
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA</b></p>	<p><b>Código: PRO- GIT-05</b></p>	
		<p><b>PROCEDIMIENTO: Procedimiento para efectuar soporte y mantenimiento de Hardware</b></p>	
		<p><b>Fecha: 2019/10/30</b></p>	
		<p><b>Página: 1 de 7</b></p>	

## 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. BASE LEGAL:

Manual MAN-GC-01 De contratación de la Alcaldía de Ibagué

Decreto 1000-0192 del 08/03/2019 Manual de Funciones de la Alcaldía de Ibagué

Decreto 1000-0004 del 3/01/2019 "por el cual se adopta la estructura organizacional de la alcaldía municipal de Ibagué, se definen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones

Resolución 1000-0003 del 03/01/2019 "por la cual se conforman y asignan funciones a los grupos internos de trabajo de la administración central municipal de Ibagué"

Manual POL-GRF-02 Políticas de seguridad de la información.

Ley 80 de 1993 Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".



Ley 1150 de 2007 Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación

## 4. TERMINOLOGIA Y 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.

**LAN:** Acrónimo de Local Área Network [Red de área local] Red de tamaño pequeño/medio en la

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7	<b>PROCESO: GESTION DE          INFRAESTRUCTURA          TECNOLOGICA</b>	<b>Código: PRO-          GIT-05</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO: Procedimiento          para efectuar soporte y          mantenimiento de Hardware</b>	<b>Versión: 4</b>	
		<b>Página: 2 de 7</b>	

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.

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Es la actividad resultado de un diagnóstico que requiere reinstalación de software o reemplazo parcial o total de alguno de los 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. 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.



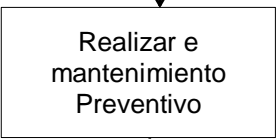
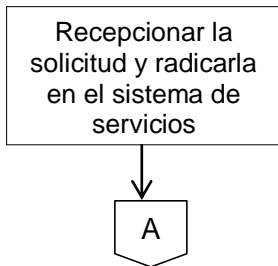
Los usuarios de los elementos de hardware deben dar aplicación a las políticas y controles de seguridad establecidos para la adquisición y mantenimiento de Hardware.



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

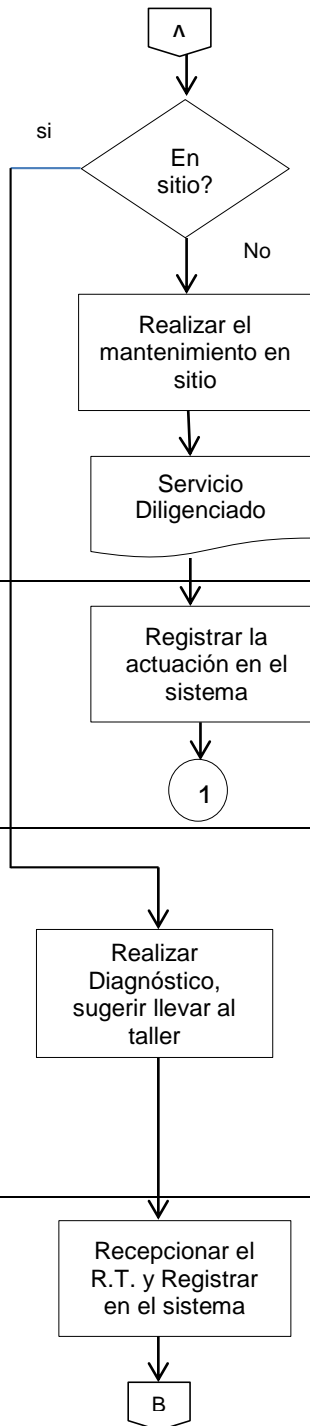
El mantenimiento del Software de Aplicación se realiza mediante el procedimiento PRO-GIT-03 Procedimiento para desarrollar y efectuar mantenimiento de Software.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b></p>	<p><b>Código: PRO-GIT-05</b></p>	
		<p><b>PROCEDIMIENTO: Procedimiento para efectuar soporte y mantenimiento de Hardware</b></p>	
		<p><b>Fecha: 2019/10/30</b></p>	
		<p><b>Página: 3 de 7</b></p>	



