
	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Código: PRO-GIT-005	
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE	Versión: 06	
		Fecha: 02/11/2022	
		Página: 1 de 9	






1. Objetivo:

Asegurar la disponibilidad de los recursos tecnológicos de Hardware, mediante la atención oportuna de los requerimientos de soporte técnico y mantenimiento, con el propósito de garantizar el normal desarrollo de los procesos de la Entidad

2. Alcance:

Aplica para todos los procesos de la Administración Municipal, desde la identificación de la necesidad requerida hasta la satisfacción de la necesidad, registrando las actuaciones en la plataforma de servicios.

3. Convenciones



	Punto de Control	Decisión	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos
Convenciones					

4. Definiciones:

DIAGNOSTICO: El diagnóstico es el resultado del análisis que se realiza en una primera instancia y que tiene como fin permitir conocer las características específicas de la situación determinada para así poder actuar en consecuencia

INTERNET: Acrónimo de Interconnected NETworks [Redes interconectadas] Red virtual de recursos y servicios; Es una red de redes que permite la interconexión descentralizada de computadoras a través de un conjunto de protocolos denominado TCP/IP.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Código: PRO-GIT-005	
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE	Versión: 06 Fecha: 02/11/2022 Página: 2 de 9	

LAN: Acrónimo de Local Área Network [Red de área local] Red de tamaño pequeño/medio en la que las comunicaciones se realizan dentro de un área concreta, generalmente, una sala o un edificio. La más conocida es 'Ethernet'.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica. Este tipo de mantenimiento es el que se realiza en las Brigadas de Mantenimiento.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Es la actividad resultada de un diagnóstico que requiere reinstalación de software o reemplazo parcial o total de alguno del componente de la infraestructura tecnológica.

PRESUPUESTO: Es un plan integrador y coordinador que expresa en términos financieros con respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un periodo determinado.

SOPORTE TÉCNICO: Actividad de recibir, diagnosticar y resolver alguna solicitud de los usuarios sobre funcionalidades o errores de operación de algún componente de la infraestructura tecnológica.

5. Base legal:

Ver Normograma, código NOR-SIG-01.

6. Condiciones generales:



Para dar cumplimiento al buen desarrollo de las actividades de mantenimiento de equipos se requiere contar con la disponibilidad presupuestal para la adquisición de repuestos y contratación de personal técnico de apoyo.

El mantenimiento de hardware y reposición de elementos, se realizará solo en activos de información de propiedad de la Alcaldía de Ibagué.

Los usuarios de los elementos de hardware deben dar aplicación a las políticas y controles de seguridad establecidos para la adquisición y mantenimiento de Hardware. 11.2. Equipos

El mantenimiento de UPS y Servidores se realizan mediante ejecución de contratos, por lo tanto, se aplica el procedimiento contractual.

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Código: PRO-GIT-005	
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE	Versión: 06	
	Fecha: 02/11/2022		
	Página: 3 de 9		

El mantenimiento del Software de Aplicación se realiza mediante el procedimiento PRO-GIT-03 Procedimiento para desarrollar y efectuar mantenimiento de Software.

Los mantenimientos preventivos o brigadas, se programan en el plan de mantenimiento para ser realizadas una vez al año por Dependencia y para la totalidad del recurso tecnológico de tipo PC, Portátil, Scanner, Impresora y servidores relacionados en el inventario de hardware reportado al SIREC con corte a la vigencia inmediatamente anterior.



Los mantenimientos tanto preventivos y correctivos se realizarán de conformidad con el instructivo de mantenimiento indicado por la Secretaría de las TIC, el cual tiene incluida las actividades a realizar, rangos de nivel de servicios y tiempos de desplazamiento según la ubicación de la sede donde se presta el servicio.

Los mantenimientos preventivos y correctivos se registran en el sistema de información PISAMI- SERVICIO TÉCNICO, el cual debe ser diligenciado en su totalidad incluido la evaluación del usuario a quien se le brinda el soporte, cuyas actividades son registradas en el sistema de información en tiempo real.







El plan de mantenimiento se actualizará al inicio de cada vigencia, en el formato que se establezca, y se incluirá el mantenimiento correctivo que está pendiente de la adquisición de repuestos.

Para la ejecución de este procedimiento aplican las políticas de seguridad de la información.



Para la evaluación de la eficiencia de los mantenimientos correctivos se aplica establecido en la hoja de vida del indicador IND-GIT-01, y para la evaluación del plan de mantenimiento se aplica el indicador IND-GIT-02.







