	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO	Código: PR-16A-29
	SUBPROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión: 2
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Página: 1 de 5

1. Objeto:

Garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica de la entidad.

2. Responsable:

Secretaría General - Tecnologías de la Información.

3. Alcance:

Este procedimiento aplica para los recursos de infraestructura tecnológica como software (Sistemas de información, Sistemas operativos, Bases de datos, Herramientas Ofimáticas), Hardware como (Dispositivos de Red, Servidores, Desktop, Laptop, Unidades de Almacenamiento), Redes LAN (Cableado, Equipos activos), Red WAN (Regionales, Internet), Firewall (Seguridad Perimetral, Alta Disponibilidad, administrador de ancho de banda, Servidor), Telefonía (Equipos de Telefonía, Voip, Voz local y regional, Planta telefonía, wireless, Videoconferencia, entre otros) de todos los procesos.

4. Generalidades:**4.1 Inventario de la Infraestructura tecnológica.**

4.1.1 Se debe contar con el inventario actualizado de la infraestructura tecnológica de la entidad, la cual será objeto de soporte técnico.

4.1.2 Los equipos de la infraestructura tecnológica de la entidad pueden ser sujetos a mantenimiento preventivo o correctivo, así mismo puede ser un soporte técnico tercerizado.

4.1.3 Al inicio de cada vigencia la Oficina de Tecnologías de la Información, elabora un cronograma de mantenimiento preventivo a ejecutar sobre los equipos que hacen parte de la infraestructura tecnológica de la entidad.

4.1.4 El responsable de elaborar el Plan de Mantenimiento Preventivo es el profesional especializado con funciones de *Gestión de Infraestructura y de Servicios de TI* de la entidad.

4.1.5 La oficina de TI debe registrar los mantenimientos que se realicen sobre los diferentes tipos de equipos involucrados en la infraestructura tecnológica de la entidad en el FO-16A-56 Registro de servicios de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo.

4.1.6 Los funcionarios o proveedores encargados del mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica, debe de dar cumplimiento al plan de mantenimiento definido.

4.1.7 El mantenimiento, reparaciones o soporte técnico de la infraestructura tecnológica de la entidad, debe de dar cumplimiento al plan de mantenimiento definido.

4.1.8 Los equipos y dispositivos que hacen parte de la infraestructura tecnológica de la entidad, se deben mantener de acuerdo con los intervalos y especificaciones técnicas de servicio recomendada por el fabricante o proveedor y consignados en los contratos de soporte y mantenimiento que se realizan con los diferentes proveedores.

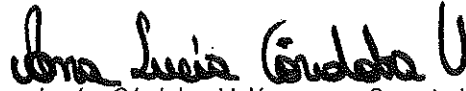
4.1.9 Se deben llevar a cabo al menos dos (2) mantenimientos preventivos al año sobre los equipos que hacen parte de la infraestructura tecnológica de la CARDER.

4.1.10 Ningún equipo o dispositivo que se encuentre en periodo de garantía o contrato de soporte técnico o de mantenimiento vigente, debe ser manipulado por personal ajeno al que el proveedor designe para tal fin.


Elaborado por:

 Edickson Giraldo Sánchez


Fecha: 14/07/2021

Revisado por:

 Ana Lucía Córdoba Velásquez - Secretaria General y Grupo Coordinador del Sistema Integrado de Gestión

Fecha: 14/07/2021

Aprobado por:

 Diana Lorena Morales Lozano - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión

Fecha: 14/07/2021

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO	Código: PR-16A-29
	SUBPROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión: 2
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Página: 2 de 5
<p>4.1.11 Cuando el equipo se encuentre ubicado en un lugar diferente a la sede principal de la CARDER, este será intervenido "in situ" siempre que se trate de mantenimiento preventivo, cuando se deban hacer reparaciones o mantenimiento correctivo, el equipo deberá ser trasladado hasta la Oficina de Tecnologías de Información de la Corporación.</p> <p>4.1.12 En caso de los equipos de cómputo que se encuentren bajo mantenimiento preventivo, soporte técnico o mantenimiento correctivo, y se evidencie alguna irregularidad relacionada con cambio de partes internas o externas ajenas a las relacionadas en el inventario, se deberá informar al líder respectivo.</p> <p>4.1.13. El profesional especializado responsable del grupo de Gestión de Infraestructura y Servicios de TI o quien haga sus veces, deberá controlar que se mantenga actualizado el plan de mantenimientos para la infraestructura tecnológica.</p>		
5. Anexos		
5.1 Registro de servicios de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo		FO-16A-56
5.2 Cronograma Mantenimiento Preventivo Equipos de Cómputo		FO-16A-63
5.3 Plan de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de infraestructura tecnológica		OD-16A-37
5.4 Solicitud mantenimiento equipos de cómputo, aplicativos y soporte a usuarios		FO-16A-05
6. Contenido		
A continuación se describen las actividades en orden secuencial de forma simbólica y en texto		
6.1 Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura Tecnológica		
6.2 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico de la Infraestructura Tecnológica		



PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO
 SUBPROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA
 TECNOLÓGICA

Código: PR-16A-29

Versión: 2

Página: 3 de 5

6.1 Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura Tecnológica

SECRETARÍA GENERAL

Inicio

Tecnologías de la Información:
 Cotejar el inventario de la Oficina de TI con los equipos activos en la Corporación y Oficinas Verdes
Técnico Administrativo de Tecnologías de la información

Tecnologías de la Información:
 Actualizar el Inventario de la infraestructura tecnológica con el levantamiento de información
Técnico Administrativo de Tecnologías de la información

Tecnologías de la Información:
 Programar el Mantenimiento Preventivo e iniciar con la programación prevista.
Profesional Universitario de TI

FO-16A-63

OD-16A-37

Tecnologías de la Información:
 Informar a los usuarios a través de correo electrónico u oficio el inicio de los mantenimientos preventivos y la fecha en que se realizará en sus equipos.
Profesional Especializado de TI

Tecnologías de la Información:
 Iniciar el Mantenimiento preventivo programado, el tiempo para realizar el mantenimiento varía dependiendo de cada equipo y las novedades que se encuentren en cada uno, del cual se puede desprender un Mantenimiento Predictivo o Correctivo.
Técnico de Apoyo TI

Tecnologías de la Información:
 Diligenciar el formato Registro de servicios de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo, en el cual cada funcionario recibe el equipo funcionando correctamente.
Técnico de Apoyo TI

FO-16A-56

1



PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: PR-16A-29

Versión: 2

Página: 4 de 5

6.1 Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura Tecnológica

SECRETARÍA GENERAL

1

Se presenta novedad al momento del Mantenimiento?

SI

Continuar con OD-16A -37
Mantenimiento Predictivo, se reporta tanto en la Hoja de Vida como al Supervisor la Novedad. o
Continuar con Diagrama 6,2

NO

Tecnologías de la Información:

Registrar las novedades y entregar el FO-16A-56 Registro de servicios de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo diligenciado al Técnico Administrativo de TI asignado a la gestión de infraestructura y servicios.

Técnico de Apoyo TI

FO-16A-56

Fin



PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO	Código: PR-16A-29
	Versión: 2
	Página: 5 de 5

SUBPROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

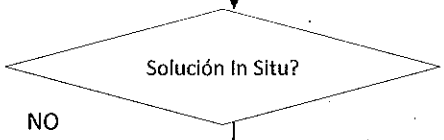
6.2 Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico de la Infraestructura Tecnológica

SECRETARÍA GENERAL

Inicio

Tecnologías de la Información:
Recibir el reporte por parte de la Plataforma SAIA, donde se informa del problema que presenta el usuario y se asigna éste caso al Técnico Administrativo o de Apoyo.
Profesional Especializado Tecnologías de la información

Tecnologías de la Información:
Verificar el equipo para determinar si se puede solucionar el problema in situ o se hace necesario retirar para hacer cambio de Hardware o seguimiento del mismo.
Técnico Administrativo o de Apoyo Tecnologías de la información



Tecnologías de la Información:
Ejecutar la corrección requerida en el sitio.
Técnico Administrativo o de Apoyo Tecnologías de la información

Tecnologías de la Información:
Retirar equipo, para ejecutar la corrección requerida, cambio de hardware, reinstalación de sistema operativo, seguimiento y/o análisis del problema.
Técnico Administrativo o de Apoyo Tecnologías de la información

Tecnologías de la Información:
Actualizar el inventario de infraestructura tecnológica con el levantamiento de información.
Técnico Administrativo o de Apoyo Tecnologías de la información

Tecnologías de la Información:
Diligenciar el formulario FO-16A-05 Solicitud mantenimiento equipos de cómputo, aplicativos y soporte a usuarios, donde se indican las acciones correctivas realizadas.
Técnico Administrativo o de Apoyo Tecnologías de la información

FO-16A-05

Tecnologías de la Información:
Entregar el equipo al usuario.
Técnico Administrativo o de Apoyo Tecnologías de la información

Fin