## 6.- DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

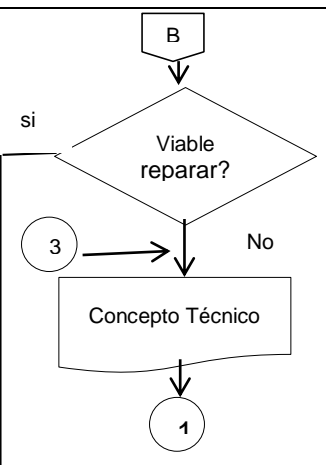
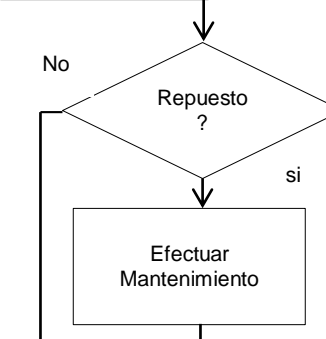
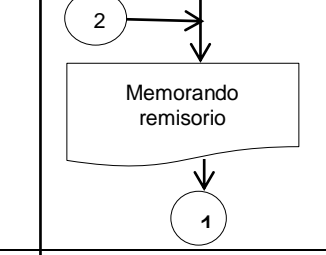
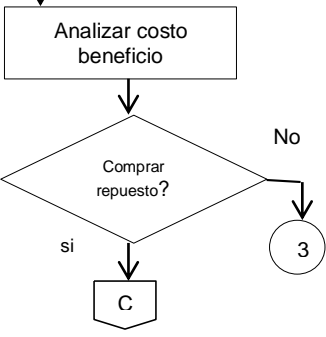
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
1. Identificar las necesidades ya sea por solicitud o por competencia propia de la Dependencia	Secretario de TIC	Anualmente, al Inicio de año. Verificar la información contenida en el software de soporte técnico y las solicitudes recibidas de las diferentes unidades Administrativas,	Diagnóstico de necesidades Drive Correo	
2. Formular el plan de mantenimiento preventivo y correctivo	Profesional Especializado y Técnico	Necesidades de mantenimiento Preventivo y correctivo	Plan de Mantenimiento preventivo y Correctivo de Recurso Tecnológico Drive Correo	
3. Realizar el mantenimiento preventivo descrito en el Plan de Mantenimiento,	Técnicos del Grupo de Infraestructura Tecnológica	Plan de Mantenimiento Registro en el software	BD software de Servicios, Serie Documental	
4. Recepcionar la solicitud de mantenimiento correctivo ya sea verbal o escrito y registrarlo en el software de servicios,	Técnico del grupo de Infraestructura	Registro Inmediato y delegación	BD software de Servicios	

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7	<b>PROCESO: GESTION DE          INFRAESTRUCTURA          TECNOLOGICA</b>	<b>Código: PRO-          GIT-05</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO: Procedimiento          para efectuar soporte y          mantenimiento de Hardware</b>	<b>Versión: 4</b>  <b>Fecha:          2019/10/30</b>  <b>Página: 4 de 7</b>	



ACTIVIDAD	RESPON-SABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
5. Si es viable, realizar el mantenimiento en sitio y diligenciar el Servicio	Técnicos del Grupo de Infraestructura Tecnológica	Verificar que el Recurso tecnológico sea de propiedad de la Alcaldía Tiempo promedio establecido Firma del beneficiario	BD software de Servicios, Serie Documental	 <pre> graph TD     Start([^]) --&gt; Decision{En sitio?}     Decision -- si --&gt; Diag[Realizar Diagnóstico, sugerir llevar al taller]     Decision -- No --&gt; Maint[Realizar el mantenimiento en sitio]     Maint --&gt; Dilig[Servicio Diligenciado]     Dilig --&gt; Reg[Registrar la actuación en el sistema]     Reg --&gt; Conn1((1))     Conn1 --&gt; Diag     Diag --&gt; Rec[Recepcionar el R.T. y Registrar en el sistema]     Rec --&gt; ConnB([B])           </pre>
6.-Registrar la actuación en el sistema y cerrar el servicio. Ir a la actividad 17	Técnico del Grupo de Infraestructura Tecnológica	Datos completos y exactos	BD software de Servicios	
7. Si no es posible efectuar el mantenimiento en sitio, realizar el diagnóstico ya sea en sitio o en el taller de Soporte técnico y sugerir al Usuario remitir el elemento al taller con Oficio.	Técnicos del Grupo de Infraestructura Tecnológica	Tiempo Promedio Registrar en el formato del servicio la recomendación Firma del Usuario	BD Software de Servicios Serie Documental	
8.Recepcionar el Recurso Tecnológico para mantenimiento en el taller y registrar en el sistema.	Técnico del Grupo de Infraestructura tecnológica	Radicación PISAMI, Verificar que el Recurso tecnológico sea de propiedad de la Alcaldía	BD software de servicios,	

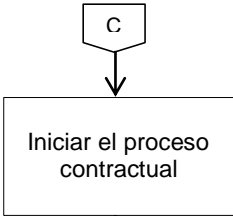
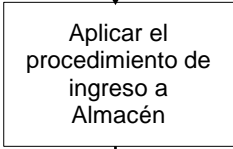
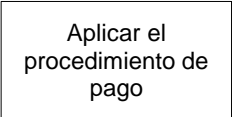
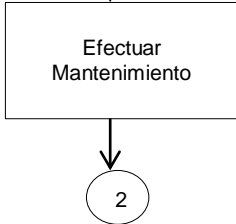
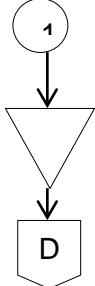
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PiSAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué



 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7	<b>PROCESO: GESTION DE          INFRAESTRUCTURA          TECNOLOGICA</b>	<b>Código: PRO-          GIT-05</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO: Procedimiento          para efectuar soporte y          mantenimiento de Hardware</b>	<b>Versión: 4</b>  <b>Fecha:          2019/10/30</b>  <b>Página: 5 de 7</b>	

