

	PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y EQUIPOS DE CÓMPUTO	CÓDIGO	GINFO-P-013
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	FECHA	8/09/2022
OBJETIVO	Mantener los dispositivos de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo en correcto estado para garantizar su disponibilidad y correcto funcionamiento.			
ALCANCE	Aplica para todos los equipos de cómputo y de la infraestructura tecnológica de la Agencia Nacional de Tierras (ANT) desde la validación de los inventarios hasta la actualización de la hoja de vida de los CI.			
RESPONSABLE	Secretaría General			

1. DEFINICIONES (Términos y Siglas)

Cambio: adición, modificación o eliminación de cualquier cosa que pueda tener un efecto en los servicios de TI. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en TI, servicios y otros elementos de configuración. CMDB (Configuration Management DataBase): Se define como una base de datos donde administrar y gestionar todos los elementos de la entidad (Configuration Items o CI) que son necesarios para la prestación de servicios de elementos TIC (servidores, firewall, routers etc.) y servicios de proveedores, software, personas, documentación, etc. pertenecientes al Procedimiento Gestión de la Configuración y Activos Tecnológicos. EIST: Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico Elemento de Configuración (CI): Cualquier activo o componente de servicio que necesita ser administrado con el fin de ofrecer un servicio, puede ser un simple módulo, como un monitor o elementos más complejos, como un sistema completo. Estas entidades pueden ser físicas (computador), lógicas (instancia instalada de un programa de software) o conceptuales (servicio ofrecido por un negocio). Todos estos elementos están respaldados por el Procedimiento Gestión de la Configuración y Activos Tecnológicos. Hoja de vida elementos de CI: Historial de los mantenimientos preventivos y correctivos aplicados a un equipo de cómputo o elemento de infraestructura tecnológica. Mantenimiento correctivo: es la reparación y sustitución de los componentes de hardware y/o software que se averían o dañan para mantener el equipo en funcionamiento. Mantenimiento Evolutivo: es aquel cuyo propósito es hacer que los equipos de computación de un negocio estén a la vanguardia tecnológica, para que puedan cumplir adecuadamente sus funciones. Mantenimiento preventivo: acciones realizadas para evitar o prevenir daños y deterioro en los computadores y elementos de hardware de la infraestructura tecnológica. Mesa de servicios: Es el punto de contacto a través del cual los usuarios interactúan con TI a través de la gestión de incidentes, solicitudes, requerimientos y problemas relacionados con la tecnología, infraestructura y comunicaciones informáticas, que permiten satisfacer las necesidades permanentes de los usuarios. TI: Abreviatura de Tecnología de la información.
--

2. GENERALIDADES

Con el ánimo de mantener disponible la infraestructura tecnológica y los equipos de cómputo de la Agencia, es necesario realizar los mantenimientos preventivos y evolutivos con el fin de evitar la presentación de fallas o errores para lograr la eficiencia tecnológica. En el caso que se presenten incidentes los especialistas de las áreas de TI deberán resolver la situación a la mayor brevedad posible para garantizar la disponibilidad del servicio y reducir la ocurrencia de un problema. La infraestructura tecnológica de la Agencia esta conformado por 6 grandes grupos: 1. Equipos de cómputo (escritorio y portátiles) 2. Servidores 3. Equipos de redes, comunicaciones y seguridad. 4. Equipos multifuncionales (impresoras, escáneres, cámaras) 5. Equipos de almacenamiento 6. Equipos de control (aire acondicionado y UPS)
--

3. RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

A partir del análisis de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos, la Oficina de Planeación orienta a las dependencias en la identificación de las tareas críticas de sus procedimientos en las que se puede materializar un riesgo y el establecimiento de las correspondientes tareas de control preventivo, detectivo o correctivo. Para facilitar la identificación de las tareas críticas y las correspondientes tareas de control, el procedimiento presenta el siguiente método de señalización:	
Tareas Críticas	Son las tareas donde se puede materializar un riesgo que impacte negativamente el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas críticas con texto en color rojo y con el símbolo Ⓜ
Tareas de Control	Son las tareas que permiten prevenir o corregir el impacto de los riesgos en el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas de control con texto en color azul y con el símbolo ⓐ

