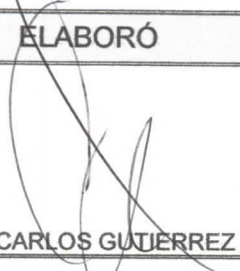
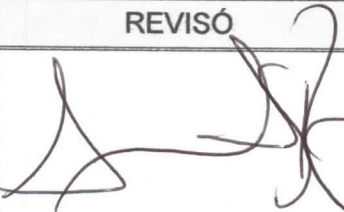
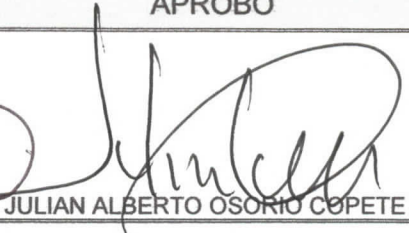




AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DE HARDWARE O SOFTWARE

102-TIC-PR-003 VERSIÓN 02

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		
JUAN CARLOS GUTIERREZ	ANGELA CASTRO ESPINOSA	JULIAN ALBERTO OSORIO COPETE
Cargo: Profesional	Cargo: Jefe Oficina Asesora Planeación	Cargo: Gerente

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DE HARDWARE O SOFTWARE

102-TIC-PR-003-V02
17/09/2019

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. POLITICAS DE OPERACIÓN	4
4.1 GENERALIDADES	4
5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	4
5.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DEL HARDWARE O SOFTWARE	4
6 CONTROL DE CAMBIOS	6
7 REGISTROS DE CALIDAD	6



PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DE HARDWARE O SOFTWARE

102-TIC-PR-003-V02
17/09/2019

1. OBJETIVO

Establecer los pasos necesarios para realizar el mantenimiento preventivo o correctivo del HARDWARE o SOFTWARE perteneciente a la Agencia, para garantizar el correcto funcionamiento de las tecnologías de la información y comunicación de los procesos.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene alcance para todos los procesos de la Agencia para la Infraestructura del Meta –AIM, inicia desde la solicitud de mantenimiento preventivo o correctivo del HARDWARE o SOFTWARE, continua con la programación del mantenimiento y termina con el servicio prestado.

3. DEFINICIONES

ADMINISTRADOR: la persona responsable de mantener y administrar redes informáticas y entornos informáticos relacionados incluyendo hardware informático, software de sistemas, aplicaciones de software y todo tipo de configuraciones. Planificar, coordinar e implementar medidas de seguridad de red para proteger información, software y hardware

HARDWARE: La palabra hardware en informática se refiere a las partes físicas tangibles de un sistema informático; sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado componen el hardware.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Es aquel mantenimiento que se realiza con el fin de corregir o reparar un fallo en el equipo o software.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Es aquel que se realiza de manera anticipada con el fin de prevenir el surgimiento de averías en los computadores, equipos electrónicos, o demás Hardware.

SERVIDOR PÚBLICO: Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio (artículo 123. Constitución Política de Colombia)

SOPORTE TÉCNICO: Se entiende como el apoyo dado por el profesional o técnico área de sistemas para resolver dudas o problemas que se presenten en la ejecución de software o en el funcionamiento de hardware y proveer una solución integral frente a las dificultades que se presenten.

SOFTWARE: Se conoce como software al equipo lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: Hace referencia a las aplicaciones, información e infraestructura requerida por una entidad para apoyar el funcionamiento de los procesos y estrategia. (<https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-1051.html>)

4. POLITICAS DE OPERACIÓN

4.1 GENERALIDADES

La Agencia determina las siguientes políticas de operación para el adecuado control del mantenimiento preventivo o correctivo del HARDWARE o SOFTWARE:

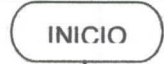
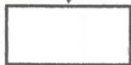
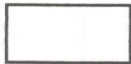
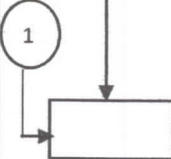


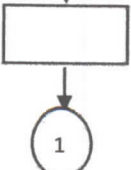

- a. Los servidores públicos que estén vinculados a la Agencia para la Infraestructura del Meta, deberán reportar al profesional o técnico del área de sistemas quien se denominará como ADMINISTRADOR, cualquier novedad del HARDWARE o SOFTWARE.
- b. El líder del proceso de Tecnología de la Información y la Comunicación, es la persona encargada de realizar la gestión necesaria para el mantenimiento preventivo o correctivo del HARDWARE o SOFTWARE, en el caso de que el mantenimiento no se pueda hacer con el profesional o técnico del área de sistemas.
- c. El profesional o técnico del área de sistemas, encargado del mantenimiento preventivo o correctivo del HARDWARE o SOFTWARE de la Agencia, programará el servicio en un tiempo oportuno.
- d. La programación respectiva para el mantenimiento preventivo del HARDWARE o SOFTWARE perteneciente a la Agencia, se programará en un tiempo oportuno por dependencias. Usará el Formato Cronograma de Mantenimiento Preventivo o Correctivo del Hardware o Software 102-TIC-FR-011.
- e. La información que se registra en el Formato Cronograma de Mantenimiento Preventivo o Correctivo del Hardware o Software 102-TIC-FR-011, se llevará en medio digital o físico.

