

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO		Código: PR-16A-29
	SUBPROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		Versión: 4
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, EVOLUTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		Página: 1 de 6

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, correctivo y/o evolutivo (PCE), 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 según su tipo (PCE) que se realicen sobre los diferentes tipos de equipos involucrados en la infraestructura tecnológica de la entidad en la plataforma de Mesa de Servicios GLPI, el cual será generado por el Técnico Administrativo de la oficina de TI.

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 Especializado Secretaría General Fecha: 10/12/2025	Revisado por: Profesional Laura Marcela Hincapié Muñoz - Secretaria General y Grupo Coordinador del Sistema Integrado de Gestión Fecha: 10/12/2025	Aprobado por: Yessica María Vargas Marín - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión Fecha: 10/12/2025
--	---	---



PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, EVOLUTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: PR-16A-29

Versión: 4

Página: 2 de 6

4.1.11 Cuando un equipo se encuentre ubicado fuera de la sede principal de la CARDER, deberá ser trasladado a la Oficina de Tecnologías de la Información en el mes programado para ejecutar su mantenimiento preventivo. Del mismo modo, en caso de requerirse reparaciones o mantenimiento correctivo, el equipo también deberá ser remitido a dicha oficina de para realizar el procedimiento correspondiente.

4.1.12 En caso de los equipos de cómputo que se encuentren bajo mantenimiento preventivo, mantenimiento evolutivo 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.

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.

4.1.14 La programación de los mantenimientos preventivos se realizará por asignación mensual, sin indicar fechas exactas. En caso de requerirse una reprogramación para otro mes, esta deberá quedar consignada en las observaciones del formato FO-16A-63.

5. Anexos

5.1 Aplicativo GLPI mesa de servicios TI

http://172.16.0.89/glpi_2/glpi/front/central.php

5.2 Cronograma Mantenimiento Preventivo Equipos de Cómputo

FO-16A-63

5.3 Plan de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de infraestructura tecnológica

OD-16A-37

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

6.3 Mantenimiento Evolutivo de la Infraestructura Tecnológica



PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, EVOLUTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: PR-16A-29

Versión: 4

Página: 3 de 6

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.
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 Correctivo o Evolutivo.
Técnico de Apoyo TI

Tecnologías de la Información:
Diligenciar el caso generado en el GLPI (http://172.16.0.89/glpi_2/glpi/front/central.php), en el cual cada funcionario quedará notificado como observador del mismo y quién recibe el equipo funcionando correctamente o por medio de registro fotográfico cargado al mismo Ticket cuándo fuese necesario.
Técnico de Apoyo TI

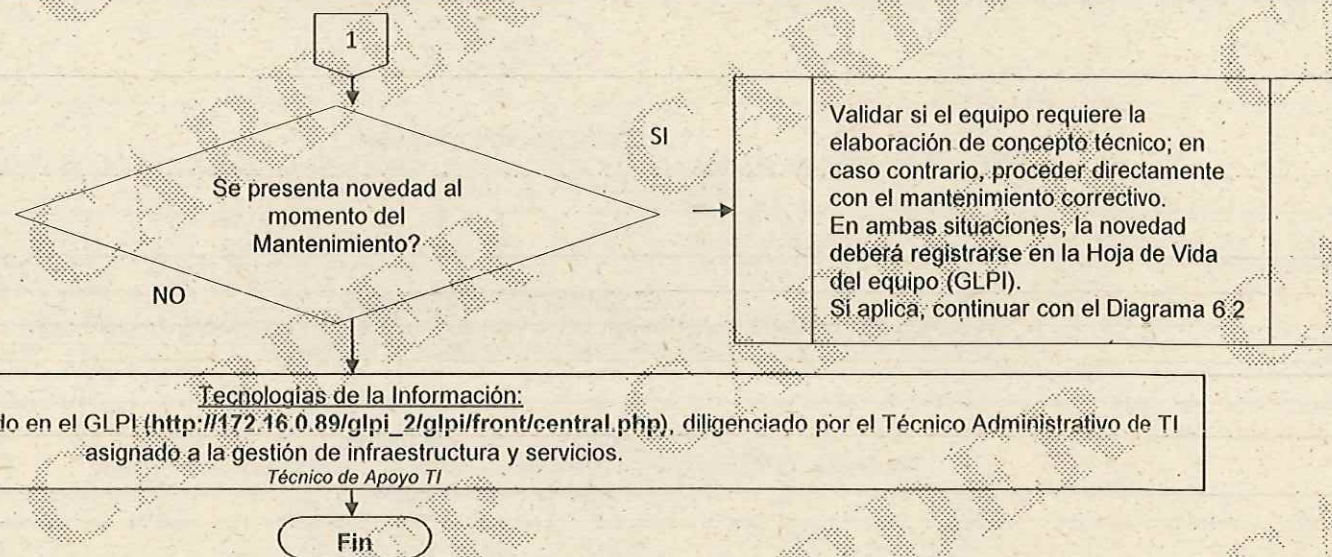
1


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

Código: PR-16A-29

Versión: 4

Página: 4 de 6

6.1 Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura Tecnológica
SECRETARÍA GENERAL




PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO

SUBPROCESO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, EVOLUTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Código: PR-16A-29

Versión: 4

Página: 5 de 6

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 GLPI, 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

Solución In Situ?

SI

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

NO

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 caso generado en el GLPI (http://172.16.0.89/glpi_2/glpi/front/central.php), donde se indican las acciones correctivas realizadas.
Técnico Administrativo o de Apoyo Tecnologías de la información

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

Fin



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

Código: PR-16A-29
 Versión: 4
 Página: 6 de 6

6.3 Mantenimiento Evolutivo de la Infraestructura Tecnológica

SECRETARÍA GENERAL

Inicio

Tecnologías de la Información:
 Recibir el informe de los equipos que se reportaron activos.
Profesional Especializado Tecnologías de la información

Tecnologías de la Información:
 Verificar el equipo para determinar si se puede mejorar el Hardware teniendo en cuenta cada modelo de equipo.
Técnico Administrativo o de Apoyo Tecnologías de la información

Se puede Mejorar?

NO

Tecnologías de la Información:
 Informar al Profesional Especializado que equipos no son viables para evolución.
Técnico Administrativo o de Apoyo Tecnologías de la información

SI

Tecnologías de la Información:
 Retirar equipo para ejecutar la Evolución requerida, cambio de hardware, reinstalación de sistema operativo.
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 caso generado en el GLPI (http://172.16.0.89/glpi_2/glpi/front/central.php), donde se indican las acciones evolutivas realizadas.
Técnico Administrativo o de Apoyo Tecnologías de la información

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

Fin