	<b>PROCESO</b>	Gestión TIC	<b>CÓDIGO</b>	TI-P07
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Mantenimiento Preventivo y Correctivo Hardware	<b>VERSIÓN</b>	01

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para realizar los mantenimientos preventivos o correctivos a los recursos tecnológicos e infraestructura TI de la ESSMAR E.S.P.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los recursos tecnológicos e infraestructura TI usados por los funcionarios en las distintas áreas y sedes de la ESSMAR E.S.P. Inicia con la programación o solicitud de mantenimiento a un recurso tecnológico o infraestructura TI, luego se programa la atención para realizar el mantenimiento, finalizando con el diligenciamiento de un formato del servicio realizado.

## 3. RESPONSABLES


El responsable del seguimiento de la adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo del grupo de tecnología de la información y comunicaciones (TIC'S).

Los responsables (Responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 5 "Descripción" de este procedimiento.

## 4. DEFINICIONES

- **Hardware:** Componentes eléctricos programados que constituye un equipo informático. Ejemplo: Board (tarjeta madre), memoria RAM, tarjeta gráfica, fuente de poder, disco duro, etc.
- **Puertos:** Componente de un equipo de cómputo que permite la conectar periféricos, unidades extraíbles o cualquier otro componente externo que sea permitido o disponga del puerto para ello.
- **Periféricos:** Componente auxiliar externo en un equipo de cómputo. Ejemplo: mouse, teclado, pantalla, memoria USB, discos duros externos, cargadores, etc.
- **Mantenimiento preventivo:** Revisión y limpieza del equipo de cómputo para garantizar la funcionalidad de los componentes evitando daños a futuro. En este caso es programado.
- **Mantenimiento correctivo:** es la medida de respuesta inmediata al problema o daño que se presente a un equipo de cómputo. En este caso aplica cuando deja de funcionar el equipo o algún componente.
- **Infraestructura TI:** conjunto de recursos o servicios tecnológicos para apoyar los procesos dentro de una empresa utilizando las tecnologías de la información y comunicación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Rafael Pineda	<b>Nombre:</b> Luis G. Lozano	<b>Nombre:</b> Carlos Sanabria
<b>Cargo:</b> P.U Adscrito secretaria general Grupo TIC	<b>Cargo:</b> P.E Adscrito al Grupo SIG	<b>Cargo:</b> P.E Adscrito secretaria general Grupo TIC
<b>Fecha:</b> 18/07/2022	<b>Fecha:</b> 18/07/2022	<b>Fecha:</b> 22/07/2022

	<b>PROCESO</b>	Gestión TIC	<b>CÓDIGO</b>	TI-P07
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Mantenimiento Preventivo y Correctivo Hardware	<b>VERSIÓN</b>	01

## 5. GENERALIDADES


- Cuando es mantenimiento preventivo se desarrolla teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Inventario de equipos de cómputo existentes
  - Formular plan de mantenimiento preventivo
  - Organizar calendario para no alterar las jornadas y los procesos de las áreas
  - Enviar cronograma por correo del desarrollo de la actividad
  - Desarrollar la actividad
  
- Cuando es mantenimiento correctivo se desarrolla teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Diagnóstico al equipo afectado sea por fallas, daños o alteraciones en el fluido eléctrico
  - Reporte de afectaciones presentadas en el equipo
  - Generar solución inmediata, en caso de requerir tiempo se notifica y se procede

Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitarán siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).


Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. "SIGES"; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><b><u>Revisar la infraestructura de las áreas físicas:</u></b></p> <p>Observa las condiciones de las áreas físicas donde se encuentran los equipos de cómputo existente en la empresa. Con ello identifica posibles afectaciones o daños alrededor de los equipos. Se documenta el diagnóstico realizado.</p>	<p>P.U Adscrito Secretaria General / Grupo TIC</p> <p>Técnico Administrativo Adscrito Secretaria General / Grupo TIC</p>	N/A
2	<p><b><u>Atender mantenimientos correctivos:</u></b></p> <p>Se atienden según el caso:</p> <p>1. <i>Por correo electrónico:</i></p> <p>El jefe de área envía la solicitud escrita por correo electrónico describiendo el problema que se le ha presentado al equipo TI, describiendo los daños</p>	<p>P.U Adscrito Secretaria General / Grupo TIC</p> <p>Técnico Administrativo Adscrito Secretaria General / Grupo TIC</p>	<p>TI-F11 Registro Mantenimientos Oficina TIC</p> <p>TI-F12 Formato Registro Soportes TIC</p>

 <p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA</p>	PROCESO	Gestión TIC	CÓDIGO	TI-P07
	PROCEDIMIENTO	Mantenimiento Preventivo y Correctivo Hardware	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	<p>electrónicos o inquietudes relacionadas a los equipos informáticos.</p> <p>2. <i>Forma verbal:</i></p> <p>Sí, Durante la jornada laboral se presenta de manera inesperada algún inconveniente con algún equipo de cómputo, que requiere asistencia técnica. El jefe de área o trabajador solicitan soporte o apoyo para revisar el estado del equipo.</p> <p>3. <i>Por comunicado interno:</i></p> <p>El jefe de área envía una solicitud escrita por un comunicado interno describiendo el requerimiento para realizar alguna reparación o cambios o movimientos que requieren una pronta atención.</p> <p>En cualquier de los casos se utilizan uno de los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">TI-F11 Registro Mantenimientos Oficina TIC</a></li> <li>- <a href="#">TI-F12 Formato Registro Soportes TIC</a></li> </ul>		
3	<p><b><u>Elaborar plan de mantenimientos preventivos:</u></b></p> <p>Diseña y documenta un plan para la ejecución del mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos, describiendo el proceso a realizar, como va a ser su ejecución y presentando el cronograma para la actividad.</p>	<p>P.E Adscrito Secretaria General / Grupo TIC</p> <p>P.U Adscrito Secretaria General / Grupo TIC</p>	N/A
4	<p><b><u>Enviar cronograma de mantenimientos preventivo:</u></b></p> <p>En esta fase se definen las fechas, horas, disponibilidad del personal y equipos a los cuales se les hará el mantenimiento, este es enviado por correo electrónico.</p>	<p>P.E Adscrito Secretaria General / Grupo TIC</p> <p>P.U Adscrito Secretaria General / Grupo TIC</p>	N/A
5	<p><b><u>Ejecutar mantenimientos preventivos:</u></b></p> <p>Desarrolla la actividad de acuerdo con lo programado en las fechas enviadas. Dejando registro de este en el formato <a href="#">TI-F11 Registro Mantenimientos Oficina TIC</a></p>	<p>P.U Adscrito Secretaria General / Grupo TIC</p> <p>Técnico Administrativo Adscrito Secretaria General / Grupo TIC</p>	<p><a href="#">TI-F11 Registro Mantenimientos Oficina TIC</a></p>


	<b>PROCESO</b>	Gestión TIC	<b>CÓDIGO</b>	TI-P07
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Mantenimiento Preventivo y Correctivo Hardware	<b>VERSIÓN</b>	01

#### 4. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Norma	ISO	9001	2015	Capítulo 7 apoyo, numeral 7.1.3 Infraestructura: "La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios"
LEY	Congreso de Colombia	1341	2009	" La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información."

#### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas
- NTC ISO 27034-1: Normativas para infraestructura de TI
- NTC ISO 9001:2015: Infraestructuras y Equipamientos
- NTC ISO 55001: Sistema de Gestión De Activos
- COBIT 4.1 Marco de Trabajo - Objetivos de Control - Directrices Gerenciales - Modelos de Madurez

	<b>PROCESO</b>	Gestión TIC	<b>CÓDIGO</b>	TI-P07
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Mantenimiento Preventivo y Correctivo Hardware	<b>VERSIÓN</b>	01

## 6. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
TI-F11	Registro Mantenimientos Oficina TIC	Oficina TIC	Permanente	Oficina TIC	código	N/A
TI-F12	Formato Registro Soportes TIC	Oficina TIC	Permanente	Oficina TIC	código	N/A

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

## 8. ANEXOS

Si aplica