

1. OBJETO

Establecer las actividades necesarias para realizar el mantenimiento correctivo de equipos tecnológicos del *Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ*. de acuerdo a las solicitudes realizadas por los usuarios

El procedimiento aplica para todas las dependencias que hacen parte del *Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ*.

2. ALCANCE

A los recursos de la infraestructura tecnológica del *Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ* como Software (sistema operativo, sistemas de información, bases de datos), Hardware (Servidores, computadores, librerías, unidades externa de procesamiento o almacenamiento, redes LAN (cableado y equipos activos), Firewall (seguridad perimetral, alta disponibilidad), administración de ancho de banda, servidor de comunicaciones, telefonía (voz local), video conferencia, Wireless, entre otros.

El procedimiento aplica desde la elaboración de la solicitud del servicio por parte de los usuarios, aplica para todas las dependencias que hacen parte del. hasta el cumplimiento dado por Actualización nombre de La Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital. o el proveedor de servicio a la solicitud una vez realizado el trabajo.

3. DEFINICIONES

- **MANTENIMIENTO:**
Conjunto de acciones, operaciones y técnicas empleadas con el fin de asegurar la disponibilidad y funcionalidad de los equipos y máquinas en servicio durante el mayor tiempo posible, dentro del mayor grado de confiabilidad y el máximo nivel de productividad.
- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Conjunto de acciones, operaciones y técnicas orientadas hacia la restitución de las características de funcionamiento y operación de un equipo o máquina después de ocurrida la falla.
- **FORMATEAR EQUIPOS:**
proceso que permite el correcto vaciado de un disco duro para realizar posteriores acciones sobre él.
- **HARDWARE:**
Corresponde a todas las partes físicas y tangibles de un equipo de cómputo, impresión, digitalización, componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, también se define como el conjunto de los componentes que integran la parte material de un equipo.
- **INCIDENCIA (TICKET):**
Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- **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.

- **DIAGNÓSTICO PRIMER NIVEL:**

Diagnóstico que es realizado por los funcionarios de la Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital, En donde los funcionarios verifican el tipo de error o problema que se presenta si es posible dan solución al mismo.

- **DIAGNÓSTICO SEGUNDO NIVEL:**

Diagnóstico realizado por el proveedor contratado por el instituto para realizar el soporte técnico o mantenimiento correctivo.

4. RESPONSABILIDAD

- La responsabilidad en el desarrollo del presente procedimiento en lo relacionado con la “**PROCEDIMIENTO SOPORTE TECNICO A USUARIOS**”, está a cargo de la Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital del **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ**.
- El seguimiento y control en la implementación del presente procedimiento, corresponde a la Oficina Asesora de Planeación.
- El Comité de Coordinación de Control Interno y del SIG, es el responsable de aprobar la documentación que se genere en el marco del Sistema Integrado de Gestión “INTEGRA”, previa revisión del Responsable del proceso y su equipo de trabajo.

5. GENERALIDADES

Una parte importante de la función de tecnología, es la de mantener la disponibilidad de la infraestructura y de los servicios de información.

Para esto deberá agendar o programar el mantenimiento rutinario y periódico del hardware con el fin de reducir la frecuencia y el impacto de fallas de rendimiento. La infraestructura tecnológica del Instituto, está constituida por los siguientes elementos entre otros:

- Equipos de cómputo personales de escritorio y portátiles.
- Equipos de cómputo de procesamiento y servidores
- Equipos de comunicaciones
- Equipos multifuncionales (impresoras, escáner, videobeam, salas de audiencia, etc.)
- Equipos de almacenamiento
- Equipos de control ambiental (aire acondicionado, UPS, Medidores de temperatura, medidores de humedad).

La existencia de un procedimiento para la gestión de mantenimiento correctivo, es importante, y el cumplimiento en su ejecución es esencial para lograr disponibilidad de la infraestructura y de los servicios tecnológicos. Para esto es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones de control:

- 5.1 Debe existir un inventario actualizado de la infraestructura tecnológica del Instituto, sobre la cual se realiza mantenimiento técnico.

- 5.2 El mantenimiento a realizar sobre los equipos involucrados en la infraestructura tecnológica del Instituto. Así mismo puede existir soporte técnico contratado.
- 5.3 Debe existir un plan de mantenimiento preventivo para cada tipo de equipo involucrado en la infraestructura tecnológica del instituto.
- 5.4 El responsable de la elaboración del plan de mantenimiento preventivo es el Líder de la Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital.
- 5.5 Debe existir un esquema o herramienta de registro del mantenimiento que se realice sobre los tipos de equipos involucrados en la infraestructura tecnológica del Instituto o del soporte técnico.
- 5.6 Los funcionarios encargados del mantenimiento preventivo o los proveedores, deben seguir el plan de mantenimiento definido.
- 5.7 Solo el personal autorizado debería llevar a cabo el mantenimiento, las reparaciones y el servicio a los equipos.
- 5.8 Los equipos y dispositivos de la infraestructura técnica, se deben mantener de acuerdo con los intervalos y especificaciones de servicio recomendados por el proveedor y declarados en los contratos de soporte y mantenimiento que se realizan con diferentes proveedores. Al menos debe existir dos mantenimientos preventivos sobre los equipos involucrados en la infraestructura tecnológica de la Instituto.
- 5.9 Ningún equipo que se encuentre con garantía o contrato de soporte técnico o mantenimiento vigente debe ser abierto por personas ajenas a aquellas que la empresa designe para dicha función.
- 5.10 Informar al líder de la Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital, cuando se encuentre alguna irregularidad (cambio de las partes internas o externas del equipo con el inventario de entrega por el almacén al funcionario) del equipo de cómputo a que se le está practicando el mantenimiento correctivo.
- 5.11 El Líder de la Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital o a quien este nombre debe controlar que se mantenga actualizado el plan de mantenimiento para la infraestructura tecnológica.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTO DE CONTROL
1. REALIZAR ANALISIS NECESIDADES MANTENIMIENTO Realizar el análisis de las necesidades globales del Instituto en base a: • Inventario de Equipo Informático. • Análisis de Recursos Humanos y Técnicos existentes. • Requerimientos Solicitados. • Consultas a las	Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital	Inventario de equipos tecnológicos	Identificación de necesidades

diferentes Dependencias.			
1. PRESENTAR LA PROPUESTA DE CONTRATACIÓN De Mantenimiento correctivo equipos tecnológicos para su debida aprobación	Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital	Comité de Compras	Propuesta
2. EVALUAR Y AUTORIZAR la Propuesta de la Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital. Elaborar términos de referencia técnicos correspondientes	Dirección Administrativa	Comité de Compras	Comité de compras Aprobado
3. ELABORAR ESTUDIOS TÉCNICOS CORRESPONDIENTES Preparar los Análisis del sector, Estudios Previos y solicitud de CDP, para el proceso de contratación de los Servicios Informáticos requeridos.	Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital	Análisis del sector Estudios Previos y solicitud de CDP	Análisis del sector Estudios Previos y solicitud de CDP
4. AVALAR LOS ESTUDIOS TÉCNICOS Análisis del sector, Estudios Previos y solicitud de CDP del Servicio a contratar.	Dirección Administrativa	Análisis del sector Estudios Previos y solicitud de CDP	Análisis del sector Estudios Previos y solicitud de CDP. Aprobados
5. REALIZAR ENVIO MEMORANDO Enviar Memorando para radicar Carpeta con los documentos para la realización del contrato	Secretaria General	Libro de Radicados	Memorando Libro de Radicados
6. GESTIONAR FIRMA CONTRATO Gestionar la firma definitiva del Contrato correspondiente para dar inicio al Servicio solicitado. Informa y envía copia de los documentos a la Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital, para dar Inicio Oficial del Contrato.	Secretaria General	Contrato, Acta de Inicio	Contrato, Acta de inicio
7. RECIBIR COPIA DE DOCUMENTOS Recibir copia de los documentos definitivos del Servicio Solicitado, e inicio del Contrato correspondiente. Se comunica con el Proveedor de servicio para la coordinación del Servicio solicitado.	Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital	FOR-GT-023 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS TECNOLOGICOS.	FOR-GT-023 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS TECNOLOGICOS.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	2019/02/13	Aprobación inicial del documento en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño
02	2024/12/27	Actualización según modificación de organigrama
03	2026/06/25	Actualización nombre de La Oficina Asesora De Gestión Tecnológica Y Transformación Digital.