

PA-GT-P03		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
		MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA		
Vigencia:	15-11-14	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA		
Versión No:	3			

OBJETIVO: Establecer y definir las actividades generales de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos de la Corporación que se utilizan en la ejecución de los diferentes procesos para garantizar el funcionamiento óptimo y continuo de los recursos tecnológicos.

ALCANCE: Inicia con la notificación de la adopción del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos hasta su evaluación.

RESPONSABLE: Profesional Especializado – Administrador SIA.

DEFINICIONES

DOCUMENTO: Es aquel que por la información que contiene, incide en el cumplimiento de funciones específicas de la gestión administrativa. Pueden ser generados en la misma institución y se pueden clasificar en: documentos internos (ejemplo: procedimientos, manuales, instructivos, formatos, etc.), o documentos externos (ejemplo: leyes, metodologías de otras entidades, resoluciones).

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Es aquel que es realizado a los equipos con el fin de conservarlos en condiciones óptimas de operación; en este se pueden detectar posibles fallas y defectos.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Es aquel que se ejecuta a los equipos que están en operación después de detectar falla y que requiera de una reparación para su buen funcionamiento ya sea en forma urgente o planificado.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

VERSION: Consecutivo para controlar los cambios que se hacen al documento.

SISTEMA DE INFORMACION AMBIENTAL: Conjunto de elementos que se interrelacionan e interactúan para el manejo efectivo de la información generada en CORALINA. Hacen parte del sistema de información ambiental el personal técnico de sistemas, usuarios, red de datos, software del sistema, aplicativos (bases de datos), computadores (estaciones y servidores), dispositivos de almacenamiento (backup), dispositivos de comunicación, periféricos de salida para impresión, unidades de soporte eléctrico para la red y computadores.

USUARIO: Persona que se beneficia de una aplicación informática, base de datos, módulo de información o red de datos. Los tipos de usuarios de un sistema identificados son: 1. Administradores (Supervisan la inversión en el desarrollo o uso del sistema. Tienen la responsabilidad ante la organización de controlar las actividades del sistema); 2. Usuario Final Directo (Opera el sistema, interacción directa a través del equipo de sistemas); 3. Usuario Final Indirecto (Emplea los reportes y otros tipos de información generada por el sistema pero no opera el equipo); 4. Directivos (Incorporan los usos estratégicos y competitivos de los sistemas de información en los planes y estrategias de la organización. Evalúan los riesgos a los que se expone la organización por fallas). Dentro de los Usuarios Finales Directos se pueden diferenciar

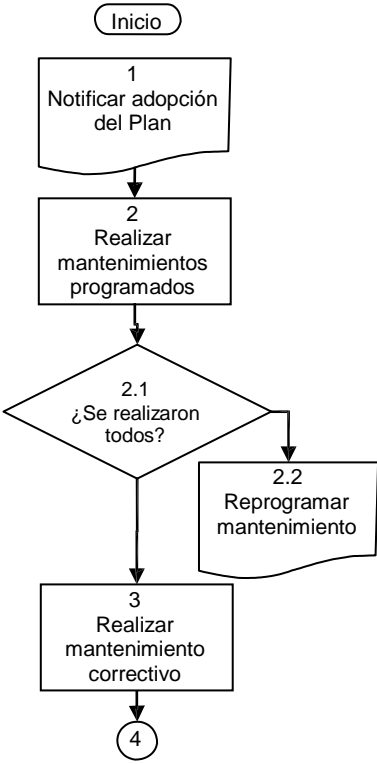
PA-GT-P03		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
		MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA		
Vigencia:	15-11-14	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA		
Versión No:	3			

aquellos usuarios con acceso restringido sólo para alimentar o cargar el sistema y aquellos usuarios con acceso restringido para modificar la información ya cargada.

