

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: PR-OST-002</b>
	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 03/Dic/2020</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar el Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de la infraestructura tecnológica de la ADR, de acuerdo con el Plan de mantenimiento Preventivo Anual.

## 2. ALCANCE

Inicia con la validación y actualización en la Base de datos de Gestión de la Configuración de infraestructura de Tecnologías de la Información al cual se le realizará el mantenimiento y finaliza con el análisis del informe del mantenimiento preventivo, identificando las necesidades en infraestructura tecnológica detectadas en la ejecución de los mantenimientos.

## 3. BASE LEGAL

Acuerdo 38 de 2002 del Archivo General de la Nación - Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

MRAE: Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado Colombiano.

Ley 872 de 2003 el sistema de gestión de la calidad tendrá un enfoque basado en los procesos

## 4. DEFINICIONES

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS): Es un acuerdo entre el proveedor de servicios TIC y la Entidad. describe los servicios, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios o varios clientes.

Correo electrónico: Servicio que permite el intercambio de mensajes escritos por medios de comunicación electrónicos.

CMDB (configuración management database): Base de datos de la gestión de la configuración y contiene las características de cada uno de los componentes de información.

Equipo de cómputo: Se refiere a cualquier equipo o hardware como computadores de escritorio, portátiles, servidores, tabletas, que esté bajo el control o pertenezca al usuario de servicios de la ADR.

Soporte Técnico: Es una asistencia técnica que brindan solucionar incidentes en los productos o servicios suministrados.

Mantenimiento preventivo: Actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla que se realiza de manera anticipada, con el fin de prevenir el surgimiento de averías en la infraestructura tecnológica, artefactos o equipos electrónicos, a los cuales se les tiene programada su intervención.

Mantenimiento correctivo: Es aquel que corrige las fallas observadas en los elementos de TI o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

Infraestructura Tecnológica: Es el conjunto de elementos tecnológicos que interactúan y se encargan de procesos de almacenamiento de los datos, comunicaciones, alojamiento de sistemas en una entidad u organización. En ella se incluye el hardware, el software y los diferentes componentes.

Herramienta de gestión de servicios: Plataforma para realizar registro y seguimiento de los incidentes y requerimientos tecnológicos reportados por los funcionarios y contratistas, con el fin de proporcionar respuestas ágiles y oportunas a los clientes internos y externos basados en la definición de las áreas de atención y Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Hardware: hace referencia a la parte física de la infraestructura tecnológica, y está compuesto por equipos de cómputo, servidores, equipos de comunicación, y demás elementos físicos.

Hoja de vida del equipo: Documento que permite determinar la identificación de un equipo o máquina y relaciona las características del equipo, incluyendo la información del historial de las intervenciones realizadas ya sean mantenimientos correctivos o preventivos.

Incidente: Interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio. Pueden ser fallos o consultas reportadas por los usuarios, el equipo del servicio o por alguna herramienta de monitorización de eventos.

Mantenimiento correctivo: Corresponde a la intervención del equipo o máquina con el objetivo de corregir los defectos por medio de la localización de averías o daños para corregirlos o repararlos.

Mantenimiento preventivo: Es aquella intervención a los equipos tecnológicos que se realiza de manera anticipada para prevenir averías en los artefactos, equipos electrónicos, infraestructura tecnológica y cualquier infraestructura TI.

Mesa de servicio: Único punto de contacto para la atención de incidentes y requerimientos tecnológicos.

Requerimiento: Solicitud formal por parte de un usuario para que algo sea provisto, como por ejemplo Instalaciones,

movimientos, adiciones o cambios en los elementos o servicios provistos por la Dirección de TIC.

Software: Nivel lógico que se instala en los equipos de procesamiento, el software está conformado por una serie de instrucciones lógicas y algoritmos para cumplir funciones dentro de un sistema, no es físico, se relaciona al software con programas, sistemas operativos y aplicaciones.

Servicio de TI: Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la entidad.

TI: Sigla de Tecnologías de la Información.

## 5. CONDICIONES ESPECIALES

En caso de no realizar la ejecución del mantenimiento preventivo este será reprogramado, sin embargo, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Debe existir un cronograma donde se desglose en el transcurso del año los equipos e infraestructura que será intervenida de forma ordena y secuencial, tomando como fuente de información la Base de Datos de la Gestión de la Configuración (CMDB).
- b) Teniendo presente los mantenimientos mínimos y frecuencia de mantenimiento requeridas para los equipos, de la misma manera estos deben ser relacionados en el cronograma de mantenimiento.
- c) El mantenimiento preventivo y correctivo aplica solo para los equipos que hacen parte de la infraestructura tecnológica de la ADR.
- d) Los elementos de la Infraestructura tecnológica de la ADR, que se encuentren en garantía o respaldados con un contrato de soporte o mantenimiento, solo podrán ser revisados por la empresa o proveedor que soporta dicho equipo, adicional a ello se deben definir los acuerdos de niveles de servicio en los que se describan los tiempos de atención, solución y reemplazo de la parte, esto para los casos que aplique.

### Mantenimiento correctivo

Este tipo de mantenimiento debe ser solicitado por medio de los canales dispuestos por la mesa de servicio, en el momento de ser asignado el especialista verifica el equipo con el objetivo de determinar un diagnóstico, bajo el concepto técnico se procede a realizar las correcciones para mantener en óptimas condiciones de funcionamiento del equipo intervenido, el cual debe ser verificado por el usuario final.