5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

5.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DEL HARDWARE O SOFTWARE

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DE HARDWARE O SOFTWARE

102-TIC-PR-003-V02
17/09/2019

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		
	<p>Realizar la solicitud del mantenimiento preventivo o correctivo del HARDWARE o SOFTWARE en Formato Servicio Prestado De Mantenimiento Preventivo o Correctivo del Hardware o Software 102-TIC-FR-005.</p> <p>Este será enviado al área de sistemas, donde el profesional o técnico recepcionará la solicitud.</p>	<p>Servidor Público</p>
	<p>Revisar las solicitudes recibidas, de acuerdo a la prioridad y registra en el Formato Cronograma de Mantenimiento Preventivo o Correctivo del Hardware o Software 102-TIC-FR-011, los datos del servicio para su programación.</p>	<p>ADMINISTRADOR (Profesional o Técnico)</p>
	<p>Realiza el soporte técnico del hardware o software, para determinar la falla del mismo.</p> <p>De acuerdo a esta revisión, establece si se puede solucionar el inconveniente inmediatamente o de lo contrario informar al líder del proceso de Tecnología de la Información y la Comunicación, el daño presentado para que gestione los recursos para la reparación respectiva.</p>	<p>ADMINISTRADOR (Profesional o Técnico)</p>
	<p>Se puede realizar el mantenimiento preventivo o correctivo del hardware o software?</p>	
	<p>Presentar el informe del daño del hardware o software al Líder del Proceso de Tecnología de la Información y la Comunicación para que haga la gestión necesaria para realizar el mantenimiento preventivo o correctivo de estos.</p>	<p>ADMINISTRADOR (Profesional o Técnico)</p>
	<p>Enviar requerimiento a la Subgerencia de Gestión Corporativa para que realice el proceso de contratación del servicio a prestar o el proceso de hacer efectiva la garantía.</p> <p>Hasta que se obtenga los recursos necesarios para realizar el mantenimiento preventivo o correctivo, o se haga efectiva la garantía; No se continúa con la actividad siguiente.</p> <p>En el caso, cuando el hardware o software son nuevos, se debe contactar al proveedor, para ser efectiva la garantía.</p>	<p>Líder del Proceso de Tecnología de la Información y la Comunicación</p>
		

PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DE HARDWARE O SOFTWARE

102-TIC-PR-003-V02
17/09/2019

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1		
↓ [] ↓	Realizar el mantenimiento preventivo o correctivo del hardware o software. Diligenciar el Formato Servicio Prestado De Mantenimiento Preventivo o Correctivo Del Hardware o Software 102-TIC-FR-005, el cual firma el servidor público a satisfacción del servicio prestado.	ADMINISTRADOR (Profesional o Técnico)
↓ [] ↓	Ingresar en el Formato Cronograma de Mantenimiento Preventivo o Correctivo del Hardware o Software 102-TIC-FR-011, las observaciones del servicio prestado.	ADMINISTRADOR (Profesional o Técnico)
↓ FIN		

6 CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
DOCUMENTO IICIAL		

7 REGISTROS DE CALIDAD

- 102-TIC-FR-005 Formato de Servicio Prestado De Mantenimiento Preventivo o Correctivo del Hardware o Software
- 102-TIC-FR-011 Formato Cronograma de Mantenimiento Preventivo o Correctivo del Hardware o Software



AGENCIA PARA LA
INFRAESTRUCTURA DEL META
NIT. 900 220 547-5

SERVICIO PRESTADO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DEL HARDWARE O SOFTWARE

102-TIC-FR-005-V01
22/03/2019

TIPO DE SERVICIO:		HARDWARE	<input type="checkbox"/>	SOFTWARE	<input type="checkbox"/>		
FECHA DEL SERVICIO:							
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO:							
CARGO:							
TELEFONO / CELULAR:							
PROCESO:							
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO QUIEN PRESTO EL SERVICIO:							
HARDWARE / SOFTWARE			OBSERVACION DEL SERVICIO				
EL SERVICIO PRESTADO FUE:							
EXCELENTE				REGULAR			
BUENO				MALO			
FIRMA DEL SERVIDOR PUBLICO							
FECHA :							



GOBERNACIÓN DEL META