

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: ME-GTI-P-002
	GESTION DE LAS TICs	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

CONTROL DE CAMBIOS	
Versión	Descripción de la modificación
1.	Adopción del procedimiento Administración y Mantenimiento de Sistemas De Información mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
2.	Adopción del procedimiento Administración y Mantenimiento de Sistemas De Información mediante Resolución 942 del 03 de noviembre de 2020, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía
3.	Se modifica el objetivo, alcance, políticas de operación y actividades. Los lineamientos operativos de este procedimiento han sido revisados y actualizados conforme a las directrices del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE: Luis Eduardo Salas Ibarra CARGO: Profesional Universitario FECHA: 05-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Jhon Fredy Velásquez CARGO: Profesional Especializado FECHA: 29-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Rigoberto García Guillot CARGO Director TICs FECHA: 18-07-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO
NOMBRE: Jorge González CARGO: Profesional Universitario FECHA: 19-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Jackelines Granados CARGO: Técnico Adm. – Oficina SIG FECHA: 28-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Claudia Cuello Daza CARGO: Secretaria general FECHA: 19-07-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO

RESPONSABLES LÍDERES	Jefe Oficina Tic, Coordinador Gestión de Información, Coordinador Sistemas de Información.
-----------------------------	--

OBJETIVO	El objetivo principal es garantizar el óptimo funcionamiento y la disponibilidad de la infraestructura tecnológica de la entidad, previniendo o solucionando posibles eventos que puedan afectarla.
-----------------	---

ALCANCE	Este proceso abarca la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo sobre los siguientes componentes de la infraestructura tecnológica:
----------------	--

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: ME-GTI-P-002
	GESTION DE LAS TICS	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

	<p>Hardware: Equipos de cómputo, servidores, redes, dispositivos de almacenamiento, impresoras, etc.</p> <p>Software: Sistemas operativos, aplicaciones, bases de datos, etc.</p> <p>Infraestructura física: Cableado, salas técnicas, aire acondicionado, alimentación eléctrica, etc.</p> <p>El Grupo Interno de Trabajo de Infraestructura y Servicios de TI se encarga de la administración y supervisión de toda la infraestructura tecnológica de la Alcaldía Distrital de Santa Marta.</p>
--	--

BASE LEGAL	Directiva Presidencial 04 de 2012, cero papel y eficiencia administrativa.
	Circular 05 de 2012 del Archivo General de la Nación.
	Manual de Gobierno en línea.
	TIA-942: Infraestructura de centros de datos para equipos de tecnología de la información y la comunicación (TIC)

DEFINICIONES	
Infraestructura Tecnológica:	El conjunto organizado de elementos tecnológicos que sustentan el funcionamiento de una empresa, incluyendo hardware, software y servicios esenciales para la gestión interna y la seguridad de la información.
Mantenimiento Correctivo:	Acción posterior a la detección de un fallo en equipos o instalaciones, enfocada en corregir o reparar el problema para restaurar su funcionamiento.
Mantenimiento Preventivo:	Conjunto de revisiones y acciones planeadas para mantener equipos o instalaciones en buen estado, evitando o minimizando futuras fallas y garantizando su confiabilidad.
Roll-back:	Proceso de reversión o retroceso que permite volver a un estado previo, generalmente aplicado tras un cambio que ha generado problemas o fallos en el sistema.
Ventana de Mantenimiento:	Período de tiempo programado durante el cual se pueden realizar actividades de mantenimiento en la infraestructura tecnológica sin afectar la productividad de los usuarios.

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	
Todas las actividades de mantenimiento preventivos y/o correctivos que se realicen sobre la infraestructura tecnológica de la entidad se deben documentar en el formato de mantenimiento preventivo y/o correctivo ME-GTI-F-002 y estos se deben almacenar en el servidor de archivos de la entidad para su posterior consulta.	
Las actividades de mantenimientos preventivos y/o correctivos requieren de la aprobación de una ventana de mantenimiento, por lo tanto, es necesario que el encargado o responsable de las actividades de mantenimiento la solicite, siguiendo lo definido en el procedimiento de gestión de cambios ME-GTI-P-012_Gestion de cambios.	

