

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	PROCESO DE GESTIÓN TICS			
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS			
	CÓDIGO: TIC-PR004	VERSIÓN: 1	FECHA: 03/02/2022	Página 1 de 4

1. OBJETIVO	
Planear, monitorear, controlar y realizar el mantenimiento correctivo, con el fin de garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la Plataforma Tecnológica e Informática que soportan los procesos de la Alcaldía Municipal de Cajicá.	
2. ALCANCE	
Inicia con la planeación y/o solicitud de mantenimiento correctivo, identificando las necesidades de mantenimiento de los equipos de procesamiento, servidores; cubre las relacionadas con mantenimiento correctivo y finaliza con las actividades de registro de finalización de soporte o concepto técnico para retiro del equipo de la plataforma tecnológica.	
3. DOCUMENTO REFERENCIA	
Decreto 2693 2012	
NTC-GP:1000-2009	
ISO/IEC 20000	
Ley 1341 de 2009	
Decreto 1078 de 2015	
4. DEFINICIONES	
TICS	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) , son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009).
TI	Tecnologías de la Información (TI) , hace referencia a las aplicaciones, información e infraestructura requerida por una entidad para apoyar el funcionamiento de los procesos y estrategia de negocio.
HW	Hardware (HW) , es la parte física de un ordenador o sistema informático, está formado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y circuitos de luz, placas, utensilios, cadenas y cualquier otro material, en estado físico, que sea necesario para hacer que el equipo funcione.
SW	Software (SW) , es la parte digital del ordenador, es decir, el conjunto de instrucciones, programas y reglas informáticas que el equipo requiere para funcionar. No tiene, por consiguiente, una existencia física, sino que es intangible e inmaterial, como los programas para el procesamiento de textos o el sistema operativo.
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Es el proceso mediante el cual se realizan las correcciones de las averías o fallas, de un equipo de cómputo, cuando éstas se presentan. Un mantenimiento correctivo trata de todas las actividades de mantenimiento orientadas hacia la restitución de las características de funcionamiento de un equipo o sistema después de ocurrida la falla.
MESA DE AYUDA	Es un conjunto de servicios destinados a la gestión y solución de todas las posibles incidencias relacionadas con las tecnologías de la información y comunicación.
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Es un mantenimiento basado en inspecciones regulares a las máquinas, de forma planificada, programada y controlada, con el fin de anticipar desgastes y fallas funcionales. Consiste en prevenir o corregir el deterioro sufrido en un equipo, por variables como el uso normal, el clima, o fallas de algún accesorio

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
PROCESO DE GESTIÓN TICS			
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS			
CÓDIGO: TIC-PR004	VERSIÓN: 1	FECHA: 03/02/2022	Página 2 de 4

	que no repercuta en la función principal, en tanto las actividades se ejecutan previendo que el equipo presente fallas mayores.
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Es el proceso mediante el cual se realizan las correcciones de las averías o fallas, de un equipo de cómputo, cuando éstas se presentan. Un mantenimiento correctivo trata de todas las actividades de mantenimiento orientadas hacia la restitución de las características de funcionamiento de un equipo o sistema después de ocurrida la falla.

5. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

DIRECTOR TICS – CTEI

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	Responsable		Punto de control y/o Registro
		Área	Cargo	
1	<p>Solicitud del mantenimiento correctivo</p> <p>Nota: El mantenimiento correctivo se puede generar mediante una solicitud por parte de Mesa de Ayuda mediante los correos (soportetic@cajica.gov.co o sistemas@cajica.gov.co).</p> <p>El requerimiento será atendido de acuerdo al reporte de fallas tramitado por el usuario o la identificación de fallas en la plataforma tecnológica que generó suspensión del servicio o por situaciones identificadas en los mantenimientos preventivos.</p>	Dirección TIC`s - CTel	Equipo soporte técnico	Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico
2	<p>Identificación de necesidades de mantenimiento Correctivo</p> <p>Se debe verificar el estado del equipo, sistema operativo, software u otros dispositivos asociados.</p>	Dirección TIC`s - CTel	Equipo soporte técnico	<p>TIC-FM004 - Formato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo</p> <p>TIC-FM003 - Formato de Hoja de Vida de Equipo</p>
3	<p>Determinar a través de qué componente se va dar solución.</p> <p>Determinar si la solución a la falla o requerimiento se puede realizar a través de la Administración de hardware, Administración de Software o Administración de Seguridad de la Información.</p> <p>¿Se puede dar solución al requerimiento?</p>	Dirección TIC`s - CTel	Equipo soporte técnico	<p>TIC-FM004 - Formato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo</p> <p>TIC-FM003 - Formato de Hoja de Vida de Equipo</p> <p>Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico</p>