Los equipos que se encuentren fuera de las instalaciones del ADR serán verificados de forma remota para brindar la asistencia técnica desde la mesa de servicios, en el caso de identificar que el daño no es solucionado de esta manera, el equipo debe ser enviado a la OTI que se encuentra en la sede CAN, la solución será registrada en la mesa de servicio y a su vez será devuelto al funcionario y contratista según la ubicación que corresponda, el usuario final confirmará la solución del caso mediante correo a la mesa de servicio.

## 6. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Verificar en la CMDB la completitud de la infraestructura de TI	Valida y actualiza el CMDB de infraestructura de TI al cual se le realizará el mantenimiento, teniendo en cuenta los contratos de mantenimiento preventivo y la base de datos existentes de infraestructura de TI.	Profesional responsable del mantenimiento	Bases de datos de infraestructura de TI
2	Elaborar el plan de mantenimiento preventivo	Elabora cronograma de mantenimiento preventivo para todas las sedes de las ADR y la infraestructura tecnológica soportada.  Como insumo al plan de mantenimiento se deben verificar los incidentes registrados en la mesa de servicios	Profesional responsable del mantenimiento	Plan de mantenimiento preventivo
3	Aprobar el plan de mantenimiento preventivo	El Jefe de Tecnologías de la Información valida y aprueba el plan de mantenimiento por medio de correo electrónico según la vigencia programada.	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información	Correo electrónico  Plan de mantenimiento
		Informa mediante circular a		

4	Socializar la programación del mantenimiento preventivo	<p>toda la ADR y por medio de la Oficina de comunicaciones a todas las áreas de la ADR la programación del mantenimiento.</p> <p>Con antelación se informará a las dependencias las fechas de su mantenimiento.</p>	Profesional responsable del mantenimiento	<p>Correo electrónico</p> <p>Plan de mantenimiento</p> <p>Capsula informativa</p>
5	Diagnosticar el equipo susceptible de mantenimiento correctivo	<p>Se realiza una verificación del estado actual del equipo en conformidad al caso relacionado en la mesa de servicios.</p> <p>Para el caso de requerir cambio de repuesto por ser un mantenimiento correctivo pasa a la Actividad 6.</p> <p>En caso de no requerir cambio de repuestos adicionales pasa a la Actividad 7.</p>	Profesional responsable del mantenimiento	Formato para mantenimientos preventivos equipos de computo
6	Verificar disponibilidad del recurso o realizar solicitud a Almacén de ADR	<p>Verifica si la OTI tiene el suministro o parte para dar solución al mantenimiento correctivo del usuario, caso de no disponer del recurso tecnológico, el jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información por medio de correo electrónico realiza la solicitud del elemento a la dependencia de Logística de bienes y servicios de la ADR.</p>	<p>Profesional responsable del mantenimiento</p> <p>Jefe Oficina de Tecnologías de la Información</p>	Correo electrónico institucional
7	Ejecutar mantenimiento	<p>Mantenimiento preventivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se verifica la lista de chequeo contenida en el formato de mantenimiento preventivo.</li> <li>2. Se realizan las actividades relacionadas en el Formato de mantenimiento preventivo.</li> <li>3. Se realizan pruebas de funcionamiento del equipo tanto en hardware y software al finalizar el mantenimiento.</li> <li>4. Se entrega equipo y zona de trabajo en óptimas condiciones, se solicita la firma del formato.</li> </ol> <p>Mantenimiento correctivo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recibe la solicitud de acuerdo con el procedimiento de gestión de incidentes y requerimientos tecnológicos.</li> </ol>	Profesional responsable del mantenimiento	Formato para mantenimientos preventivos equipos de computo

		<p>2. Se realiza el mantenimiento correctivo conforme a lo descrito en capítulo de Condiciones generales.</p> <p>3. Verificación del usuario final confirmando la solución del caso</p> <p>4. Se describe en la plataforma de mesa de servicio la solución implementada para el mantenimiento correctivo.</p> <p>5. Se procede al Cierre del caso en la herramienta de mesa de servicio.</p>		
8	Realizar informe de mantenimiento	<p>Se realiza el informe de mantenimiento preventivo de equipos, la creación o actualización de la hoja de vida del equipo, plan y soportes de la ejecución del mantenimiento y se carga la información a la carpeta de la Oficina de Tecnologías de la Información asignada para este procedimiento.</p> <p>Para los mantenimientos correctivos se realizará la gestión, cierre del incidente con el registro de la solución en la herramienta de mesa de servicio.</p>	Profesional responsable del mantenimiento	<p>Formato para mantenimientos preventivos equipos de computo</p> <p>Informe de Mantenimiento</p>
9	Realizar el análisis del informe preventivo	<p>Realiza seguimiento de las actividades de mantenimiento programadas.</p> <p>Realiza el análisis del informe del mantenimiento preventivo, identificando las necesidades en infraestructura tecnológica detectadas en la ejecución de los mantenimientos.</p> <p>Una vez realizado el análisis del informe se reporta al jefe de tecnología de la información los proyectos derivados de las brechas identificadas.</p>	Líder de infraestructura	Plan de capacidad

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Formato de Mantenimiento Equipos de Computo  
Plan de mantenimiento preventivo

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	

  

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

**Nombre:** CATALINA SANABRIA  
**Cargo:** 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información  
**Fecha:** 03/Dic/2020

**Nombre:** Leonardo Alfonso Murillo Corrales  
**Cargo:** 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información  
**Fecha:** 04/Dic/2020

**Nombre:** Pablo Emilio Quintana Guarnizo  
**Cargo:** OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN  
**Fecha:** 09/Dic/2020

**Nombre:** Victor Manuel Mondragon Maca  
**Cargo:** 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información  
**Fecha:** 09/Dic/2020

COPIA CONTROLADA