

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-004
		Revisión: 000
	Procedimiento Reparación de Software y Hardware	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 1 de 12

PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN DE SOFTWARE Y HARDWARE

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-004
		Revisión: 000
	Procedimiento Reparación de Software y Hardware	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 2 de 12

Contenido

I. OBJETIVOS.....	3
II. ALCANCE.....	3
III. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	3
IV. NORMATIVA APLICABLE	3
V. DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	4
VI. DESARROLLO	5
i. Diagrama de flujo.....	5
ii. Procedimiento.....	6
VII. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN EXTERNO	8
VIII. REGISTROS ASOCIADOS	8
IX. ANEXOS.....	9
X. CONTROL DE CAMBIOS	11
XI. AUTORIZACIONES.....	11

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-004
		Revisión: 000
	Procedimiento Reparación de Software y Hardware	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 3 de 12

I. OBJETIVOS

Atender requerimiento de software y hardware solicitados por los líderes de procesos y usuarios del sistema.

II. ALCANCE

Desde el incidente asignado, la verificación de la naturaleza de la solicitud, el diagnóstico y reparación de software y hardware.

III. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Proceso	Responsabilidades
Gestión de TI	Establecer los lineamientos necesarios para el cumplimiento de los procesos de TI. Actualizar y modificar el procedimiento cuando sea necesario Comunicar a los procesos involucrados los lineamientos establecidos.
Líderes de Procesos	Llevar a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento

IV. NORMATIVA APLICABLE

- Decreto Legislativo No. 534 Ley de Acceso a la Información Pública.
- Decreto Ejecutivo No. 136 Reglamento de La Ley de Acceso a la Información Pública.
- Normativa Archivística No.1 Sistema Institucional de Archivos.
- Decreto Legislativo No. 316 Ley del Archivo General de la Nación
- Lineamientos de Gestión Documental y Archivos del Instituto de Acceso a la Información Pública.
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-004
		Revisión: 000
	Procedimiento Reparación de Software y Hardware	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 4 de 12

- ISO 37001:2016 Sistemas de gestión antisoborno — Requisitos con orientación para su uso

V. DEFINICIONES, SIGLAS Y ABREVIATURAS

a. Definiciones

Control de la información documentada: Uso y manejo de documentos, con respecto a la eficacia y eficiencia de la organización, contemplando la funcionalidad (velocidad de procesamiento), facilidad de uso, recursos necesarios, congruencia con la política y objetivos institucionales; requisitos e interacción con las partes interesadas del proceso.

Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Información: Datos que poseen significado.

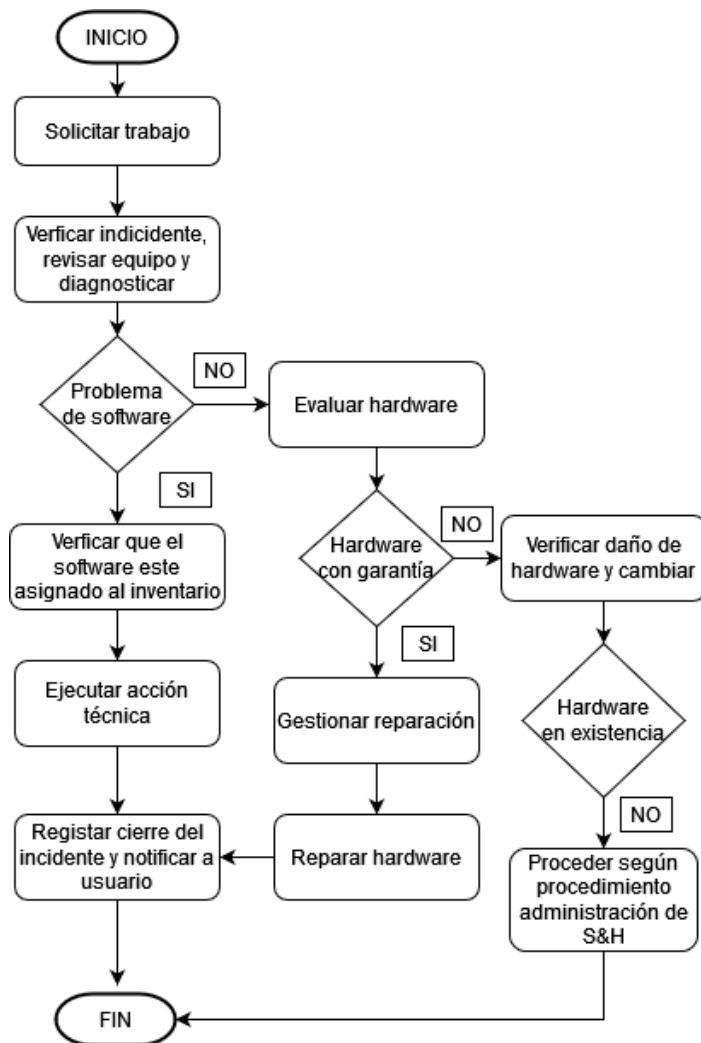
Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Hardware: El hardware, equipo o soporte físico en informática se refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-004
		Revisión: 000
	Procedimiento Reparación de Software y Hardware	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 5 de 12

VI. DESARROLLO

i. Diagrama de flujo.



	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-004
		Revisión: 000
	Procedimiento Reparación de Software y Hardware	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 6 de 12

ii. Procedimiento.