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Tarea	Descripción	Tiempo de Ejecución	Responsable
1	Validar inventarios	Los especialistas deben validar el inventario de equipos de cómputo y de Infraestructura tecnológica con los que cuenta la entidad con el fin de conocer los diversos elementos de configuración (CI) que deben ser soportados, mantenidos y gestionados para garantizar su disponibilidad y funcionamiento.	1 día	Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
2	© Crear plan de mantenimiento	El líder del Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico, deberá realizar un plan de trabajo anual donde se detallen las actividades preventivas y correctivas de los equipos de cómputo y de infraestructura tecnológica, dividiéndolo en 3 grandes grupos: 1. Mantenimiento preventivo a. Datacenter b. Equipos de Cómputo 2. Mantenimiento correctivo a. Datacenter b. Equipos de Cómputo 3. Mantenimiento Evolutivo a. Datacenter b. Equipos de Cómputo Las actividades siguientes se ejecutan de acuerdo a estos grupos.	1 día	Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
3	Validar Garantías vigentes	El especialista encargado debe hacer una revisión general de los contratos que se encuentren con garantías vigentes asociados al inventario de los CI, con el fin de programar: 1. Tareas de mantenimiento preventivo conjunto con el proveedor. 2. Tareas de mantenimiento preventivo con recurso interno. Nota 1: Los equipos que estén en garantía no deben ser intervenidos por colaboradores de la Agencia.	1 día	Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
4	Radicar caso	El especialista encargado una vez tenga el plan de ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo deberá: 1. Radicar un caso a través de la mesa de servicios de TI. 2. Asociar el CI que será objeto del mantenimiento preventivo. 3. Informar al usuario el plan de trabajo a realizar en el caso de un equipos de cómputo. 4. Programar ventana de mantenimiento en caso necesario para los CI del Datacenter. Nota 2: Esta actividad se realiza con el fin de llevar el control y hoja de vida de los CI en la CMDB.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
5	® Realizar el mantenimiento preventivo	El especialista encargado junto con el proveedor (si es necesario) ejecutan las actividades previstas en el plan de trabajo y realizan las validaciones de funcionamiento del CI. Posteriormente diligencia la forma GINFO-F-029 y lo adjunta al caso radicado en la mesa de servicios de TI y continua con la actividad "Entregar equipo de cómputo". Si se trata de un CI del Datacenter este se dispondrá en el mismo lugar y continua con la actividad "Resolver caso". GINFO-F-029 FORMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE CI	1 día	Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
6	Entregar Equipo	El especialista encargado debe entregar el equipo de cómputo al usuario de acuerdo con la actividad 5 "Entregar al Usuario equipo de cómputo" establecida en el procedimiento GINFO-P-008 CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO y pasar a la actividad "Resolver caso". GINFO-P-008 CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO	1 día	Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
7	© Reportar falla o error en el CI	Para el mantenimiento correctivo Datacenter y equipos de cómputo, el usuario o especialista debe reportar el incidente o falla presentado en el CI a través de la mesa de servicios de TI.		Usuario y/o especialista del Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
8	® Realizar el mantenimiento correctivo	El especialista encargado debe seguir los lineamientos del numeral 7.3 GESTION DE INCIDENTES TECNOLÓGICOS del Instructivo GINFO-I-015 INSTRUCTIVO DE BUENAS PRÁCTICAS EN ITIL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI para resolver este incidente tecnológico. GINFO-I-015 INSTRUCTIVO DE BUENAS PRÁCTICAS EN ITIL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI	1 día	Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
9	Realizar mantenimiento Evolutivo	El especialista debe revisar si el CI requiere alguna instalación o actualización de software o parche de seguridad que deba implementarse y procede de acuerdo con lo siguiente: a. Si se trata de un equipo de cómputo, el especialista debe realizar junto con el mantenimiento preventivo la actualización o instalación de software necesarios y continua con la actividad "Resolver caso". b. Si es un servidor, debe remitirse al procedimiento GINFO-P-014 GESTIÓN DE PARCHES Y ACTUALIZACIONES y continua con la siguiente actividad. GINFO-P-014 GESTIÓN DE PARCHES Y ACTUALIZACIONES	1 día	Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
10	Resolver caso	El especialista encargado, debe resolver el caso a través de la mesa de servicios de TI.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico

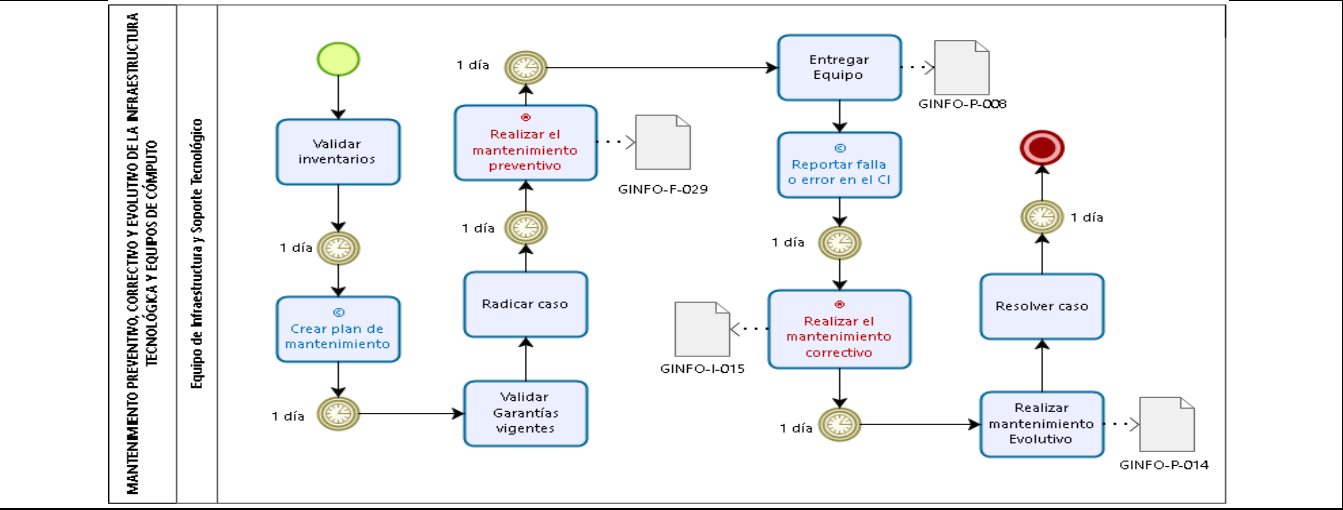
5. NORMATIVIDAD APLICABLE

Decreto 1008 del 14 de junio de 2018: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales Decreto 1078 de 2015: Decreto único reglamentario del Sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 y se dictan otras disposiciones Decreto 415 de 2016: Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones (Departamento Administrativo de la Función Pública) Ley 1341 de 2009: Se definen principios y conceptos sobre la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

GINFO-F-029 FORMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE CI
GINFO-P-008 CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO
GINFO-I-015 INSTRUCTIVO DE BUENAS PRÁCTICAS EN ITIL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI
GINFO-P-014 GESTIÓN DE PARCHES Y ACTUALIZACIONES

7. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	Alberto Mario Gutiérrez Nieto	REVISÓ	Rodrigo Arias Cabrales	APROBÓ	Raul Alberto Badillo Espitia
CARGO	Contratista - Secretaría General	CARGO	Contratista - Secretaría General	CARGO	Secretario General
FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO
FECHA	8/08/2022	FECHA	26/08/2022	FECHA	8/09/2022