipo se llevará a cabo únicamente cuando se compruebe falla del equipo en uso o por asignación autorizada dadas las funciones que desempeña el rol del usuario solicitante.
- Una vez finalizado el servicio, el sistema enviara la encuesta de satisfacción de servicio, la cual estará disponible para que el usuario la diligencie hasta en un máximo de 3 días hábiles, en caso de no realizarlo la herramienta procederá con el cierre automático del caso clasificándolo como satisfactorio.
- Los casos que sean calificados como no satisfactorios por el usuario, el Coordinador de Mesa de Servicio deberá evaluar el servicio prestado y de acuerdo a su análisis retroalimentar al agente y re-aperturar el caso o justificar al usuario el procedimiento realizado.
- La herramienta de mesa de servicio suministra los datos estadísticos del servicio prestado durante el mes, con los cuales se analizara la calidad del servicio y la gestión por parte de los involucrados, con el fin de realizar seguimiento y mejoramiento continuo al procedimiento.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

Gestión de Tecnologías de la  
Información

**Código:**

PD-GT- 10

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**

Cambio y/o alistamiento de Equipos

**Fecha de Vigencia:**

30/08/2019

Página 5 de 21

**PARÁMETROS DE MEDICIÓN**

Ver Matriz de Indicadores

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
		Inicio del procedimiento					
1.	Solicitud de Cambio y/o alistamiento de equipo	Analizar Solicitud de Cambio y/o alistamiento de Equipos	Analizar caso teniendo en cuenta la necesidad del usuario, bien sea relacionada con el cambio o con el alistamiento de equipo	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Solicitud de cambio y/o alistamiento analizada
	Solicitud de cambio y/o alistamiento analizada	¿Cambio o alistamiento?	Cambio de Equipo: Continúa en actividad 2. Alistamiento de Equipo: Continúa en actividad 10.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Cambio de Equipo Alistamiento de Equipo
2.	Cambio de Equipo	Generar Ticket asociado al	Generar ticket asociado al agente de sitio con el fin de que	Dirección de Tecnologías y	Técnico - Agente de inventarios		Ticket asociado al agente de sitio



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la  
Información

Documento:

Cambio y/o alistamiento de Equipos

Código:

PD-GT- 10

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 6 de 21

		agente de sitio	el indague y verifique el estado del equipo actual.	Sistemas de la Información			
3.	Ticket asociado al agente de sitio	Revisar condiciones Equipo en uso	Asistir al puesto de trabajo del usuario solicitante en donde se procede a revisar el equipo y las condiciones de funcionamiento del mismo. De acuerdo con el diagnóstico realizado se procede a determinar si los inconvenientes de la maquina son críticos y qué tipo de soluciones requiere para operar tal como lo requiere el usuario.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio	Verificación de estado real del equipo solicitado para cambio	Diagnóstico del equipo en uso
	Diagnóstico del equipo en uso	¿Problemas solucionables ?	Si: Continúa en actividad 6. No: Continúa en actividad 4.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Problemas solucionables  Problemas no solucionables
4.	F-GT-422 Formato concepto Técnico	Realizar concepto técnico	De acuerdo con el diagnóstico realizado al equipo en uso, se procede a diligenciar F-GT-422 Formato de Concepto técnico	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Concepto Técnico



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

Gestión de Tecnologías de la  
Información

**Código:**

PD-GT- 10

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**

Cambio y/o alistamiento de Equipos

**Fecha de Vigencia:**

30/08/2019

Página 7 de 21

	Problemas no solucionables Diagnóstico del equipo en uso		según instrucciones de diligenciamiento. El objetivo es justificar técnicamente por qué el equipo debe ser cambiado.				
5.	Concepto Técnico	Escalar concepto técnico al agente de inventarios	Enviar por correo electrónico el concepto técnico al agente de inventarios para su gestión.  Continuar en paralelo en las actividades 7 y 9.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Correo electrónico con concepto tecnico
6.	Problemas solucionables Diagnóstico del equipo en uso	Aplicar correctivos	De acuerdo con el diagnóstico realizado al equipo en uso se ejecutan los correctivos necesarios para dejar funcionando la máquina de manera óptima verificando la funcionalidad de cada uno de los procedimientos aplicados.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Correctivos aplicados a equipo en uso
7.	Concepto Técnico	Documentar en aplicativo	Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y	Dirección de Tecnologías y	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