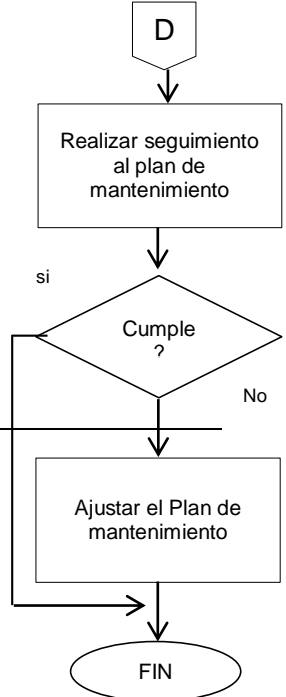
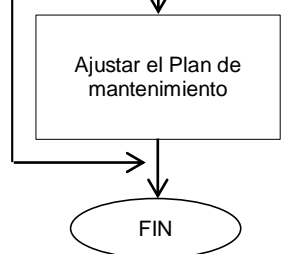
ACTIVIDAD	RESPON-SABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
9. Si no es viable reparar el recurso tecnológico, Emitir concepto técnico y entregar a Almacén con memorando para dar de baja. Ir a la actividad 17	Secretario(a) TIC Técnicos del Grupo de Infraestructura Tecnológica	Firmas Autorizadas	PISAMI	
10. Si es viable reparar y existen los repuestos necesarios ya sea por existencia o por reutilización, efectuar el mantenimiento	Técnicos del Grupo de Infraestructura Tecnológica	Tiempo Promedio Firma del Usuario Registro en el sistema	BD Software de Servicios	
11. Devolver el recurso tecnológico al solicitante, con memorando, Ir a la actividad 17.	Secretario(a) TIC Técnicos del Grupo de Infraestructura Tecnológica	Firmas Autorizadas	PISAMI	
12. Si no existen los elementos, analizar el costo beneficio de la solución y decidir si se adquiere el repuesto. Si la decisión es negativa ir a la actividad 9	Secretario TIC Profesional Especializado y Técnico del Grupo de Infraestructura Tecnológica	Presupuesto Plan Anual de Adquisiciones	BD Software de Servicios	

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PiSAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7	<b>PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>Código: PRO-GIT-05</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO: Procedimiento para efectuar soporte y mantenimiento de Hardware</b>	<b>Versión: 4</b> <b>Fecha: 2019/10/30</b> <b>Página: 6 de 7</b>	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
13. Si se decide adquirir el repuesto para efectuar el mantenimiento, registrar en el sistema la decisión, e iniciar el proceso contractual	Técnicos del Grupo de Infraestructura Tecnológica		Estudio de necesidades BD Software de Servicios	
14. Aplicar el procedimiento de ingreso a Almacén cuando se adquieran los repuestos	Supervisor, Ordenador del gasto	Manual de Almacén Verificar características y cantidades del contrato Ingreso a Almacén	Sistema GCI	
15. Recepcionar la factura del proveedor o Entidad prestadora de servicio e inicia el procedimiento de órdenes de pago PRO-GHP-08	Supervisor	Controles establecidos en el procedimiento	PISAMI	
16. Cuando se adquieran los repuestos reparar el recurso tecnológico, y registrar en el sistema. Ir a la actividad 11	Técnicos del Grupo de Infraestructura Tecnológica	Tiempo promedio establecido Firma del beneficiario Procedimiento de Almacén	BD Software de Servicios	
17. Archivar Documentos	Auxiliar Administrativo del Despacho	TRD	Serie Documental	

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7	<b>PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	<b>Código: PRO-GIT-05</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO: Procedimiento para efectuar soporte y mantenimiento de Hardware</b>	<b>Versión: 4</b> <b>Fecha: 2019/10/30</b> <b>Página: 7 de 7</b>	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	FLUJOGRAMA
18. Realizar seguimiento a la ejecución del plan de mantenimiento.	Profesional Universitario y Especializado	Trimestral Aplicar indicadores	Plan de mantenimiento en el drive del correo	
19. Si el plan está desfasado en sus ejecución, Ajustar de acuerdo al recurso financiero ,humano y disponibilidad de tiempo	Profesional Universitario y Especializado	Recurso Presupuestal, Humano y Tiempo	Plan de mantenimiento en el drive del correo	

## 7.-CONTROL DE VERSIONES

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
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

Revisó	Aprobó
<b>NOMBRE.:</b> Doris Galeano Rodríguez. <b>CARGO:</b> Profesional Especializada ( e ) <b>NOMBRE.:</b> Edwin Sánchez. <b>CARGO:</b> Técnico <b>NOMBRE.:</b> Jaime Jaramillo. <b>CARGO:</b> Profesional Universitario	<b>NOMBRE</b> Solanlly Sánchez Melo <b>CARGO:</b> Secretaria de TIC

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma PiSAMI y/o de Intranet de la Administración Municipal. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué