

Trace	MACROPROCESO:	DE APOYO		CÓDIGO:	MA-GTI-P08		
	PROCESO AL QUE PERTENECE:	GESTIÓN DE T.I.		VERSIÓN:	0		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS Y PREVENTIVOS DE T.I.		FECHA:	04/05/2018		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica de TEVEANDINA LTDA.						
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:	Inicia con la administración de los recursos sobre los sistemas y servicios de información (sistema operativo, sistemas de información, bases de datos), infraestructura de procesamiento y almacenamiento (Servidores, microcomputadores, librerías, unidades externa de procesamiento o almacenamiento, redes y comunicaciones (LAN, WAN, Internet, telefonía, voz local, administración de ancho de banda, servidor de comunicaciones, wireless), seguridad informática (seguridad perimetral) y servicios tecnológicos (video conferencia, equipos de edición, consolas de audio y video, servidores, impresoras, equipos de televisión). Terminando con la entrega de disposición final de las tecnologías antes mencionadas.						
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:	Líder de T.I.						
DEFINICIONES Y SIGLAS							
MANTENIMIENTO PREVENTIVO:	Actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica.						
SOPORTE TÉCNICO:	Actividad de recibir, diagnosticar y resolver alguna solicitud/inconveniente de los usuarios sobre los recursos de sistemas, servicios de información, infraestructura de procesamiento y almacenamiento, redes y comunicaciones, seguridad de la información o servicios tecnológicos.						
MANTENIMIENTO CORRECTIVO:	Actividad resultado de un diagnóstico que requiere reinstalación, reemplazo parcial o total en algún componente de los sistemas, servicios de información, infraestructura de procesamiento y almacenamiento, redes y comunicaciones, seguridad de la información o servicios tecnológicos.						
DIAGNÓSTICO:	Actividad de análisis realizada por los funcionarios especializados en la administración de los recursos sobre sistemas, servicios de información, infraestructura de procesamiento y almacenamiento, redes y comunicaciones, seguridad de la información o servicios tecnológicos. Estos se encargan de verificar el tipo de error o problema que se presenta, y de ser posible brindan una solución al mismo.						
POLÍTICAS DE OPERACIÓN							
<ul style="list-style-type: none"> Se realizará Mantenimientos correctivos y preventivos sobre los sistemas y servicios de información (sistema operativo, sistemas de información, bases de datos), infraestructura de procesamiento y almacenamiento (Servidores, microcomputadores, librerías, unidades externa de procesamiento o almacenamiento, redes y comunicaciones (LAN, WAN, Internet, telefonía, voz local, administración de ancho de banda, servidor de comunicaciones, wireless), seguridad de la información (seguridad perimetral, alta disponibilidad), y servicios tecnológicos (video conferencia, equipos de edición, consolas de audio y video, servidores, impresoras, equipos de televisión). Los mantenimientos preventivos de los equipos se realizarán de acuerdo a un cronograma de trabajo y quedarán documentados en la hoja de vida de cada equipo. A los equipos en calidad de alquiler el mantenimiento será efectuado cada 3 meses, sobre los equipos propios cada 6 meses. Los mantenimientos realizados deben estar actualizados en el formato MA -TI -F01 Hoja de vida de los equipos. La empresa contratada para el alquiler de los equipos será la única autorizada para realizar los mantenimientos preventivos y correctivos. Examinar mediante la lista de chequeo la configuración del PC, servidor u otros equipos de la infraestructura tecnológica antes de realizar el servicio de mantenimiento preventivo o solicitar soporte técnico. Verificar la configuración y funcionamiento sobre los recursos tecnológicos de la Entidad, después de realizado el servicio de mantenimiento preventivo o soporte técnico. Ningún equipo que se encuentre con garantía o contrato de soporte técnico o mantenimiento vigente debe ser manipulado por personas ajenas a aquellas que la empresa correspondiente designe para dicha función. Informar al líder respectivo cuando se encuentre alguna irregularidad (cambio de las partes internas o externas del equipo con el inventario de entrega por el almacén al funcionario) del equipo al cual se está practicando un mantenimiento preventivo, soporte técnico o mantenimiento correctivo. Garantizar que se mantenga actualizado el plan de mantenimiento para todos los recursos tecnológicos de la Entidad. Los usuarios deben registrar en la herramienta de soporte los casos donde se incurra la realización de un mantenimiento correctivo por inconvenientes en su operación. El tiempo establecido para dar solución a un requerimiento a través de la herramienta de soporte no debe superar 5 días, posteriores al diagnóstico y basados en los acuerdos de niveles de servicio documentados en el procedimiento de soporte a usuarios de TI Para los mantenimientos preventivos y correctivos sobre componentes de la infraestructura tecnológica (Servidores, SAN, Switches, Controladoras, entre otros) deben ser contratados a través de un proveedor externo. 							