**Gestión de Tecnologías de la  
Información**

**Código:**

PD-GT- 10

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**

**Cambio y/o alistamiento de Equipos**

**Fecha de Vigencia:**

30/08/2019

Página 8 de 21

	Correctivos aplicados a equipo en uso	y completar caso	cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.	Sistemas de la Información			herramienta de mesa de servicio
8.	Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio	<b>Capturar encuesta de satisfacción del servicio</b>	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le llega por medio de correo electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio  Fin del Servicio
9.	Concepto Técnico	<b>Analizar concepto técnico</b>	Analizar concepto técnico remitido por agente en sitio verificando la información que	Dirección de Tecnologías y	Técnico - Agente de inventarios		Concepto técnico analizado





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

Gestión de Tecnologías de la  
Información

**Código:**

PD-GT- 10

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**

Cambio y/o alistamiento de Equipos

**Fecha de Vigencia:**

30/08/2019

Página 9 de 21

			justifica el cambio del equipo y su procedencia	Sistemas de la Información			
10.	Alistamiento de Equipo  Concepto técnico analizado	Verificar inventario de equipos disponibles	Verificar en Matriz Inventario de Equipos cuales son los equipos que se encuentran disponibles para asignación	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Equipos disponibles para asignación
11.	Equipos disponibles para asignación	Definir Equipo a asignar	Definir de los equipos disponibles para asignación, cual es el idóneo en características técnicas de acuerdo al perfil y rol del usuario solicitante para la correcta ejecución de sus actividades laborales.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Equipo definido para asignación
12.	Equipo definido para asignación	Solicitar Equipo a Almacén	Solicitar el equipo definido para la asignación al Almacén a través de correo electrónico, en donde se detallan las	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Solicitud de Equipo a Almacén  Equipo entregado por el Almacén



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la  
Información

Documento:

Cambio y/o alistamiento de Equipos

Código:

PD-GT- 10

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 10 de 21

			características y especificaciones del mismo.  Esperar entrega del Equipo por parte de almacén.				
13.	Equipo entregado por el Almacén	Recibir equipo con formato de recursos físicos	Con la entrega del equipo por parte del almacén se recibe también el Formato de Recursos Físicos para que sea firmado por el usuario solicitante en la entrega oficial	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Formato de Recursos Físicos para entrega del equipo
14.	Formato de Recursos Físicos para entrega del equipo  Equipo entregado por el Almacén	Actualizar Equipos asignados en Matriz Inventario de Equipos	Actualizar recepción de equipo en la Matriz Inventario de Equipos con el fin de tener claridad acerca de dónde, cuándo y a quien fue asignado el respectivo elemento.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Matriz Inventario de Equipos actualizada
15.	Matriz Inventario de	Realizar acta de entrega de	Realizar Acta de Entrega de Equipos Tecnológicos de acuerdo a las instrucciones del	Dirección de Tecnologías y	Técnico - Agente de inventarios		Acta de Entrega Elementos



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

**Gestión de Tecnologías de la  
Información**

**Código:**

PD-GT- 10

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**

**Cambio y/o alistamiento de Equipos**

**Fecha de Vigencia:**

30/08/2019

Página 11 de 21

	Equipos actualizada  Acta de Entrega Elementos Tecnológicos F-GT-540	equipos tecnológicos	formato con el fin de que sea firmada por el usuario en el momento de la entrega del equipo al usuario	Sistemas de la Información			Tecnológicos F-GT-540
16.	Acta de Entrega Elementos Tecnológicos F-GT-540	Generar caso asociado a Agente de Sitio/Piso para alistamiento e instalación de equipo	Generar caso asociado a la solicitud principal en la herramienta de mesa de servicio para el Agente de Sitio/Piso con el fin de que el realice el alistamiento y entrega del equipo al usuario solicitante.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Ticket asociado a Agente de Sitio/Piso
17.	Ticket asociado a Agente de Sitio/Piso  Acta de Entrega Elementos	Entregar Equipo al Agente de Sitio/Piso	Entregar el equipo al Agente de Sitio/Piso junto con el Formato de Recursos Físicos y el Acta de entrega de Equipos Tecnológicos con el fin de que realice la gestión de	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de inventarios		Equipo entregado al Agente de Sitio/Piso



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

**Gestión de Tecnologías de la  
Información**

**Código:**

PD-GT- 10

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**

**Cambio y/o alistamiento de Equipos**

**Fecha de Vigencia:**

30/08/2019

Página 12 de 21

	Tecnológicos F-GT-540		alistamiento y entrega al usuario final				
	Formato de Recursos Físicos para entrega del equipo						
18.	Equipo entregado al Agente de Sitio/Piso	Revisar solicitud de Alistamiento e Instalación	Revisar solicitud de alistamiento e instalación del equipo, entre otras analizando el usuario al que se realizara la entrega y el tipo de servicios que requiere sean instalados.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Solicitud de alistamiento e instalación analizada
	Solicitud de alistamiento e instalación analizada	¿Solicitud por cambio o nuevo equipo?	Nuevo Equipo: Continúa en actividad 23. Cambio de Equipo: Continúa en actividad 19.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Solicitud de nuevo equipo Solicitud de Cambio de Equipo
19	Solicitud de Cambio de Equipo	Copiar información del usuario	Respaldar la información del usuario contenida en el computador que hasta el	Dirección de Tecnologías y	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Información del usuario respaldada