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	PROCESO DE GESTIÓN TICS			
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS			
	CÓDIGO: TIC-PR004	VERSIÓN: 1	FECHA: 03/02/2022	Página 3 de 4

	<p>Si: realizar actividad requerida, diligenciar los formatos de mantenimiento correctivo y archivar documentos</p> <p>No: Pase a actividad Siguiente</p>			
4	<p>Determinar si el equipo cuenta con soporte por parte de un proveedor</p> <p>¿El equipo, sistema operativo, software u otro dispositivo asociado tiene soporte del proveedor para realizar?</p> <p>Si: Realizar la respectiva solicitud al proveedor del equipo, sistema operativo, software u otro dispositivo asociado. Pase actividad No. 7</p> <p>No: Pase a la siguiente actividad</p>	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS-CTEI / Jefe de la Dependencia Responsable del Equipo	
5	<p>Determinar si el equipo o sistema de información se encuentra en garantía</p> <p>¿El equipo, sistema operativo, software u otro dispositivo asociado con garantía vigente?</p> <p>Si: Hacer efectiva la garantía. Pase actividad No. 7.</p> <p>No: Determinar si existe contrato con algún proveedor que pueda solucionar el requerimiento</p>	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS-CTEI / jefe de la Dependencia Responsable del Equipo	
6	<p>¿Existe un contrato con proveedor que cubra el requerimiento?</p> <p>Si: Solicitar mediante correo o teléfono al proveedor la realización del respectivo mantenimiento correctivo y registrar solución.</p> <p>No: Revisar las condiciones para adquisición de bienes o servicios. Realizar Procedimiento de Contratación</p>	Dirección TIC`s - CTel	Director TICS-CTEI / Supervisor del contrato	
7	Escalar requerimiento al Proveedor	Dirección TIC`s - CTel	Supervisor de Contrato	

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ			
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
PROCESO DE GESTIÓN TICS			
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS			
CÓDIGO: TIC-PR004	VERSIÓN: 1	FECHA: 03/02/2022	Página 4 de 4

	Realizar Supervisión y Vigilancia al Contrato			
8	<p>¿Soporte realizado por el proveedor?</p> <p>Si: Registrar solución. Pase a Actividad No. 11</p> <p>No: Pase a la siguiente actividad.</p>	Dirección TIC`s - CTel	Equipo soporte técnico	Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico TIC-FM001 - Formato Seguimiento Soporte Mesa de Ayuda
9	<p>Realizar copia de seguridad</p> <p>De acuerdo con el tipo de equipo, realizar copia de seguridad. Procedimiento Administración Copias de Seguridad Actividad No. 9</p>	Dirección TIC`s - CTel	Equipo soporte técnico	TIC-FM007 - Formato Reporte de Backup
10	<p>Generar concepto técnico y Retiro de la Plataforma Tecnológica</p> <p>Realizar concepto técnico y entregar al usuario el cual tiene asignado el equipo, para que esté a su vez surta el trámite correspondiente ante el almacén y se pueda generar el retiro de la Plataforma Tecnológica y del Inventario de TI.</p>	Dirección TIC`s - CTel	Equipo soporte técnico	Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico TIC-FM006 - Formato de Concepto Técnico de Equipos
11	Registrar solución del proveedor / Dirección TICS- CTEI	Dirección TIC`s - CTel	Profesional Encargado	Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico
12	Registrar la información del equipo actualizada	Dirección TIC`s - CTel	Equipo soporte técnico	Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico
13	Archivo Magnético o físico de los Formatos de Mesa de Ayuda Soporte Técnico y Seguimiento Soporte Técnico	Dirección TIC`s - CTel	Profesional Encargado	Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico

7. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS

TIC-FM004 - Formato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo
TIC-FM001 - Formato Seguimiento Soporte Mesa de Ayuda
TIC-FM003 - Formato de Hoja de Vida de Equipo
TIC-FM006 - Formato de Concepto Técnico de Equipos
TIC-FM007 - Formato Reporte de Backup
Formulario web Mesa de Ayuda Soporte Técnico