 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Código: PRO-GIT-005	
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE	Versión: 06	
	Fecha: 02/11/2022		
	Página: 4 de 9		

7. Actividades



Descripción del Procedimiento			
No.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
1	<p>Formular el Plan de Mantenimiento</p> <p>Al inicio de cada vigencia, Identificar las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo ya sea por solicitud o por competencia propia de la Dependencia, y formular el plan de mantenimiento anual.</p> <p> En la formulación del plan de mantenimiento se debe tener en cuenta el personal técnico con el que se cuenta para de esta manera hacer la distribución de las actividades.</p>	Secretaria(o) de las TIC Técnico Operativo	 Plan de Mantenimiento  Correo electrónico
2	<p>Realizar Mantenimiento Preventivo</p> <p>Realizar el mantenimiento preventivo descrito en el Plan,</p> <p> El técnico que efectúa el mantenimiento verifica que el recurso tecnológico sea de propiedad de la Alcaldía de Ibagué, confrontando el inventario suministrado, y que no tenga garantía vigente, para evitar una intervención en bienes ajenos o que ocasione la pérdida de la garantía. En Sistema de información PISAMMI-Servicio técnico se registra la actuación de verificación de los equipos que no son objeto de mantenimiento.</p>	Técnicos del Grupo de Infraestructura Tecnológica	 BD Software de Servicios
3	<p>Recepcionar la solicitud de Mantenimiento Correctivo.</p> <p>Recepcionar la solicitud de mantenimiento correctivo ya sea de manera directa en el aplicativo PISAMI_Servicio Técnico, y cuando es telefónico, por escrito radicado en PISAMI Gestión Documental o correo electrónico registrarlo en el software de PISAMMI-Servicio técnico y delegar el técnico que atenderá el servicio.</p>	Técnico del grupo de Infraestructura	 BD Software de Servicios








‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Código: PRO-GIT-005	
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE	Versión: 06	
		Fecha: 02/11/2022	
		Página: 5 de 9	



Descripción del Procedimiento			
No.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
4	<p>Realizar el mantenimiento correctivo</p> <p> El mantenimiento es posible hacerlo en sitio?</p> <p>Si: Ejecutar las acciones de mantenimiento indicadas en el instructivo dependiendo del tipo de servicio y registrar en el Sistema de Información de PISAMI- Servicio Técnico. Continúa con la actividad 5</p> <p>No: Cuando sea posible, realizar el diagnóstico en sitio, de lo contrario informar al peticionario que debe remitir el bien al taller y registrar la Actuación en el sistema de información PISAMI-Servicio Técnico. Continúa con la actividad 6</p> <p> El técnico que efectúa el mantenimiento verifica que el recurso tecnológico sea de propiedad de la Alcaldía de Ibagué, confrontando el inventario suministrado, y que no tenga garantía vigente, para evitar una intervención en bienes ajenos o que ocasione la pérdida de la garantía. Sistema de información PISAMI-Servicio Técnico se registra la actuación de verificación de los equipos que no son objeto de mantenimiento.</p> <p> Para atender el servicio aplica el tiempo establecido en el acuerdo de nivel de servicios y el tiempo estimado para el desplazamiento, dependiendo de la ubicación de la sede donde se debe prestar el servicio de mantenimiento.</p> <p> Aplica la política de seguridad 11.2.4 Mantenimiento de equipos y 11.2.5 Retiro de activos</p>	Técnicos del grupo de Infraestructura	 BD Software de Servicio Técnico.
5	<p>Revisar y Cerrar el Servicio</p> <p>Revisar las actuaciones en el sistema la información de servicio técnico y proceder a cerrar el servicio.</p>	Técnico del grupo de Infraestructura Tecnológica	 BD Software de Servicios














‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA</p>	Código: PRO-GIT-005	
		Versión: 06	
	<p>PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE</p>	Fecha: 02/11/2022	
		Página: 6 de 9	



Descripción del Procedimiento			
No.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
	 El técnico encargado de la revisión y cierre del servicio, verifica en el sistema por la opción de seguimiento, que las actuaciones estén completas y conformes a la solicitud, y esporádicamente de manera aleatoria, se comunica con el beneficiario del servicio para establecer la efectividad del mismo. En caso de encontrar inconsistencia, corrige la información en el sistema y delega nuevamente el servicio. Continúa con la actividad 11		
6	<p>Recepcionar Recurso Tecnológico en el taller</p> <p>Recepcionar el Recurso Tecnológico para mantenimiento en el taller y registrar en el sistema.</p>  El técnico operativo de la Secretaría de las TIC que recibe el recurso tecnológico en el área del taller, verifica que la información de la descripción del bien registrada en el memorando remitido radicado en PISAMI coincida con el bien que se recibe, y que este sea propiedad de la Alcaldía de Ibagué, dejando constancia de la conformidad en el memorando.  Aplica la política de seguridad 11.2.5 Retiro de activos	Técnico del grupo de Infraestructura Tecnológica	 PISAMI-Gestión Documental
7	<p>Realizar Diagnóstico</p> <p>Efectuar diagnóstico del Bien, estableciendo la factibilidad de reparación.</p>  Es factible la reparación del recurso tecnológico? Si: Continúa con la actividad 8 No: Emitir concepto técnico y hacer entrega del bien al Almacén para dar de baja, mediante memorando radicado en PISAMI-Gestión Documental, y registra la actuación en PISAMI-Servicio Técnico Continúa con la actividad 10	Técnico del grupo de Infraestructura Tecnológica	 PISAMI-Gestión Documental  BD Software de Servicios





‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Código: PRO-GIT-005	
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE	Versión: 06	
		Fecha: 02/11/2022	
		Página: 7 de 9	

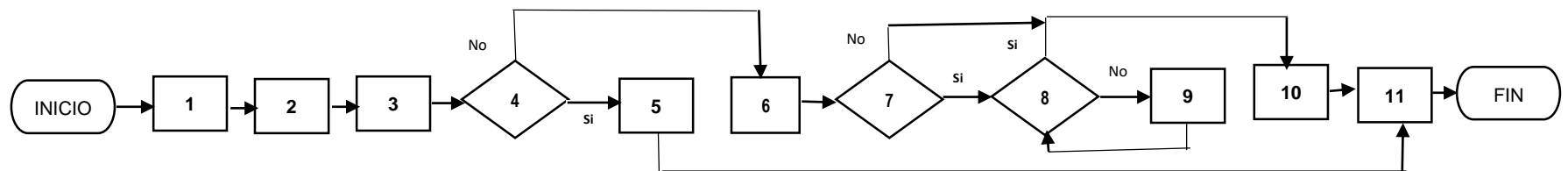
Descripción del Procedimiento			
No.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
	<p> En el estudio de la factibilidad se debe analizar la viabilidad técnica de reparación del bien y la relación costo beneficio.</p> <p> Aplica la política de seguridad 11.2.7 Disposición segura o reutilización de equipos</p>		
8	<p>Realizar mantenimiento Correctivo en el taller</p> <p>Identificar existencia de repuestos para realizar el mantenimiento correctivo al bien.</p> <p> Se encuentra disponible el repuesto, ya sea por ejecución de un proceso contractual o por reutilización?</p> <p>Si: Efectuar el mantenimiento, registrando la actuación en el sistema de Información PISAMI-Servicio Técnico y Continúa con la actividad 10</p> <p>No: Incluir en la relación de necesidades. Responder al peticionario informando que el bien permanecerá bajo la custodia de la Secretaría de las TIC. Continúa con la actividad 9</p> <p> Aplica la política de seguridad 11.1.4 Protección contra amenazas externas y Ambientales y 11.2.1 Ubicación y protección de los equipos</p> <p></p>	Técnico del grupo de Infraestructura Tecnológica	<p> BD Software de Servicios</p> <p> PISAMI-Gestión Documental</p>
9	<p>Adquirir los repuestos</p> <p>Una vez se disponga del presupuesto y de acuerdo al listado de necesidades se da inicio al proceso contractual para adquirir los repuestos y poner el bien en servicio.</p> <p> Se ejecuta el proceso contractual</p> <p> Aplicar el procedimiento de ingreso a Almacén y una vez se adquieran los repuestos regresa a la actividad 8.</p>	Secretaria de las TIC Profesional Universitario	<p> Expediente Contractual</p> <p> Secop</p> <p> PISAMI – Contratación</p> <p> Comprobante de</p>

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’



 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Código: PRO-GIT-005	
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE	Versión: 06	
		Fecha: 02/11/2022	
		Página: 8 de 9	

Descripción del Procedimiento			
No.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
			ingreso a Almacén
10	Responder la solicitud escrita Responder el memorando recibido por PISAMI-Gestión Documental.  Proceso de Gestión Documental	Técnico del grupo de Infraestructura Tecnológica	 PISAMI-Gestión Documental
11	Archivar documentación Archivar los documentos físicos y digitales originados en el desarrollo del proceso y finaliza el procedimiento.  Proceso de Gestión Documental, Procedimiento Oorganización de documentos de archivo de gestión.	Auxiliar Administrativo	 Expediente de archivo según TRD

8. Flujograma



‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’

	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Código: PRO-GIT-005	
	PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE	Versión: 06	
		Fecha: 02/11/2022	
		Página: 9 de 9	

9. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	11/12/2015	PRIMERA VERSION SIGAMI
02	31/07/2018	SEGUNDA VERSIÓN
03	10/07/2019	TERCERA VERSION
04	30/10/2019	CUARTA VERSION
05	30/12/2021	Adición de condiciones generales, Actualización Responsables actividad. 13 y símbolo del flujograma; Actualización puntos de control actividades, Modificación base legal
06	25/02/2022	Se actualiza el formato de conformidad con la versión 11 del procedimiento control de documentos del SIGAMI Se actualizan las actividades, puntos de control y registros. Se referencian políticas de seguridad en algunas actividades y se refleja la interacción con otros procedimientos y procesos Se actualiza el flujograma
07	02/11/2022	Se actualiza por implementación del módulo de Servicio Técnico de la plataforma PISAMI.

10. Ruta de aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional Especializado(E) Técnico Operativo Grupo de Infraestructura Tecnológica	Asesora	Secretaría de las TIC

‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’