	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS		
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
CODIGO: 1500-PR-06	VERSIÓN: 03	FECHA DE LA VERSIÓN: 20/08/2024	Página 1 de 4

<p>OBJETIVO: Garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica de la Entidad</p> <p>ALCANCE: A los recursos de la infraestructura tecnológica como Software (sistema operativo, sistemas de información, bases de datos), Hardware (Servidores, computadores, librerías, unidades externas de procesamiento o almacenamiento), redes LAN (cableado y equipos activos), WAN (regionales e Internet), Firewall (seguridad perimetral, alta disponibilidad), administración de ancho de banda, servidor de comunicaciones, telefonía, Wireless, entre otros.</p> <p>DEFINICIONES:</p> <p><u>Mantenimiento Preventivo:</u> Actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica.</p> <p><u>Soporte Técnico:</u> Actividad de recibir, diagnosticar y resolver alguna solicitud de los usuarios sobre funcionalidades o errores de operación de algún componente de la infraestructura tecnológica.</p> <p><u>Mantenimiento Correctivo:</u> Es la actividad resultado de un diagnóstico que requiere reinstalación de software o reemplazo parcial o total de alguno de los componentes de la infraestructura tecnológica.</p> <p><u>Diagnóstico Primer Nivel:</u> Diagnóstico que es realizado por los funcionarios especializados de la administración de la infraestructura tecnológica. En donde los funcionarios verifican el tipo de error o problema que se presenta si es posible dan solución al mismo.</p> <p><u>Diagnóstico Segundo Nivel:</u> Diagnóstico realizado por el proveedor contratado por el Instituto para realizar el soporte técnico o mantenimiento correctivo.</p> <p><u>Operación de la entidad en contingencia:</u> Se entenderá esta frase cuando no se cuente con el servicio de la plataforma tecnológica que depende del centro de cómputo de la Entidad.</p> <p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA Manual de continuidad</p> <p>CONDICIONES GENERALES Una parte importante de la función de tecnología, es la de mantener la disponibilidad de la infraestructura y de los servicios de información. Para esto deberá agendar o programar el mantenimiento rutinario y periódico del hardware con el fin de reducir la frecuencia y el impacto de fallas de rendimiento.</p> <p>La infraestructura tecnológica de INFI está constituido por los siguientes elementos entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de cómputo personales de escritorio y portátiles. - Equipos de cómputo de procesamiento y servidores

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS		
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
CODIGO: 1500-PR-06	VERSIÓN: 03	FECHA DE LA VERSIÓN: 20/08/2024	Página 2 de 4

- Equipos de comunicaciones
- Equipos multifuncionales (impresoras, escáner, videobeam, salas de audiencia, etc.)
- Equipos de almacenamiento
- Equipos de control ambiental (aire acondicionado, UPS, Medidores de temperatura, medidores de humedad).

La existencia de un procedimiento para la gestión de mantenimiento preventivo o correctivo, es importante, y el cumplimiento en su ejecución es esencial para lograr disponibilidad de la infraestructura y de los servicios tecnológicos.

Para esto es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones de control:

- Debe existir un inventario actualizado de la infraestructura tecnológica del Instituto, sobre la cual se realiza mantenimiento técnico.
- El mantenimiento a realizar sobre los equipos involucrados en la infraestructura tecnológica del Instituto puede ser preventivo o correctivo. Asimismo, puede existir soporte técnico contratado.
- Debe existir un plan de mantenimiento preventivo para cada tipo de equipo involucrado en la infraestructura tecnológica del Instituto.
- El responsable de la elaboración del plan de mantenimiento preventivo es del Profesional Especializado de Sistemas.
- Debe existir un esquema o herramienta de registro del mantenimiento que se realice sobre los tipos de equipos involucrados en la infraestructura tecnológica del Instituto del soporte técnico.
- Los funcionarios encargados del mantenimiento preventivo o los proveedores, deben seguir el plan de mantenimiento definido.
- Solo el personal autorizado debería llevar a cabo el mantenimiento, las reparaciones y el servicio a los equipos.
- Los equipos y dispositivos de la infraestructura técnica, se deben mantener de acuerdo con los intervalos y especificaciones de servicio recomendados por el proveedor y declarados en los contratos de soporte y mantenimiento que se realizan con diferentes proveedores. Al menos debe existir dos mantenimientos preventivos sobre los equipos involucrados en la infraestructura tecnológica del Instituto.
- Ningún equipo que se encuentre con garantía o contrato de soporte técnico o mantenimiento vigente debe ser abierto por personas ajenas a aquellas que la empresa designe para dicha función.
- El Profesional Especializado Sistemas o quien este nombre debe controlar que se mantenga actualizado el plan de mantenimiento para la infraestructura tecnológica.
- Como parte de las tareas de mantenimiento preventivo a los equipos de control ambiental en el Instituto, y teniendo en cuenta que el cuarto técnico de servidores ubicado en la sede centro tiene un equipo de aire acondicionado, es necesario como estrategia de control para este

