

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR03
		GESTIÓN TICS
	Nombre del Procedimiento	Versión: 01
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPOS DE TECNOLOGÍA	Vigencia: 04/10/2021
		Página 1 de 7

1. RESPONSABLE (ÁREA)

Líder Equipo Tics.

2. OBJETIVO

Garantizar el buen funcionamiento de los equipos de cómputo, periféricos y de comunicaciones de las diferentes áreas de la UAECOB. (No incluye equipos triados por personal externo).

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Disminuir que se generen casos en la mesa por daño en equipos de cómputo.
- Mejorar el funcionamiento en los equipos del personal de bomberos.
- Mejorar la percepción frente al personal de bomberos anticipándonos a futuros requerimientos.
- Incentivar el uso de la nube para almacenar la información, garantizando la disponibilidad de esta desde cualquier sitio o acceder desde cualquier dispositivo.
- Mantener actualizado el inventario de equipos tecnológicos garantizando un responsable por equipo.
- Propender que el software instalado en cada equipo de cómputo que se encuentre debidamente licenciado.
- Disminuir el riesgo de contaminación en los equipos por virus, malware, etc.
- Optimizar el buen funcionamiento de los equipos de cómputo y de comunicaciones de las diferentes áreas de la UAECOB.
- Diagnosticar del estado actual de los equipos de cómputo, con el fin de crear planes de acción a futuro y proyección a nivel presupuestal.
- Avanzar en la implementación de lineamiento del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de TI de MinTic, del dominio de servicios tecnológicos, relacionado con el mantenimiento de recursos tecnológicos.

4. ALCANCE

Aplica para todos los equipos de cómputo, equipos de comunicación, video beam, impresoras, escáner, Rack, Ups, plantas eléctricas, aires acondicionados, Plantas Telefónicas de la UAECOB, los cuales necesitan mantenimiento preventivo y correctivo con el fin de extender su vida útil y garantizar su funcionamiento, de acuerdo con el cronograma presentado por el proveedor y aprobado por las partes.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 5.1 Cumplimiento del Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información de la UAECOB buscando preservar los datos / servicios en cuanto a su disponibilidad, integridad y confidencialidad.
- 5.2 Se tiene en cuenta la guía de servicios tecnológicos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Mintic donde se menciona: *“Las interrupciones del servicio pueden ser causadas además por labores de mantenimiento y actualización. Estas interrupciones programadas afectan la disponibilidad del servicio y por lo tanto deben ser planificadas para minimizar el impacto. Se deben aprovechar franjas horarias de inactividad para realizar las tareas que implican la degradación o interrupción del servicio”.*

6. DEFINICIONES

- 6.1. Garantía: Cubre todos los fallos del equipo causados por componentes defectuosos y por fallos de fabricación, que ocurran y se comuniquen dentro del periodo de garantía.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR03
	GESTIÓN TICS	
	Nombre del Procedimiento	Vigencia: 04/10/2021
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPOS DE TECNOLOGÍA	

6.2. Mantenimiento Preventivo: Es el conjunto de actividades que se llevan a cabo en un equipo, instrumento o estructura, con el propósito de que opere a su máxima eficacia, evitando que se produzcan paradas forzadas o imprevistas.

Mantenimiento Correctivo: Es el mantenimiento que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

6.3. Reposición: Es el precio que tendría que pagarse para reponer el bien, pero tomando en cuenta el potencial que tiene el activo actual y la tecnología.

