

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-08
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	1 de 7

Documento de carácter

Público ☒

Reservado ☐

Clasificado ☐

1. OBJETIVO

Gestionar adecuadamente los mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura tecnológica del Instituto Colombiano de Antropología e Historia.

2. ALCANCE

Inicia con la elaboración del cronograma de mantenimiento basado en la detección de necesidades de mantenimiento anuales y finaliza con la actualización de la hoja de vida del equipo o dispositivo.

3. ENTRADAS

Para el mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica la entrada principal es el cronograma de mantenimiento de equipos, para el mantenimiento correctivo la entrada es el tiquete de mesa de ayuda.

4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- Es responsabilidad del tecnólogo del área funcional de Tecnología, mantener actualizado el inventario de la infraestructura tecnológica del ICANH, para definir los equipos y elementos objeto de mantenimiento y su respectiva hoja de vida.
- Todos los equipos que forman parte de la infraestructura tecnológica de la Entidad deben contar con un mantenimiento preventivo al menos una vez al año.
- Se debe contar con un cronograma de mantenimientos y este debe estar acorde con el inventario de la infraestructura tecnológica de la institución al momento de elaborarlo.
- Se debe informar a funcionarios y contratistas, con mínimo 24 horas de anterioridad, la realización del mantenimiento programado, con el fin de minimizar posibles impactos sobre la operación.
- Para mantenimientos preventivos a la infraestructura tecnológica de la Entidad que impliquen interrupción total del servicio, en lo posible, se deben realizar en horarios no laborales con el fin de minimizar impactos en la operación.
- Es responsabilidad del tecnólogo del área funcional de Tecnología disponer de un equipo de contingencia con el fin de no interrumpir a los usuarios en el desarrollo de sus funciones.
- Cualquier inconveniente presentado o identificado durante el mantenimiento debe ser reportado de manera inmediata al líder del área funcional de Tecnología y al usuario.
- Cuando un equipo o dispositivo presente fallas en el hardware que superen el 60% del valor de este, se debe realizar el reporte de baja el cual debe ser aprobado por el Líder de área TI. Cuando no superen dicho porcentaje, se debe solicitar el presupuesto para la compra del repuesto para el equipo o dispositivo.

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-08
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	2 de 7

Documento de carácter

Público ☒

Reservado ☐

Clasificado ☐

- Cuando el mantenimiento sea realizado por un tercero, éste siempre debe estar siempre acompañado por un funcionario o contratista del ICANH durante la realización de los mantenimientos en las instalaciones de la entidad.
- Si el mantenimiento es prestado por terceros, se debe asegurar que el personal enviado para tal fin tenga acreditada la idoneidad, capacidad y experiencia necesaria.
- Para la realización del mantenimiento preventivo, el usuario responsable del equipo debe entregarlo funcional y en perfectas condiciones.
- Es responsabilidad del Tecnólogo del área funcional de Tecnología verificar los equipos o dispositivos que aún tienen vigente la garantía con el fin de que sea el tercero quien realice el mantenimiento preventivo de éstos.

5. DEFINICIONES

- **Data Center:** Es una instalación que proporciona acceso compartido a aplicaciones y datos mediante una infraestructura compleja de red, computación y almacenamiento, donde se contiene los dispositivos como: servidores, Switch, Router, ups, aire acondicionado etc.
- **Infraestructura Tecnológica:** Conjunto de elementos de Hardware (Servidores, aires acondicionados, equipos de redes y comunicaciones, sistemas de almacenamiento, seguridad y backup, gabinetes (rack), Data center), equipos de cómputo de escritorio, portátiles, tabletas, equipos multifuncionales (impresoras, escáner).
- **Mantenimiento preventivo:** Procedimiento de verificación que se realiza de forma programada con el ánimo de determinar el funcionamiento de un elemento de software o hardware, para identificar y corregir de manera anticipada las posibles fallas que se pueda presentar y que afecten la prestación del servicio.
- **Switch:** o conmutador es un dispositivo de interconexión que sirve para conectar todos los equipos en una red; incluidos los computadores, impresoras y los servidores, junto con el cableado forman lo que se conoce como red.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
1.	Elaborar cronograma de mantenimiento.	Se realiza el cronograma anual de mantenimiento preventivo teniendo en cuenta: a) El inventario de equipos tecnológicos de la entidad, b) Las necesidades de mantenimiento (tiempo de uso). c) Equipos que estén en garantía.	Área de TI y terceros	Cronograma de mantenimiento s internos y externos.	Cruce de necesidades frente al inventario de infraestructura tecnológica.