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión


Calle 21 No. 23 – 22 Edificio Seguros Atlas,
pisos 3 y 4 – Manizales, Caldas

PBX: +57 (606) 898 30 64

@Inficaldas

atencionalciudadano@inficaldas.gov.co

www.inficaldas.gov.co

	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS		
	PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
CODIGO: 1500-PR-06	VERSIÓN: 03	FECHA DE LA VERSIÓN: 20/08/2024	Página 3 de 4

dispositivo específicamente llevar de manera diaria la planilla 1900-F-XX- PLANILLA DE CONTROL DE TEMPERATURA AIRE ACONDICIONADO CENTRO DE DATOS, en la cual se debe hacer registro de la temperatura indicada por el equipo de aire acondicionado. Como medida adicional se sugiere que una (1) vez al mes se ingrese al centro de datos un equipo de medición termohidroeléctrica, para realizar verificación de la temperatura, la cual, según normas técnicas (TIA/EIA-942), debe oscilar entre los 17 y 21 grados centígrados.

ID	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
1	INICIO			
2	Inventario de infraestructura actualizado	Mantener inventario de infraestructura tecnológica. Consecución de la lista de activos por tipo de activo.	Profesional especializado sistemas	Inventario de activos
3	Generar el plan de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico	Se determinan los contratos de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico por tipo de activo. De acuerdo con los contratos de soporte y mantenimiento de los diferentes recursos de infraestructura tecnológica, se genera el plan de mantenimiento preventivo y soporte técnico.	Profesional especializado sistemas	Plan mantenimiento
4	Ejecución plan de mantenimiento	Ejecución del mantenimiento preventivo contratado ya sea correctivo o preventivo o soporte técnico. El Proveedor realiza mantenimiento y genera informe de mantenimiento correctivo o preventivo o soporte técnico.	Profesional especializado sistemas Proveedor	y/o Informe de supervisión
5	Monitorear y controlar el plan de mantenimiento	Semestralmente se debe realizar una verificación al cumplimiento del plan de mantenimiento, revisando los contratos Vs el plan de mantenimiento y presentar informe de cumplimiento.	Profesional especializado sistemas	Medición indicador plan de mantenimiento
6	Ejecutar Mantenimiento Correctivo	Cuando ocurra un evento que afecte la producción o el funcionamiento de la infraestructura Tecnológica debe registrarse como un incidente en el	Profesional especializado sistemas Proveedor	y/o Registro del mantenimiento

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la carpeta G Sistema de Gestión

**ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS****PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO SISTEMAS DE INFORMACIÓN****CODIGO: 1500-PR-06****VERSIÓN: 03****FECHA DE LA VERSIÓN: 20/08/2024****Página 4 de 4**

ID	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
		formato definido para este caso. Si el mantenimiento correctivo involucra cambios en el activo, se debe informar a la Alta Dirección.		
7	Registrar el Mantenimiento Correctivo como incidente	Se debe ejecutar el procedimiento de registro de incidentes.	Profesional especializado sistemas	Registro de incidentes
8	Fin			

PROYECTO	Julián Alexander Soto Henao	ELABORÓ	Julián Alexander Soto Henao	REVISÓ Y APROBÓ	Gladis Carmenza Herrera Luisa Fda Gutiérrez C
CARGO	Jefe Sistemas	CARGO	Jefe Sistemas	CARGO	Asistente Administrativo Gestión documental Profesional Esp Riesgos
FECHA	20/08/2024	FECHA	20/08/2024	FECHA	23/08/2024

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA
Para ver el documento controlado ingrese a la **carpeta G Sistema de Gestión**

 Calle 21 No. 23 – 22 Edificio Seguros Atlas,
pisos 3 y 4 – Manizales, Caldas

 PBX: +57 (606) 898 30 64

   @Inficaldas
 atencionalciudadano@inficaldas.gov.co
 www.inficaldas.gov.co