6.4. Proveedor: Persona o empresa que abastece de algunos artículos necesarios.

7. NORMATIVIDAD

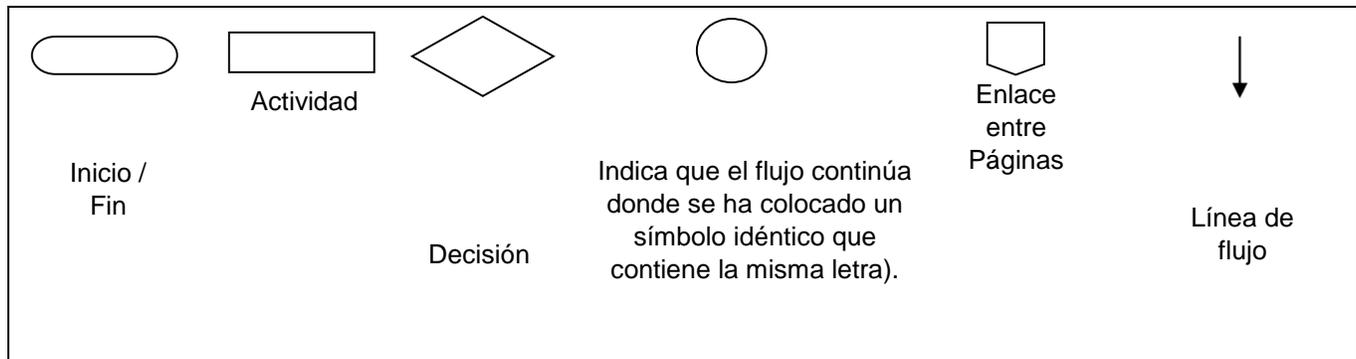
7.1. Decreto 1078 de 2015– “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” artículo 2.2.9.1.2.1., artículo 2.2.9.1.2.2.

8. PRODUCTO O SERVICIO

Los equipos de cómputo y comunicaciones operan normalmente, de acuerdo con los mantenimientos que se realicen a los citados equipos.

9. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Las actividades van en forma de flujograma siguiendo los siguientes símbolos:





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso

GESTIÓN TICS

Código: TIC-PR03

Versión: 01

Nombre del Procedimiento

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPOS DE TECNOLOGÍA

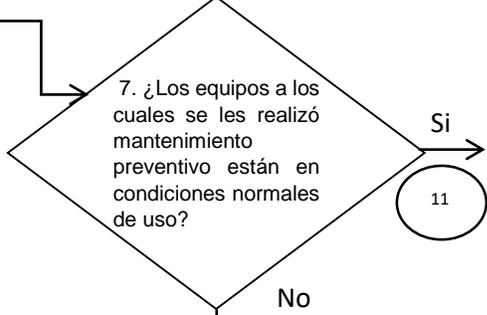
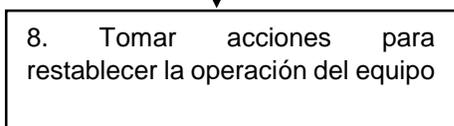
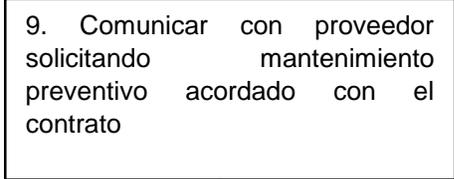
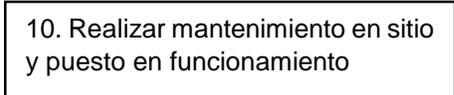
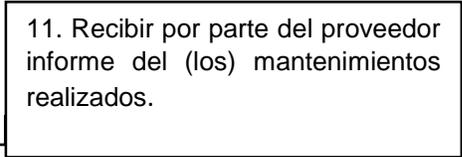
Vigencia: 04/10/2021