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: ME-GTI-P-002
	GESTION DE LAS TICS	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

<p>Las actividades de mantenimientos correctivos, por tratarse de eventos no planeados que generan afectación en la infraestructura tecnológica de la entidad y en la prestación de los servicios al usuario final, son solicitudes de cambios que según el procedimiento de gestión de cambios pueden considerarse cambios de emergencia, por lo que su aprobación es más rápida buscando restablecer el servicio lo más pronto posible.</p>
<p>Los funcionarios o contratistas de la alcaldía distrital de santa marta, responsables de supervisar o realizar las actividades de mantenimientos preventivos y/o correctivos son los encargados de solicitar las ventanas de mantenimiento respectivas y de diligenciar el formato definido para los mantenimientos.</p>
<p>El formato de mantenimiento preventivo y/o correctivo ME-GTI-F-002 debe ser firmado por el funcionario y/o contratista, supervisor o responsable del proceso y la información relacionada debe ser veraz y estar completa.</p>
<p>Se debe anexar al formato de mantenimiento preventivo y/o correctivo ME-GTI-F-002, el formato de solicitud de gestión de cambios ME-GTI-F-007, si el mantenimiento requiere de autorización de ventana de mantenimiento.</p>
<p>Se permite adjuntar cualquier documento resultante de las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo como: informes, planes de trabajo, reportes y/o solicitudes de trabajo.</p>

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
Actividad		Descripción de la actividad	Responsable	Registros
1	Solicitar las solicitudes de mantenimiento preventivo y/o correctivo.	Todas las solicitudes de mantenimiento preventivo y/o correctivo deben ser solicitadas a través de la mesa de ayuda y adjuntar el formato de mantenimiento preventivo-correctivo ME-GTI-F-002	Usuarios Responsable de la Plataforma Tecnológica	Mesa de ayuda Formato de mantenimiento preventivo-correctivo ME-GTI-F-002
2	Evaluar la Situación	El encargado del mantenimiento evaluará la solicitud para determinar si se trata de un mantenimiento preventivo o correctivo. Si es un mantenimiento preventivo, se procederá a planificar las actividades según el calendario establecido. Si es un mantenimiento correctivo, se analizará la naturaleza del problema y se determinará el plan de acción necesario. Las actividades de mantenimiento pueden incluir actualizaciones de hardware, actualizaciones de	Responsable de la Plataforma Tecnológica	Mesa de ayuda Formato de mantenimiento preventivo-correctivo ME-GTI-F-002 Plan mantenimiento servicios tecnológicos

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: ME-GTI-P-002
	GESTION DE LAS TICs	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

		software o reparaciones del sistema.		
3	¿Se requieren actividades de mantenimiento?	¿Se requieren actividades de mantenimiento? Si: pasa a la actividad 4. No: se pasa a la última actividad 10 .	Responsable de la Plataforma Tecnológica	formato de mantenimiento preventivo-correctivo ME-GTI-F-002
4	Ejecución del mantenimiento	El equipo técnico llevará a cabo las actividades de mantenimiento según lo planificado, siguiendo los procedimientos y protocolos de seguridad establecidos. Se registrarán todas las actividades realizadas, incluyendo cualquier cambio o ajuste realizado durante el proceso.	Responsable de la Plataforma Tecnológica	Formato solicitud de gestión de cambios ME-GTI-F-005 Herramienta de gestión (Mesa de ayuda).
6	Validar si el mantenimiento se realizó correctamente o se presentó algún cambio	Si el mantenimiento se realizó correctamente se pasa a la actividad 9. Si se presentó algún cambio, pasar a la actividad 2	Responsable de la Plataforma Tecnológica	Formato de mantenimiento preventivo-correctivo ME-GTI-F-002 Formato solicitud de gestión de cambios ME-GTI-F-005
9	Documentar el mantenimiento realizado	Una vez completado el mantenimiento, se documentarán todas las acciones tomadas, los problemas encontrados y las soluciones implementadas. Se realizará una revisión final para asegurar que el problema se haya resuelto satisfactoriamente.	Responsable de la Plataforma Tecnológica	Formato de mantenimiento preventivo-correctivo ME-GTI-F-002
10	Cierre de la solicitud	Se cerrará la solicitud de mantenimiento en el sistema de mesa de ayuda y se notifica al usuario solicitante. Enviar copia del formato de mantenimiento (preventivo y/o correctivo) diligenciado y firmado a la carpeta de servicios de TI en el servidor de archivos, para disponible para consulta.	Responsable de la Plataforma Tecnológica	

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA <small>Distrito Turístico, Cultural e Histórico</small>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: ME-GTI-P-002
	GESTION DE LAS TICS	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
NOMBRE	CÓDIGO
Formato solicitud gestión de cambios	ME-GTI-F-005
Formato de mantenimiento preventivo correctivo	ME-GTI-F-002
Plan mantenimiento servicios tecnológicos	https://www.santamarta.gov.co/gestion-tic-1
Herramienta de gestión (Mesa de ayuda)	https://docs.google.com/forms/d/11p6lOHgX0NGmocwzdo74BZqHZiAcYQ9Fy1AGaFrtTvk/viewform?pli=1&pli=1&edit_requested=true

COPIA NO CONTROLADA