NORMATIVIDAD APLICABLE			DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO (Formatos, manuales, guías)				
N/A			Formato entrega de insumos: MM-GPROD-F14 Formato entrega de elementos a cargo: MM-GPROD-F21 Formato ficha de mantenimiento de equipos de producción MM-GPROD-F25 Procedimiento soporte a usuarios de TI				
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
No.	INFORMACIÓN DE ENTRADA	ACTIVIDAD (Flujograma)	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	CONTROL	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN
			Inicio				
1	Necesidad de realizar mantenimiento.	Identificar si es un mantenimiento preventivo o correctivo.	Identificar si es un mantenimiento preventivo o correctivo			Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
		¿Es un mantenimiento preventivo o correctivo?	Preventivo: Continúa con la actividad No 2 Correctivo: Continúa con la actividad No 7				
2	Correo electrónico	Informar a los usuarios por medio de correo electrónico con un día de antelación el desarrollo de esta actividad.	Informar a los usuarios por correo electrónico con un día de antelación de esta actividad, así como las personas que la van a desarrollar.	Correo electrónico		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
3	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo Soporte Proveedor	Realizar mantenimiento preventivo, con base a la lista de chequeo	Realizar mantenimiento preventivo, con base en la lista de chequeo establecida para cada equipo	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo Soporte Proveedor		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
4	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo Soporte Proveedor	Verificar funcionalidad del equipo y VoBo del usuario.	Verificar la funcionalidad del equipo y solicitar el visto bueno del encargado del equipo en funcionalidad.	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo. MA -TI -F02 Soporte Proveedor		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
		¿Cumple con la funcionalidad del equipo y VoBo del usuario?	Si: Continúa con la actividad No 5 No: Continúa con la actividad No 6				
5	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo Soporte Proveedor	Volver a realizar mantenimiento y correcciones.	Volver a realizar mantenimiento y las respectivas correcciones.	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo. MA -TI -F02 Soporte Proveedor		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
6	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo Soporte Proveedor	Actualizar la ejecución del mantenimiento en la hoja de vida del equipo con la respectiva firma del usuario del equipo.	Actualizar la ejecución del mantenimiento en la hoja de vida del equipo	Hoja de vida del equipo MA -TI -F02		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
7	Solicitud por la herramienta de soporte	Solicitar mantenimiento correctivo mediante la herramienta de soporte de usuarios.	Solicitar mantenimiento correctivo mediante la herramienta de soporte a usuarios	Solicitud por la herramienta de soporte		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
8	Solicitud por la herramienta de soporte	Asignar el servicio de acuerdo al tipo de equipo al personal encargado	Asignar el servicio al personal encargado de acuerdo al tipo de equipo	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo Soporte Proveedor		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
9	Solicitud por la herramienta de soporte	Diagnosticar el equipo e identificar si es daño físico o lógico.	Diagnosticar el equipo e identificar si el daño es físico o lógico.	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo. MA -TI -F02 Soporte Proveedor		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
		¿Es un daño lógico o físico?	Lógico: Continúa con la actividad No 10 Físico: Continúa con la actividad No 11				
10	Solicitud por la herramienta de soporte	Reparar cuando es un equipo propio y el daño es lógico	Si el equipo es propio, reparar cuando el daño presentado es lógico	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo. MA -TI -F02 Soporte Proveedor		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
		¿Es un equipo propio o en alquiler?	Propio: Continúa con la actividad No 11 En alquiler: Continúa con la actividad No 12				
11	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo Soporte Proveedor	Realizar requerimiento de adquisición de partes para reestablecer su funcionamiento cuando el daño es físico.	Realizar requerimiento y adquisición de partes para reestablecer su funcionamiento, se verifica existencia en inventario, de lo contrario se solicita viabilidad y compra	Correo electrónico		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
12	Correo electrónico	Solicitar al proveedor vía correo electrónico o llamada telefónica para que asignen técnico para el mantenimiento.	Solicitar al proveedor vía correo electrónico o llamada telefónica para que asignen técnico para verificar el equipo	Correo electrónico		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
13	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo Soporte Proveedor	El proveedor diagnostica el tipo de daño y determina el tiempo de entrega.	El proveedor diagnostica el tipo de daño (físico - lógico) y determina el tiempo de entrega a satisfacción del equipo. El equipo de TI realiza seguimiento hasta que el proveedor complete y entregue el equipo a satisfacción.	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo. MA -TI -F02 Soporte Proveedor		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
14	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo Soporte Proveedor	Revisar que el equipo se encuentre en buen estado y funcionando correctamente.	Revisar que el equipo se encuentre en buen estado y funcionando correctamente.	Lista de Chequeo. Hoja de Vida del equipo. MA -TI -F02 Soporte Proveedor		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
		¿El equipo cumple con las condiciones de entrega?	No: Continúa con la actividad No 15 Si: Continúa con la actividad No 16				
15	Correo Electrónico	Devolver equipo y realizar las respectivas observaciones en cuanto al equipo.	Devolver equipo y realizar las respectivas observaciones en los requerimientos para recibir el equipo.	Correo electrónico		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
16	Soportes de entrega	Archivar registros y formatos de entrega aprobando funcionalidad.	Archivar registros y formatos de entrega aprobando su funcionalidad y dejando registro en la hoja de vida	Soportes de entrega		Funcionarios y/o contratistas designados a la actividad	Diario
		Finaliza	Finaliza				
CONTROL DE CAMBIOS							
FECHA		VERSIÓN		RAZÓN DEL CAMBIO			
04/05/2018		0		Creación del procedimiento			
ELABORÓ:				REVISÓ Y APROBÓ:			
Nombre: Gonzalo Joya - Giovanni Andrés Méndez				Nombre: Alexander Trejos			
Cargo: Soporte de TI - Profesional de planeación				Cargo: Líder T I			
"Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la oficina de planeación"							