

	MACROPROCESO: APOYO		P-04GA	
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS		Página 1 de 9	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
01-06-12	1	Versión Original
14-06-21	02	Cambio de logo institucional y presentación del documento
01-10-24	03	Modificación del procedimiento y sus formatos

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

VERSIÓN	CARGO
1	INGENIERO ASIGNADO AL PROCESO

ELABORADO POR: Ingeniero de Sistemas	REVISADO POR: Subdirector Administrativo y financiero	APROBADO POR: Subdirector Administrativo y financiero
--	---	---

	MACROPROCESO: APOYO		P-04GA	
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS		Página 2 de 9	

1. OBJETIVO:

Establecer el sistema de mantenimiento preventivo y correctivo para reportar, corregir y prevenir fallas en los equipos informáticos del IMRD.

2. ALCANCE:

Aplicable a los equipos que inciden en la calidad, relacionado en el “Inventario de equipos” y en general a cualquier equipo de informática.

3. MARCO LEGAL:

Ley 872 de 2003. Por la cual se adopta el sistema de gestión de calidad en el sector público.

Decreto 4110 de 2004. Por cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Decreto 1599 de mayo 20 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano .MECI 1000-2005

4. DEFINICIONES:

Mantenimiento preventivo. Conjunto de actividades previamente planificadas, con el fin de evitar que un aparato falle en su operación.

Mantenimiento correctivo. Conjunto de actividades que se realizan con el fin, de poner en buen estado un aparato que ha dejado de funcionar por un daño o avería.

Mantenimiento locativo. Conjunto de actividades realizadas para mantener en buen estado. Las instalaciones de una entidad como edificios, locales, oficinas.

5. REALIZACIÓN:

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
----	-----------	-------------	-------------	----------------------

	MACROPROCESO: APOYO		P-04GA	
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS		Página 3 de 9	

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	Identificar los equipos informáticos similares de la Entidad:	Identifique los equipos informáticos que inciden en la calidad de los servicios prestados en la entidad (computadores, impresoras, FAX, Fotocopiadoras, Video Bean entre otros) y que son susceptibles de realizar mantenimiento y regístrelos en el formato “Inventario de equipos”, ingrese la siguiente información: • Fecha de actualización del listado, • Área a la cual pertenece el equipo, • Nombre, Responsable por equipo, marca, modelo, serial del equipo, • Software instalado en cada equipo y el número de las respectivas licencias (si aplica).	Ingeniero de sistemas	“Inventario de equipos informáticos”
2	Definir medidas de protección y/o seguridad	Una vez identificados los equipos de la entidad, defina para cada uno de los activos de red identificados las disposiciones de integridad y seguridad, tanto para el acceso físico como para el acceso lógico. Recuerde que es preciso instalar e implementar protecciones del entorno apropiadas con el fin de proteger los recursos de red vitales, como mínimo deben garantizarse las siguientes protecciones: • Prevención, detección, supresión y protección contra incendios, • Prevención, detección y control de inundaciones, • Protección del suministro eléctrico, • Control de la temperatura, • Control de la humedad, • Protección frente a desastres naturales provocados por terremotos, rayos,	Ingeniero de sistemas	“Inventario de equipos informáticos”

	MACROPROCESO: APOYO		P-04GA	
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS		Página 4 de 9	

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		tormentas, etc. • Protección frente a campos magnéticos excesivos, • Buenos procedimientos de limpieza para la protección contra la suciedad y el polvo.		
3	Identificar actividades de mantenimiento	Identifique las actividades de mantenimiento preventivo a desarrollar en cada uno de los equipos y regístrelas en la respectiva “Hoja de vida de equipo”, registre además la frecuencia con la que se debe realizar cada actividad. Recuerde que en los manuales del fabricante existe información para el mantenimiento de equipos.	Ingeniero de sistemas	“Hoja de vida de equipo informático”
4	Realizar el programa de mantenimiento	Realice la programación de actividades de mantenimiento preventivo para el equipo a partir de la frecuencia establecida para cada una de ellas. Registre en el “Mantenimiento preventivo” la siguiente información: • Numero de orden • Área y dependencia. • Usuario y nombre del equipo del equipo.. • Actividad a ejecutar • Fecha programada y responsable.	Ingeniero de sistemas	“Programa de mantenimiento de equipos informáticos”
5	Ejecutar las actividades programadas	Ejecute las actividades de mantenimiento preventivo según lo programado en el “Programa de mantenimiento de equipos informáticos”. ➤ Registre en la respectiva “Hoja de vida de equipo” la siguiente información: • Fecha de ejecución del mantenimiento.	Contratista.	“Programa de mantenimiento de equipos informáticos” “Hoja de vida del equipo”

	MACROPROCESO: APOYO		P-04GA	
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS		Página 5 de 9	

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		- Descripción de la falla o trabajo realizado - Posible Causa - Realizado por - Resultado alcanzado u observaciones.		informático”
6	Verificar la ejecución del programa	Verifique que las actividades de mantenimiento preventivo se ejecuten según lo programado Indique la fecha en que se ejecuto la activad de mantenimiento y si es necesario deje las observaciones pertinentes.	Ingeniero de sistemas	“Programa de mantenimiento de equipos informáticos”
7	Vigilar funcionamiento de los equipos	Vigile el funcionamiento correcto de los equipos de su respectiva área, para que detecte a tiempo cualquier falla en su equipo.	Ingeniero de sistemas	N.A
8	Reportar el problema identificado	Por medio de comunicación interna, correo electrónico o verbalmente se reporta los daños o anomalías de los equipos para que sean gestionados por parte del ingeniero o técnico encargado. El reporte del problema debe indicar el equipo en cuestión y una descripción breve del problema.	Técnico	Comunicación interna. Correo Institucional.
9	Emitir orden de trabajo	Actualice la hoja de vida del equipo según los trabajos de mantenimiento correctivo derivado de las solitudes de los funcionarios.	Ingeniero de sistemas	Hoja de Vida del Equipo informático
10	Registrar la falla	Reciba el reporte de anormalidad y registre en el formato “Registro y control de fallas” la siguiente información: - Fecha en la que se presenta la falla y número del reporte (si existe), - Nombre del equipo y su código, - Prioridad y descripción de la falla, - Tiempo que el equipo dura fuera de servicio y quien reparo.	Ingeniero de sistemas	“Registro y control de fallas de equipos informáticos”

	MACROPROCESO: APOYO		P-04GA	
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS		Página 6 de 9	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
COPIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN				
1	Planear la frecuencia y el tipo de información de la cual se debe obtener backups	Determine el tipo de información de la cual debe obtener backups así como la frecuencia necesaria para obtener las copias de ésta información, para ello recuerde tener en cuenta la importancia de la información y los requisitos del cliente u otras partes interesadas relacionados con éste aspecto. Registre en el formato “Planeación y control de registro de backups” los siguientes datos: • Información que requiere ser protegida por medio de backups, • Frecuencia con la que deben obtenerse éstos backups, • Fecha o etapa planeada para su obtención.	Ingeniero de sistemas	“Control de backups”
2	Obtener las copias de seguridad	Genere la copia de seguridad con la frecuencia establecida en la etapa de planeación, recuerde identificar físicamente, de una manera adecuada, cada backup obtenido, de tal manera que sea fácil su ubicación.	Ingeniero de sistemas	Copia de seguridad
3	Registrar el tipo de backup obtenido	Registre en el formato “Control de backups” la siguiente información: • Fecha y hora en la que se obtiene la copia de seguridad, • Información que ha sido grabada • Numero de archivos y carpetas protegidas • Tamaño del backup obtenido • Nombre de la persona que obtuvo la copia.	Ingeniero de sistemas	“Control de backups”
4	Almacenar	Lleve las copias de seguridad al sitio destinado	Ingeniero de sistemas	“Control de backups”

	MACROPROCESO: APOYO		P-04GA	
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS		Página 7 de 9	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
COPIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN				
		para su almacenamiento, y registre en el “Planeación y control de registro de backups” : • Lugar de almacenamiento, y • Las observaciones que considere necesarias.		

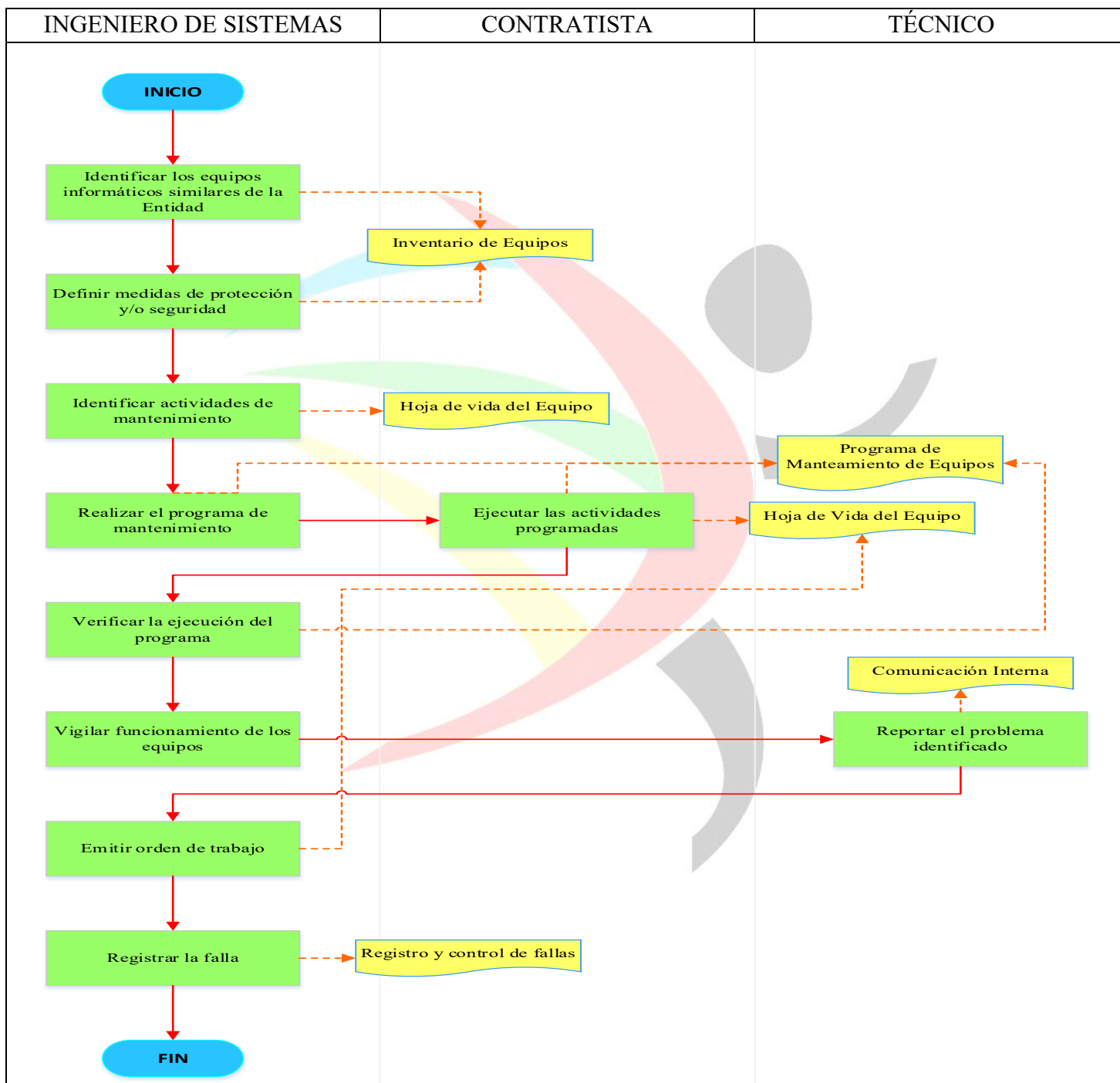
REGISTROS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
R-04 GA	Inventario de equipos informáticos
	Hoja de vida de equipo informático
	Programa de mantenimiento de equipos informáticos
	Registro y control de fallas de equipos informáticos
	Control de backups

	MACROPROCESO: APOYO		P-04GA	
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS		Página 8 de 9	

6. FLUJOGRAMA:

6.1 Mantenimiento



	MACROPROCESO: APOYO		P-04GA	
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 01/10/2024	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMATICOS		Página 9 de 9	

6.2 Copias de seguridad de la información

