

	Sistema Integrado de Gestión	Código: GTI-PR-01	
	Proceso Gestión de las Tecnologías de la Información	Versión: 01	Fecha: 30/11/2025
	Procedimiento de Mantenimiento (Preventivo y Correctivo) de Equipos Informáticos	Página 1 de 6	

1. Objetivo

Establecer un sistema integral de gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos del Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte (IMRD), que garantice la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de la infraestructura tecnológica, alineado con los requisitos de ISO 9001:2015, las mejores prácticas de gestión de activos y el procedimiento de control de información documentada institucional.

2. Alcance

Este proceso aplica a todos los equipos informáticos, de comunicaciones y tecnológicos que inciden directa o indirectamente en la prestación de servicios del IMRD, desde la identificación y registro en el inventario hasta su disposición final, incluyendo:

- Equipos de cómputo: servidores, estaciones de trabajo (PC o portátiles).
- Equipos de red: switches, routers, access points.
- Equipos de impresión y digitalización: impresoras, escáneres, multifuncionales.
- Equipos audiovisuales: proyectores, pantallas.

3. Responsabilidad

Líder Gestión de Escenarios Recreativos y Deportivos

4. Definiciones

Activo de TI: Cualquier recurso informático que tiene valor para la organización y requiere protección.

Disponibilidad: Capacidad de un equipo para estar operativo cuando se requiera, expresada como porcentaje del tiempo total.

Equipo Crítico: Aquel cuya falla afecta directamente los procesos misionales del IMRD o la continuidad del servicio.

Ingeniero de Sistemas Líder del Proceso TI: Profesional responsable de la planificación, supervisión y control de todas las actividades relacionadas con tecnologías de información en el IMRD.

KPI (Key Performance Indicator): Indicador Clave de Desempeño utilizado para medir la efectividad de las actividades de mantenimiento.

Mantenimiento Preventivo: Actividades planificadas y programadas para prevenir fallas y deterioro de equipos. El objetivo es reducir la probabilidad de averías, aumentar la vida útil de los equipos y mejorar el rendimiento del sistema.

Mantenimiento Correctivo: Acciones ejecutadas después de que ocurre una falla o una incidencia que interrumpe el funcionamiento normal de un sistema o equipo. El objetivo es restaurar el servicio lo más rápido posible.

	Sistema Integrado de Gestión		Código: GTI-PR-01	
	Proceso Gestión de las Tecnologías de la Información		Versión: 01	Fecha: 30/11/2025
	Procedimiento de Mantenimiento (Preventivo y Correctivo) de Equipos Informáticos		Página 2 de 6	

TMEF: Tiempo Medio Entre Fallas.

TMR: Tiempo Medio de Reparación.

Técnico de Sistemas: Profesional de apoyo técnico encargado de ejecutar actividades operativas de mantenimiento bajo supervisión del Ingeniero Líder.

5. Normatividad

Ley 1341 de 2009 (Ley de TIC). Define los principios, conceptos y organización del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Establece obligaciones en materia de servicio, calidad, acceso, uso de TIC.

Ley 1978 de 2019. Moderniza el sector TIC, distribuye competencias, crea un regulador único, y otras disposiciones.

NTC 5385 (Norma Técnica Colombiana). Establece que los equipos deben recibir mantenimiento programado para asegurar su disponibilidad e integridad.

Decreto 1083 de 2015 (y modificaciones). Regula aspectos de la gestión del sector público (incluye sistemas de información, gestión de TIC) entre otros.

Resolución 746 de 2022 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Define lineamientos y estándares de seguridad y privacidad de la información para entidades que manejan datos personales.

6. Contenido

No	Actividad	Descripción	Responsable	Documento/ Registro
1	Planificación Anual	Esta actividad tiene como propósito planificar de manera integral las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, sistemas, redes y servicios tecnológicos del Instituto, con el fin de garantizar la continuidad operativa, la seguridad de la información y el óptimo funcionamiento de la infraestructura tecnológica institucional, por ello se tienen en cuenta las siguientes variables y acciones:	Ingeniero de Sistemas Líder del Proceso TIC	Programa de Mantenimiento de Equipos informáticos Formato Cronograma maestro anual de mantenimientos

	Sistema Integrado de Gestión		Código: GTI-PR-01	
	Proceso Gestión de las Tecnologías de la Información		Versión: 01	Fecha: 30/11/2025
	Procedimiento de Mantenimiento (Preventivo y Correctivo) de Equipos Informáticos		Página 3 de 6	

		- Análisis de Datos Históricos: Se revisan fallas y mantenimientos del año anterior, se identifican patrones estacionales y tendencias, se evalúa la efectividad de cronogramas previos y se analizan los costos y tiempos invertidos. - Definición de Frecuencias por Criticidad. - Programación de Actividades: En base al anterior análisis, se elabora el cronograma maestro anual, se coordina con áreas usuarias las ventanas de mantenimiento, se plantean los recursos humanos y técnicos necesarios y se definen procedimientos específicos por tipo de equipo.		
2	Ejecución de Mantenimiento Preventivo	Las labores de mantenimiento preventivo se desarrollan conforme al cronograma anual definido en la etapa de planeación y al manual de mantenimiento, se dividen por tipo de equipo o sistema (servidores, estaciones, red, impresión, etc.), bajo la responsabilidad de los funcionarios designados, en el caso de los equipos críticos, la responsabilidad es del ingeniero líder y, para equipos básicos, la responsabilidad es del técnico junto con la supervisión del ingeniero en los casos que se requiera. Durante los mantenimientos es importante registrar las acciones ejecutadas, las observaciones y hallazgos, de esa forma poder identificar si se requieren acciones preventivas adicionales o alguna acción correctiva.	Ingeniero Líder Técnico	Programa de Mantenimiento de Equipos Formato Registro de mantenimientos
3	Verificación y control de la ejecución	Para esta actividad se revisa el cronograma de mantenimientos, con el fin de asegurar que los diferentes sistemas, redes, equipos, entre otros, recibieron la debida asistencia a partir del cumplimiento de los procedimientos y	Ingeniero de Sistemas Líder del Proceso TIC	Programa de Mantenimiento de Equipos

	Sistema Integrado de Gestión		Código: GTI-PR-01	
	Proceso Gestión de las Tecnologías de la Información		Versión: 01	Fecha: 30/11/2025
	Procedimiento de Mantenimiento (Preventivo y Correctivo) de Equipos Informáticos		Página 4 de 6	

		documentos establecidos por el proceso, los cuales contienen las directrices para el Desarrollo de las actividades. Adicionalmente se verifica que los registros hayan sido diligenciados de forma correcta para el seguimiento y la trazabilidad del desempeño o funcionamiento de los equipos con los que cuenta el IMRD		
4	Reporte de Incidencias	Para el caso de los mantenimientos correctivos, cuando los funcionarios del IMRD detecten algún evento o situación que afecte la continuidad del servicio interno o externo, deben realizar el respectivo reporte al proceso de Gestión de las tecnologías de la información, para ello deben diligenciar el formato de reporte donde se detalla información como el código o identificación del equipo afectado, fecha y hora de ocurrencia, descripción de los síntomas, acciones previas, impacto en actividades y datos de contacto.	Funcionarios IMRD con equipo asignado	Formato de Reporte de Incidencias
5	Clasificación y Priorización de Incidencias	Se realiza el análisis de las solicitudes recibidas, se clasifican de acuerdo con su nivel de criticidad y complejidad con respecto a la prestación del servicio.	Ingeniero de Sistemas Líder del Proceso TIC	Matriz de Priorización
6	Resolución de Incidencias	Para la resolución de las incidencias, se debe contactar al funcionario que realizó el reporte y verificar que el problema persiste, se realizan pruebas básicas y se documentan los hallazgos; posteriormente se aplica la metodología de los 5 porqués, se revisan los logs, se consulta la base del conocimiento y se evalúa el tipo de problema. Una vez evaluado el problema, se define el plan de acción a seguir, se realiza la corrección temporal o definitiva de acuerdo con los procedimientos y directrices establecidas, se registran las actividades o el paso a paso del	Técnico de Sistemas	Informe

	Sistema Integrado de Gestión	Código: GTI-PR-01	
	Proceso Gestión de las Tecnologías de la Información	Versión: 01	Fecha: 30/11/2025
	Procedimiento de Mantenimiento (Preventivo y Correctivo) de Equipos Informáticos	Página 5 de 6	

	trabajo realizado y se verifica la funcionalidad para asegurar el funcionamiento del equipo, red, sistema, etc. Finalmente, se hace la validación del mantenimiento correctivo aplicado con el funcionario que realizó la solicitud, se realizan los respectivos registros y se procede a cerrar el caso.		
--	---	--	--

7. Documentos relacionados.

Nombre del documento
Programa de Mantenimiento de Equipos informáticos
Formato cronograma maestro anual de mantenimientos
Formato Registro de mantenimientos
Formato de reporte de incidencias
Formato matriz de priorización

8. Formalización de la versión actual.

Elaboró	Equipo de Calidad 30/11/2025
Actualizó	Equipo de Calidad 30/11/2025
Aprobó	Jorge William Correa Monroy – Director. 30/11/2025
Aprobó para el sistema de gestión	Jorge William Correa Monroy – Director. 30/11/2025

9. Formalización y control de cambios

	Sistema Integrado de Gestión		Código: GTI-PR-01	
	Proceso Gestión de las Tecnologías de la Información		Versión: 01	Fecha: 30/11/2025
	Procedimiento de Mantenimiento (Preventivo y Correctivo) de Equipos Informáticos		Página 6 de 6	

Fecha	Versión	Descripción
17-05-2019	1	Versión original
30-11-2025	2	Actualización del Procedimiento y de su desarrollo