N °	TIPO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Prepara requerimiento	Solicitante-Líder de Proceso	INICIO. Prepara solicitud de acuerdo con el formato de Solicitud de Trabajo (TIC-FOR-001)
2	Verificar incidente asignado.	Gestión de la TI	Verifica incidente asignado cuál es su reporte, a que unidad pertenece, y los detalles que este posee.
3	Revisar el equipo y diagnosticar.	Jefe /Técnico	Revisa el equipo y detecta la falla reportada, procede a realizar el diagnóstico; dicha revisión puede hacerse en forma remota o presencial.
4	¿Problema de Software?	Técnico	Si es problema de software a la actividad: "Verificar que software esté asignado en inventario"; en caso contrario, pasa a la actividad: "Evaluar hardware".
5	Verificar que software esté asignado en inventario.	Jefe /Técnico	Verifica que sea el software asignado según inventario por usuario y detallado en el Formato de Inventarios de Software y Hardware (TIC-FOR-003).
6	Ejecutar acción técnica.	Jefe /Técnico	Resuelve el problema mediante reinstalación, configuración, actualización o desinstalación en caso de que el software no esté asignado en el inventario.
7	Evaluar hardware.	Jefe /Técnico	Evalúa hardware para identificar el daño, este último puede considerarse una pieza, tal como: disco duro, teclado, tarjeta madre, memoria, ratón, pantalla, etc.

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-004
		Revisión: 000
	Procedimiento Reparación de Software y Hardware	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 7 de 12

8	¿Hardware con Garantía?	Jefe /Técnico	Si el hardware tiene garantía pasa a la actividad: "Gestionar reparación de hardware"; en caso contrario, pasa a la actividad: "Verificar daño de hardware y suplir con insumo de existencia".
9	Verificar daño de hardware y suplir con insumo en existencia.	Jefe /Técnico	Verifica si el daño de hardware se sustituye con insumos de existencia en el listado disponible.
10	¿Hardware en existencia?	Jefe /Técnico	Si hay hardware en existencia para sustituir el dañado, pasa a la actividad: "Gestionar reparación del hardware"; en caso contrario, pasa a la actividad: "Verificar presupuesto y disponibilidad de fondos para realizar compra".
11	Gestionar reparación del hardware.	Jefe /Técnico	Gestiona la reparación del hardware, ya sea que se realice de manera interna o a través de un tercero. En caso de que el equipo disponga de garantía, se tramitará con el proveedor o con los centros autorizados por el fabricante. Registra en el formulario Envío de equipo a reparación (TIC-FOR-004)
12	Reparar Hardware.	Jefe /Técnico	Repara el hardware o la pieza(s), tal(es) como: disco duro, teclado, fuente, memoria, ratón, etc. si se hace de forma interna; en caso de que se realice por gestión externa deberá dar seguimiento con el proveedor del servicio.
13	Registrar cierre del incidente y notificar a usuario.	Jefe /Técnico	Registra el cierre en el sistema de incidentes, con el que se da por terminada la gestión solicitada, posteriormente, el sistema remite

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-004
		Revisión: 000
	Procedimiento Reparación de Software y Hardware	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 8 de 12

			correo electrónico de notificación a usuario(a) informando dicha acción. NOTA: En el caso se requiera adquirir/comprar software y/o hardware se procederá según los pasos establecidos en el Procedimiento Administración de Software y Hardware (TIC-PRO-003).
14	Solicitar adquirir/contratar los bienes/servicios requeridos.	Solicitante-Líder de Proceso/Jefe de DS	Comunica con el proceso de Adquisiciones y Contrataciones, el cual procede con el procedimiento a seguir para adquirir/contratar los bienes/servicios requeridos.

VII. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ORIGEN EXTERNO

La información documentada de origen externo sólo se codificará según correlativo registrado en el Listado Maestro de Información Documentada y se dejará disponible.

VIII. REGISTROS ASOCIADOS

TIC-FOR-003 FORMATO DE INVENTARIOS DE SOFTWARE Y HARDWARE

TIC-FOR-004 FORMATO DE ENVÍO DE EQUIPO A REPARACIÓN

 	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-004
		Revisión: 000
	Procedimiento Reparación de Software y Hardware	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 9 de 12

IX. ANEXOS

TIC-FOR-003 FORMATO DE INVENTARIOS DE SOFTWARE Y HARDWARE

 	INVENTARIOS DE SOFTWARE Y HARDWARE	Código	TIC-FOR-003
		Revisión	000
		Vigente a partir de	18/11/2021

Fecha: _____

Nº	Descripción de software y hardware	Proceso	Nombre de la persona	Cantidad	Comentarios

Tomar acciones en caso la cantidad de software no coincidan versus lo registrado

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-004
		Revisión: 000
	Procedimiento Reparación de Software y Hardware	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 11 de 12

X. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios
000	18/11/2021	Creación inicial del documento.
001		
002		

XI. AUTORIZACIONES

	Nombre	Fecha
Elaborado por	Gerente de TI	18/11/2021
Revisado por	Gerente de Calidad	18/11/2021

	DIRECCIÓN NACIONAL DE OBRAS MUNICIPALES	Código: TIC-PRO-004
		Revisión: 000
	Procedimiento Reparación de Software y Hardware	Fecha Vigencia: 18/11/2021
		Página 12 de 12

Autorización	JUNTA DIRECTIVA	29/11/2021	Punto de acta n° <u>XI</u> Sesión <u>01/2021</u> .
--------------	-----------------	------------	---