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

Gestión de Tecnologías de la  
Información

**Código:**

PD-GT- 10

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**


Cambio y/o alistamiento de Equipos

**Fecha de Vigencia:**


30/08/2019

Página 13 de 21

			momento tuvo en uso con el fin de garantizarle al usuario su disponibilidad en el nuevo equipo	Sistemas de la Información			
20	Solicitud de Cambio de Equipo	Formatear el Equipo Antiguo	Formatear equipo antiguo con el fin de liberarlo de toda información para que quede listo para la entrega que corresponda.  Se continua en paralelo con actividad 23 y punto de decisión "¿El Equipo es para dar de baja?"	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Equipo antiguo formateado
	Equipo antiguo formateado	¿El Equipo es para dar de baja?	Si: Continúa en actividad 21. No: Continúa en actividad 22.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Equipo para dar de baja  Equipo para reasignar
21.	Equipo para dar de baja	Realizar acta de baja de equipos	Realizar el Formato Concepto Técnico Baja de Elementos de Tecnología con la información	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Concepto Técnico Baja de Elementos de Tecnología F-GT-542

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 10
	<b>Documento:</b>	<b>Cambio y/o alistamiento de Equipos</b>	<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	30/08/2019
			Página 14 de 21	

	Concepto Técnico Baja de Elementos de Tecnología F-GT-542		detallada del equipo, las condiciones y justificación para la baja.				
22.	Equipo para dar de baja	<b>Entregar Equipo Antiguo a Agente de Inventario</b>	Entregar antiguo equipo al Agente de Inventarios con el fin de que el continúe la gestión de baja del mismo.  Continúa en actividad 31.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Equipo antiguo entregado
23.	Solicitud de nuevo equipo	<b>Alistar Equipo</b>	Realizar la gestión de alistamiento e instalación de los software base de la entidad, tal como ofimático, antivirus, utilidades... Por último se registra equipo al dominio de la Entidad y se deja listo para el ingreso del nuevo usuario.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Equipo alistado
24.	Equipo alistado	<b>Instalar equipo y contextualizar</b>	Instalar el nuevo equipo en el puesto de trabajo del usuario	Dirección de Tecnologías y	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Equipo instalado

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información</b>	<b>Código:</b>	PD-GT- 10
			<b>Versión:</b>	1
			<b>Fecha Aprobación:</b>	30/08/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Cambio y/o alistamiento de Equipos</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 15 de 21
			<b>30/08/2019</b>	

		<b>al usuario en uso de las herramientas</b>	<p>solicitante. Se realiza verificación e instalación de los programas adicionales requeridos por el usuario.</p> <p>De ser necesario se contextualiza y/o capacita al usuario en el uso de las herramientas de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia.</p>	Sistemas de la Información			
25.	Equipo instalado	<b>Solicitar firma de Formato de Recursos Físicos y Acta de entrega de equipos tecnológicos</b>	<p>Posterior a la entrega de equipo, se solicita al usuario su firma en los Formatos de Recursos Físicos y Acta de entrega de equipos tecnológicos</p>	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		<p>Formato de Recursos Físicos firmado por el usuario</p> <p>Acta de entrega de equipos tecnológicos firmado por el usuario</p>
26.	Formato de Recursos Físicos firmado por el usuario	<b>Entregar formatos al agente de inventarios</b>	<p>Entregar los formatos ya firmados por el usuario al agente de inventarios para la respectiva gestión.</p>	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Formatos entregados al Agente de Inventarios



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la  
Información

Código:

PD-GT- 10

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:

Cambio y/o alistamiento de Equipos

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 16 de 21

	Acta de entrega de equipos tecnológicos firmado por el usuario		Se continúa en paralelo con actividad 27 y actividad 29.				
27	Formatos entregados al Agente de Inventarios	Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Documentación de la gestión del caso y cierre de este en herramienta de mesa de servicio
28.	Documentación del caso y cierre de este en herramienta de mesa de servicio	Capturar encuesta de satisfacción del servicio	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le llega por medio de correo electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio Fin del Servicio





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

Gestión de Tecnologías de la  
Información

**Código:**

PD-GT- 10

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**

Cambio y/o alistamiento de Equipos

**Fecha de Vigencia:**

30/08/2019

Página 17 de 21

			que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento				
29.	Formatos entregados al Agente de Inventarios	Regresar formato de Recursos Físicos al Almacén	Retornar formato de Recursos Físicos firmado por el usuario al almacén para que esta dependencia haga el respectivo proceso de almacenamiento y documentación	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Inventarios		Formato de Recursos Físicos entregado a Almacén
30	Formatos entregados al Agente de Inventarios	Archivar acta de entrega de equipos tecnológicos	Archivar del acta de entrega de elementos tecnológicos para mantener el control de los equipos asignados y para una futura consulta en caso de que se requiera	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Inventarios		Acta de Entrega de Equipos Tecnológicos archivada
	Acta de Entrega de Equipos Tecnológicos archivada	¿Fue cambio de equipo?	Si: Continúa en actividad 31. No: Continúa en actividad 36.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Inventarios		Cambio de Equipo  Alistamiento de Equipo



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

**Gestión de Tecnologías de la  
Información**

**Código:**

PD-GT- 10

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**

**Cambio y/o alistamiento de Equipos**

**Fecha de Vigencia:**

30/08/2019

Página 18 de 21

31	Equipo antiguo entregado Cambio de Equipo	Recibir equipo y validar estado	Recibir el equipo entregado por el Agente de Sitio/Piso. Validar el estado del elemento y verificar que corresponda a lo documentado en el caso.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Inventarios		Estado del equipo validado
	Estado del equipo validado	¿Equipo para reasignación o baja?	Reasignación: Continúa en actividad 34. Baja: Continúa en actividad 32.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Inventarios		Equipo para baja Equipo para Reasignación
32.	Equipo para baja	Realizar oficio de remisión de baja	Realizar oficio de remisión para dar de baja el equipo de manera correcta y siguiendo los lineamientos establecidos. Dicho oficio debe contener la firma de aceptación del coordinador y del Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Inventarios		Oficio de Remisión de baja
33.	Oficio de Remisión de baja	Entregar Equipo y Oficio a Almacén	Realizar entrega del equipo a dar de baja junto con su respectivo Oficio de Remisión	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Inventarios		Equipo y Oficio de Remisión de Baja entregado a Almacén



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

**Proceso:**

Gestión de Tecnologías de la  
Información

**Código:**

PD-GT- 10

**Versión:**

1

**Fecha Aprobación:**

30/08/2019

**Documento:**

Cambio y/o alistamiento de Equipos

**Fecha de Vigencia:**

30/08/2019

Página 19 de 21

			de Baja al almacén para que ellos realicen la gestión de baja. Continuar en actividad 36.				
34.	Equipo para Reasignación	Solicitar a Almacén entrega de equipo para custodia	Por medio de correo electrónico se solicita al Almacén la custodia y resguardo del equipo mientras se realiza una nueva asignación del mismo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Inventarios		Correo electrónico con solicitud de custodia
35.	Correo electrónico con solicitud de custodia	Entregar Equipo a Almacén	Se entrega a Almacén el antiguo equipo para que realice la respectiva custodia y resguardo del elemento en un lugar seguro mientras se realiza una nueva asignación del mismo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Inventarios		Equipo entregado a Almacén
36.	Alistamiento de Equipo Equipo y Oficio de Remisión de Baja entregado a Almacén	Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Inventarios		Documentación de la gestión del caso y cierre de este en herramienta de mesa de servicio



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la  
Información

Documento:

Cambio y/o alistamiento de Equipos

Código:

PD-GT- 10

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 20 de 21

	Equipo entregado a Almacén						
37.	Documentación de la gestión del caso y cierre de este en herramienta de mesa de servicio	Capturar encuesta de satisfacción del servicio	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la encuesta que le llega por medio de correo electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente de Piso/Sitio		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio  Fin del Servicio



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital de Seguridad,  
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la  
Información

Código:

PD-GT- 10

Versión:

1

Fecha Aprobación:

30/08/2019

Documento:

Cambio y/o alistamiento de Equipos

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 21 de 21

CONTROL DE CAMBIOS			
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	30/08/2019	Documento Original	
ELABORÓ		REVISÓ	
NOMBRE	Sofía Elizabeth Gómez Muñoz	Martha Yanira Rincón Galvis Marcela Senestrari Castro	APROBÓ Andres Javier Solorzano Ulloa
CARGO	Contratista – Ing. Calidad	Profesional Universitario Contratista Líder Operativo MIPG	Director de Tecnologías de Información
FIRMA			