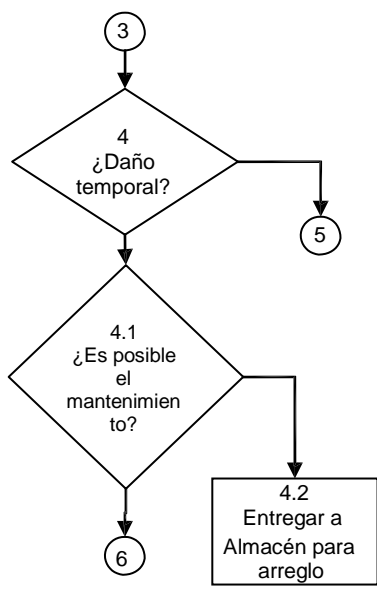
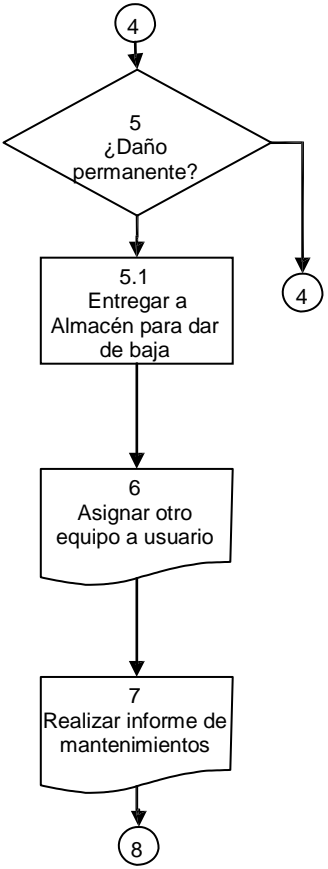
EQUIPOS INFORMATICOS: Se entiende por equipos informáticos a los computadores, servidores, impresoras, medios de almacenamiento y demás utilizados para el procesamiento de información.

Generalidades:

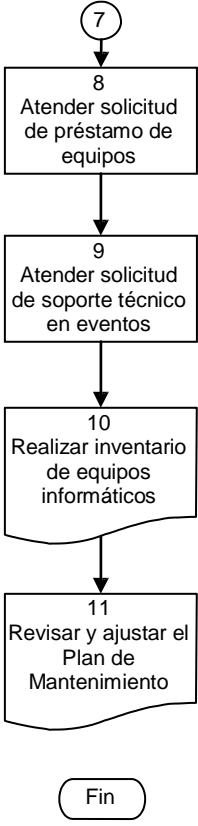
1. Cada año el responsable del procedimiento 'Administración del Sistema de Información Ambiental, SIA' elabora un Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos Informáticos.
2. Cada uno de los equipos informáticos, debe tener una 'Hoja de Vida de Equipos', donde se evidencian la adquisición, mantenimientos preventivos, mantenimientos correctivos, mejoras, traslados de ubicación, traslados de usuario o cuentadante, y autorización para dar de baja. Estas Hojas de Vida deben estar en el archivo de gestión del proceso Gestión Tecnológica.
3. Cuando se deba realizar un mantenimiento preventivo, se le debe informar al usuario con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.
4. El servicio de mantenimiento correctivo, debe tener un tiempo de respuesta no superior a tres (3) días hábiles después de haber sido solicitado por el usuario.

ITEM	Procedimiento	Responsable	Documento aplicado	Registros	Diagrama de Flujo
1	Se notifica la adopción del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos Informáticos	Líder del Proceso Gestión Tecnológica	N.A.	Comunicado Interno	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1 Notificar adopción del Plan] 1 --> 2[2 Realizar mantenimientos programados] 2 --> 2.1{2.1 ¿Se realizaron todos?} 2.1 -- Sí --> 3[3 Realizar mantenimiento correctivo] 2.1 -- No --> 2.2[2.2 Reprogramar mantenimiento] 2.2 --> 3 3 --> 4((4)) </pre>
2	Se llevan a cabo los mantenimientos programados y se registran en el formato 'Mantenimiento Preventivo de Equipos'. En caso de no realizarse algún mantenimiento programado, se hace la anotación respectiva con la justificación en la hoja de vida del equipo y se reprograma la actividad con aprobación del Subdirector de Planeación.	Ingeniero de Sistemas o Técnico en Sistemas	Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo	- Mantenimiento Preventivo de Equipos - Hoja de Vida de Equipo	
3	Cuando ocurre algún daño con los equipos informáticos, se entrega al Ingeniero de Sistemas o Técnico de Sistemas para el respectivo mantenimiento correctivo.	Usuario	N.A.	Solicitud de Servicios Complementarios	

PA-GT-P03		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
		MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA		
Vigencia:	15-11-14	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA		
Versión No:	3			

ITEM	Procedimiento	Responsable	Documento aplicado	Registros	Diagrama de Flujo
4	<p>Si después de tres (3) días hábiles de haber sido entregado por el usuario el equipo informático para reparación, se identifica que el daño es temporal pero no es posible hacerle el mantenimiento correctivo con los recursos disponibles en la Corporación, se entrega el bien al Almacenista mediante comunicado interno firmado por el líder del proceso Gestión Tecnológica para que el bien sea arreglado por un proveedor externo.</p> <p>Se le debe informar al usuario, mediante comunicado interno, que el equipo informático ha sido entregado al Almacenista, para su arreglo.</p>	<p>-Líder del Proceso Gestión Tecnológica</p> <p>- Ingeniero de Sistemas o Técnico en Sistemas</p>	Procedimiento Administración de Bienes	<p>-Comunicado Interno</p> <p>-Concepto técnico</p>	 <pre> graph TD 3((3)) --> D4{4 ¿Daño temporal?} D4 -- No --> 5((5)) D4 -- Sí --> D4.1{4.1 ¿Es posible el mantenimiento?} D4.1 -- No --> 6((6)) D4.1 -- Sí --> 4.2[4.2 Entregar a Almacén para arreglo] </pre>
5	<p>Si después de tres (3) días hábiles de haber sido entregado por el usuario el equipo informático para reparación, se identifica que el daño es permanente, se entrega el bien al Almacenista mediante comunicado interno firmado por el líder del Proceso Gestión Tecnológica, solicitando dar de baja el bien.</p> <p>Se le debe informar al usuario, mediante comunicado interno, que el equipo informático ha sido entregado al Almacenista, solicitando darlo de baja.</p>	<p>- Líder del Proceso Gestión Tecnológica</p> <p>- Ingeniero de Sistemas o Técnico en Sistemas</p>	Procedimiento Administración de Bienes	<p>-Comunicado Interno</p> <p>-Concepto técnico</p>	 <pre> graph TD 4((4)) --> D5{5 ¿Daño permanente?} D5 -- Sí --> 5.1[5.1 Entregar a Almacén para dar de baja] D5 -- No --> 4((4)) 5.1 --> 6[6 Asignar otro equipo a usuario] 6 --> 7[7 Realizar informe de mantenimientos] 7 --> 8((8)) </pre>

PA-GT-P03		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
		MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA		
Vigencia:	15-11-14	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA		
Versión No:	3			

ITEM	Procedimiento	Responsable	Documento aplicado	Registros	Diagrama de Flujo
6	Cuando el equipo informático está en mantenimiento correctivo, se le debe asignar al usuario otro equipo, según la disponibilidad que se tenga.	Líder del Proceso Gestión Tecnológica	N.A.	N.A.	 <pre> graph TD 7((7)) --> 8[8 Atender solicitud de préstamo de equipos] 8 --> 9[9 Atender solicitud de soporte técnico en eventos] 9 --> 10[10 Realizar inventario de equipos informáticos] 10 --> 11[11 Revisar y ajustar el Plan de Mantenimiento] 11 --> Fin([Fin]) </pre>
7	Mensualmente se hace un informe de los mantenimientos realizados, tanto preventivos como correctivos y se remite al Subdirector de Planeación.	Ingeniero de Sistemas o Técnico en Sistemas	N.A.	Informe de Mantenimientos Realizados	
8	Se atienden las solicitudes de préstamos de equipos informáticos de los usuarios, según la disponibilidad de los mismos. Las reservas de préstamos de equipos informáticos deben realizarse mínimo con veinte y cuatro (24) horas de anticipación.	Ingeniero de Sistemas o Técnico en Sistemas	N.A.	Control de Préstamos y Salida de Equipos Informáticos	
9	Se atienden las solicitudes de los usuarios de soporte técnico en eventos. Los usuarios deben realizar la solicitud, mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.	Ingeniero de Sistemas o Técnico en Sistemas	N.A.	Solicitud de Servicios Complementarios	
10	Cada seis (6) meses, se hace inventario de los software y equipos informáticos de la Corporación. El reporte de inventario se envía al Almacenista, mediante comunicado interno firmado por el Líder del Proceso Gestión Tecnológica.	- Líder del Proceso Gestión Tecnológica - Ingeniero de Sistemas o Técnico en Sistemas	N.A.	-Comunicado Interno -Inventario de software y equipos informáticos	

PA-GT-P03		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
		MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA		
Vigencia:	15-11-14	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA		
Versión No:	3			

ITEM	Procedimiento	Responsable	Documento aplicado	Registros	Diagrama de Flujo
11	Cuando se estime conveniente, se solicita al responsable del procedimiento 'Administración del Sistema de Información Ambiental', una revisión y ajuste del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos Informáticos. De ser aprobada la solicitud se aplica el procedimiento 'Administración del SIA'	Ingeniero de Sistemas o Técnico en Sistemas	Procedimiento Administración del Sistema de Información Ambiental	- Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo - Comunicado Interno	

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Naturaleza del cambio
03-06-2009	0	Primera Versión.
27-07-2011	1	Se cambió el responsable, actividades y generalidades del procedimiento, así también como responsables de actividades del procedimiento.
15-11-2014	2	Se ajustan las definiciones y generalidades del procedimiento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma:	Firma:	Firma:
Lady Julieth Malagón Jessie Profesional en Administración Pública	Mario Forbes Archbold Profesional Especializado Jesús David Gutiérrez Olmos Especialista en Gestión de Calidad	Roberto Hudgson Reeves Subdirector de Planeación y Desarrollo Institucional