Página 3 de 7

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
<p>Inicio</p>			
<p>1. ¿Es mantenimiento o preventivo?</p> <p>No → 12</p>			
<p>Si</p> <p>2. Establecer Plan de mantenimiento de equipos.</p>	<p>Especialista de Mesa de Ayuda o Gestor del servicio.</p>	<p>Cronograma presentado por el proveedor</p>	<p>Cronograma preliminar de visitas, verificar software instalado, ejecutar antivirus, actualizar inventarios, riesgos en la intervención de los equipos etc.</p>
<p>3. Verificar los mantenimientos preventivos a realizar según las necesidades de la UAECOB.</p>	<p>Especialista de Mesa de Ayuda o Gestor del servicio.</p>	<p>Correo Electrónico</p>	<p>Este se realiza dependiendo del tipo de equipo, la ubicación y la función que esté realizando.</p>
<p>4. Coordinar con el proveedor las fechas, personas y sitios a realizar el mantenimiento.</p>	<p>Especialista de Mesa de Ayuda o Gestor del servicio.</p>	<p>Correo Electrónico</p>	<p>El proveedor entrega cronograma definitivo de visitas de los mantenimientos a realizar</p>
<p>5. Informar a los usuarios las fechas programadas del mantenimiento.</p>	<p>Especialista de Mesa de Ayuda o Gestor del Servicio o Líder de Tecnología.</p>	<p>Correo Electrónico</p>	<p>Comunicar a los funcionarios que hacen uso de los equipos, las fechas de realización del mantenimiento</p>
<p>6. Ejecutar el cronograma de mantenimiento establecido.</p> <p>A</p>	<p>Contratista</p>	<p>Cronograma de Mantenimiento De la UAECOB o del proveedor. TIC-PR03-FT01</p>	<p>Cumplir con el acuerdo del cronograma establecido</p>

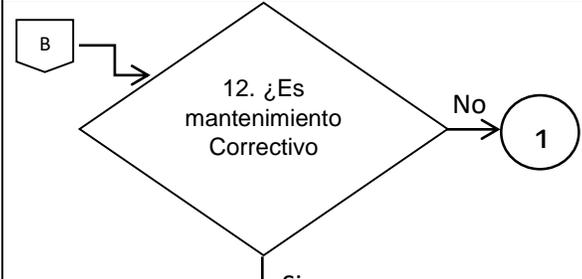
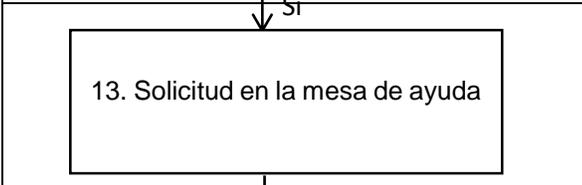
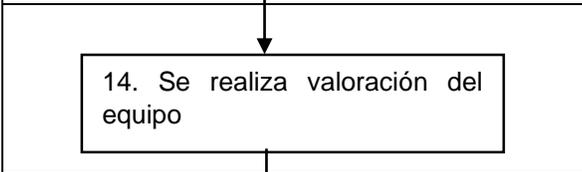
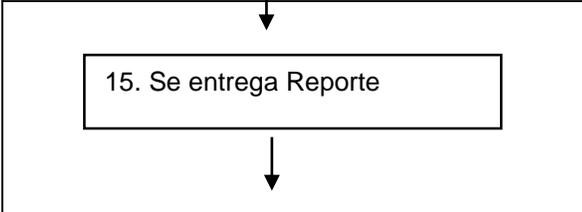
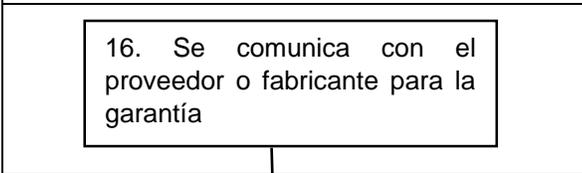
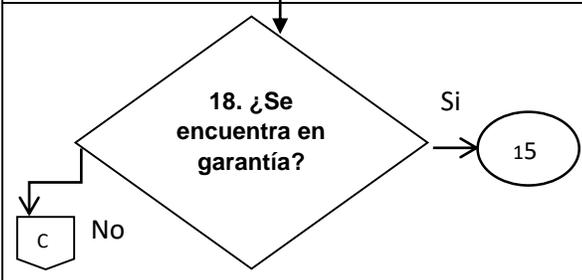
Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR03
	GESTIÓN TICS	
	Nombre del Procedimiento	Vigencia: 04/10/2021
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPOS DE TECNOLOGÍA	

<p>A</p> 	Especialista de Mesa de Ayuda o del Gestor servicio.	Reporte de Mantenimientos de la UAECOB o del proveedor TIC-PR03-FT01	Se realiza la verificación de manera conjunta con el contratista.
	Especialista de Mesa de Ayuda o del Gestor servicio.	Reporte de Mantenimientos de la UAECOB o del proveedor TIC-PR03-FT01	Actividad conjunta con el contratista.
	Supervisor del contrato	Correo Electrónico	Comunicar con el proveedor para la realización de los mantenimientos preventivos adquiridos por la entidad
	Proveedor fabricante o	Orden servicio de	Según cronograma entregado por proveedor o fabricante
 <p>B</p>	Especialista de Mesa de Ayuda o del Gestor servicio.	Reporte de Mantenimientos de la UAECOB o del proveedor TIC-PR03-FT01	Anexar copia del (los) formatos de mantenimiento (s) diligenciados. Reposa en la carpeta del contrato y en la herramienta Aranda.

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR03
	GESTIÓN TICS	
	Nombre del Procedimiento	Vigencia: 04/10/2021
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPOS DE TECNOLOGÍA	

	Supervisor del contrato	del Correo Mesa de Ayuda	De pendiendo de la verificación que se realizó ya sea de mesa de ayuda o contratista que tenga a cargo la revisión del equipo
	Especialista de Mesa de Ayuda o Gestor del Servicio o Líder de Tecnología.	Correo Electrónico	Comunicar a los funcionarios que hacen uso de los equipos, las fechas de realización del mantenimiento
	Contratista en cargado del mantenimiento del elemento	Orden de servicio	Se contacta al proveedor para la revisión y diagnóstico del equipo
	Especialista de Mesa de Ayuda o Gestor del servicio.	Reporte de Mantenimientos de la UAECOB o del proveedor TIC-PR03-FT01	Anexar copia del (los) Reportes de mantenimiento diligenciados. Reposar en la carpeta del contrato y en la herramienta Aranda.
	Supervisor del contrato	del Correo Electrónico	Comunicar con el proveedor para la realización de los mantenimientos correctivos adquiridos por la entidad
	Supervisor del contrato	del Correo Electrónico	Según el agendamiento para atender la garantía se determina si se retira el equipo o se atiende en sitio. Envío de cronograma y de personal asignado
	Supervisor del contrato	del	Consultar el contrato por el cual ingreso el equipo y determinar los tiempos de garantía los cuales fueron adquiridos

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR03
	GESTIÓN TICS	
	Nombre del Procedimiento	Vigencia: 04/10/2021
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPOS DE TECNOLOGÍA	

C	19. Se realiza reparación o cambio del componente por el personal encargado	Contratista en cargo del mantenimiento del elemento	Correo Electrónico	Una vez aprobados los repuestos y costos de reparación el contratista pone en funcionamiento el equipo
	20. Validar el equipo que quede funcional	Supervisor del contrato	Reporte de servicio	Instalación en sitio donde opera el equipo, con recibido a satisfacción por el usuario final
	21. Subir el Reporte de mantenimiento a la carpeta del contrato de la UAECOB.	Apoyo a la supervisión del contrato o gestor del servicio	Reporte de Mantenimientos de la UAECOB o del proveedor TIC-PR03-FT01	Apoyo a la supervisión del contrato o gestor del servicio
	Fin			

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	DOCUMENTO
TIC-PR03-FT01	Reporte Mantenimientos UAECOB
EXTERNO	Reporte Mantenimiento del Proveedor

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	04/10/2021	Creación del documento

12. CONTROL DE FIRMAS

Elaboró Brayan Gabriel Plazas Riaño Martha Patricia Mateus González	Cargo Contratista OAP Contratista OAP	
--	--	---

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso	Código: TIC-PR03	
		GESTIÓN TICS	Versión: 01
	Nombre del Procedimiento	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EQUIPOS DE TECNOLOGÍA	Vigencia: 04/10/2021
			Página 7 de 7

Revisó	Cargo	Firma
Cristian Suarez	Vo.Bo. de Mejora Continua - OAP	
Aprobó	Cargo	Firma
Norma Cecilia Sánchez Sandino	Jefe Oficina Asesora de Planeación	