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO:	GTI-PR-08
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		VERSIÓN:	01
			PÁGINA:	3 de 7

Documento de carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
2.	Aprobar cronograma.	El líder revisa el cronograma de mantenimiento y realiza el cruce de necesidades frente al inventario de infraestructura tecnológica, revisa equipos en garantía, para garantizar que todos los equipos y dispositivos se incluyan en el cronograma, realiza ajustes si considera necesario y procede a aprobarlo.	Líder de área TI.	Correo electrónico	Cruce de necesidades frente al inventario de infraestructura tecnológica, revisión de equipos en garantía, con el fin de para garantizar que todos los equipos y dispositivos se incluyan en el cronograma.
3.	Diligenciar el formato de mantenimiento preventivo y correctivo equipos.	Basado en el cronograma aprobado y en los reportes recibidos mediante la herramienta mesa de ayuda (equipos que están presentando fallas), se procede a diligenciar el formato de mantenimiento preventivo y correctivo equipos. Para mayor detalle de cómo reportar fallas en los equipos, se requiere ver procedimiento mesa de ayuda.	Técnico de TI	Formato Mantenimiento preventivo y correctivo equipos / Tiquete mesa de ayuda.	
4.	Notificar a usuarios.	Se procede a informar mediante correo al líder de TI sobre el personal responsable de ejecutar los mantenimientos, igualmente se debe informar a los usuarios (con 24 horas de anticipación), sobre la realización del mantenimiento indicando fecha, hora, duración de este y afectación del servicio (en caso de que exista).	Área de TI	Correo electrónico.	El líder del Área del Área funcional de Tecnologías y Sistemas de Información realiza el seguimiento al cronograma de mantenimiento.
5.	Solicitar mantenimiento a terceros.	En el caso que la garantía esté vigente con un tercero se debe contactar al proveedor para ejecutar el mantenimiento en la fecha estipulada en el cronograma anual de mantenimiento.	Técnico de TI	Correo electrónico de solicitud.	El líder del Área del Área funcional de Tecnologías y Sistemas de Información realiza el

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO:	GTI-PR-08
			VERSIÓN:	01
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		PÁGINA:	4 de 7

Documento de carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
					seguimiento al cronograma de mantenimiento.
6.	Ejecutar mantenimientos internos.	En la ejecución de los mantenimientos se debe garantizar que se cumpla como mínimo: a) Levantamiento y registro de la información de los equipos a intervenir, a saber: número de serie, nombre del equipo y usuario responsable. b) Registro de las características técnicas del equipo. c) Registro del estado actual del equipo. d) Test de diagnóstico de funcionamiento de componentes internos del equipo (procesador, memoria y discos, aplica para equipos de cómputo). e) Traslado del equipo temporalmente a una locación o lugar designado para realizar el mantenimiento respectivo (cuando aplique). f) Soplado de partes internas. g) Limpieza y lubricación de partes internas y externas. h) Limpieza y lubricación de periféricos de entrada y salida asociados al equipo. i) Chequeo y calibración electrónica de ser necesaria. j) Se debe dejar el registro fotográfico de lo que se vaya evidenciando durante el mantenimiento en la hoja de vida del dispositivo o equipo.	Técnico de TI y externo.	Hoja de vida del equipo /dispositivo.	Realizar el mantenimiento y verificar tanto el hardware como el software para garantizar el ajuste pertinente cuando aplique.

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		CÓDIGO:	GTI-PR-08
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		VERSIÓN:	01
			PÁGINA:	5 de 7

Documento de carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
7.	Verificar funcionamiento.	Una vez finalizado el mantenimiento el Técnico de TI o el personal externo debe verificar si el equipo o dispositivo enciende y funciona correctamente. Si funciona adecuadamente se debe continuar en la actividad No. 9, de lo contrario, si presenta una falla, se debe continuar en la actividad No. 8.	Técnico de TI y externo.		
8.	Validar falla.	Viabilizar si la falla corresponde a hardware o software. En caso de falla por hardware validar el valor de los repuestos, cuando no supere el 60% del valor total del producto, se debe solicitar presupuesto para la compra, en caso de superar este valor se debe elaborar el reporte de baja del equipo o dispositivo. Si la falla es de software, se debe devolver a la actividad No. 6 para realizar el ajuste respectivo.	Área de TI y externo.	Hoja de vida del equipo /dispositivo, Reporte de Baja (cuando aplique).	
9.	Elaborar informe de mantenimiento.	Realizar informe del mantenimiento detallando las acciones ejecutadas y las fallas encontradas en cada dispositivo o equipo si es el caso.	Técnico de TI / Técnico externo.	Informe de mantenimiento.	Informe completo con las firmas del técnico y del usuario o responsable del dispositivo y/o equipo.
10.	Entregar equipos al usuario.	Posterior al mantenimiento el usuario del dispositivo y/o equipo debe estar presente y firmar a conformidad. Se debe solicitar al usuario verificar la funcionalidad del dispositivo o equipo, en caso de presentar fallas se debe devolver a la actividad No.8.	Área de TI y externo.		
11.	Actualizar la hoja de vida del dispositivo.	Se debe actualizar la hoja de vida del equipo indicando los detalles del mantenimiento o fallas encontradas.	Técnico de TI.	Hoja de vida del equipo.	

	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-08
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	6 de 7

Documento de carácter

Público ☒Reservado ☐Clasificado ☐**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro resultado (Documento Evidencia)	Punto de Control
		La hoja de vida debe contener como mínimo los siguientes datos: a) Descripción del elemento (Data center, Computadores, aires, Switch, etc.). b) Ubicación. c) Responsable. d) Marca (Fabricante). e) Modelo. f) Serial. g) Placa de inventario. h) Nombre en la red (Cuando aplique). i) Fecha. j) Responsable y descripción de los mantenimientos realizados. k) Estado (Funcional o no funcional, si el estado es no funcional, describir por qué).			

7. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica.

8. REGISTROS

Nombre	Almacenamiento
Cronograma de mantenimientos internos y externos.	Unidad compartida del área de tecnología/año/mantenimiento.
Formato Mantenimiento preventivo y correctivo equipos.	Unidad compartida del área de tecnología/año/mantenimiento.
Informe de mantenimiento.	Unidad compartida del área de tecnología/año/mantenimiento.
Hoja de vida del equipos/dispositivos.	Unidad compartida del área de tecnología/año/mantenimiento.
Correos.	Unidad compartida del área de tecnología/año/mantenimiento.
Reporte de bajas	Unidad compartida del área de tecnología/año/mantenimiento.

9. ANEXOS

GTI-PR-08-FO-01 Formato Mantenimiento preventivo de equipos.

 ICANH	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	CÓDIGO:	GTI-PR-08
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	7 de 7

Documento de carácter

Público
 ☒

Reservado
 ☐

Clasificado
 ☐

10. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción general del cambio
01	2023-06-27	Se actualiza el documento de acuerdo al nuevo formato, en el cual se incluyen los lineamientos de operación y las entradas o registros que se generan como evidencia de la ejecución del procedimiento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Profesional Área Funcional de Tecnología y Sistemas de Información.	Cargo: Líder del Área Funcional de Tecnología y Sistemas de Información. Profesional Secretaría General. Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Secretaria General.
Fecha: 2023-06-06	Fecha: 2023-06-23	Fecha: 2023-06-27