
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVOS	2
1.1.	OBJETIVO GENERAL	2
1.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS:	2
2.	ALCANCE	2
3.	RESPONSABLES	2
3.1.	RESPONSABLE DE TI	2
3.2.	PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO	3
3.3.	USUARIOS (FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS)	3
4.	DEFINICIONES	3
5.	MARCO NORMATIVO	5
6.	RECURSOS	6
6.1.	TALENTO HUMANO	6
6.2.	EQUIPOS Y TECNOLOGÍA	6
6.3.	MATERIALES, HERRAMIENTA Y LOGÍSTICOS	6
6.4.	METODOLÓGICOS	7
6.5.	MEDIO AMBIENTE	7
7.	GENERALIDADES	7
8.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	9
8.1.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO	9
8.2.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO.	13
9.	FORMATOS.	18
10.	CONTROL DE CAMBIOS	18
11.	ANEXOS	18

Elaborado por:	Aprobado por:	Registrado SIG:
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>José Antonio Palma Bacca</b> Profesional Universitario CPS	<b>Jennifer Lorena Suarez Bermúdez</b> Subdirectora General	<b>Rafael Andrés Melo C.</b> Coordinador de Calidad

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Mantener en correcto estado los dispositivos o equipos que forman parte de la infraestructura tecnológica del Instituto de Turismo del Meta y garantizar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los mismos.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Mantener actualizada la hoja de vida de los equipos tecnológicos.
- Actualizar el cronograma de mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura tecnológica del Instituto de Turismo del Meta.
- Mantener en buen estado los elementos tecnológicos para prolongar la vida útil de los equipos que componen la infraestructura tecnológica del Instituto de Turismo del Meta.
- Establecer los tiempos de respuesta a los mantenimientos preventivos y/o correctivos.


## 2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todos los equipos de cómputo, impresoras, ups, cámaras de seguridad, Data Center, equipos que soportan la estructura de red de datos que hacen parte de la infraestructura tecnológica del Instituto de Turismo del Meta y que no se encuentran cubiertos por la garantía de compra por parte del fabricante.

## 3. RESPONSABLES

### 3.1. RESPONSABLE DE TI

- Elaborar cronograma de mantenimiento a la infraestructura de TI- diligenciar el Formato **CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO RECURSOS TECNOLOGICOS. GTI-F-03**
- Elaborar y actualizar la información de las características técnicas en el formato **HOJA DE VIDA RECURSOS TECNOLOGICOS** que hagan parte del inventario de la infraestructura tecnológica del Instituto.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

- Coordinar el cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo de los Recursos tecnológicos que soporta los servicios tecnológicos a través del funcionario o contratista que se designe, también realizará el control y seguimiento estratégico de la ejecución del procedimiento de mantenimiento de los recursos tecnológicos.

### **3.2. PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO**

Responsabilidad del (de los) funcionario(s) y/o contratista(s) que se designe(n) para el soporte y mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura tecnológica.


- Ejecutar y/o coordinar el cronograma de mantenimientos preventivos a toda la infraestructura que soporta los servicios tecnológicos que son su responsabilidad, de acuerdo con las fechas establecidas.
- Dar cumplimiento a lo establecido por el procedimiento para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura tecnológica.
- Responder a las solicitudes de ocurrencia de eventos.
- Mitigar los riesgos de operación.
- Capacitar en el correcto uso de herramientas y aplicativos a los diferentes usuarios de los servicios tecnológicos.

### **3.3. USUARIOS (FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS)**


- Es responsabilidad de cada usuario el buen uso y manejo de los Servicios Tecnológicos.
- Es responsabilidad de los usuarios informar de manera oportuna a la Subdirección Administrativa y Financiera los daños y novedades presentadas en el funcionamiento de los equipos.
- Mantener permanentemente los equipos y lugares de trabajo en su mejor estado, para evitar tiempos de parada improductivos

## **4. DEFINICIONES**

- **TI:** Tecnologías de Información.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021


- **TICS:** Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- **VIDA ÚTIL:** Periodo de tiempo durante el cual un bien tecnológico mantiene en buenas condiciones la capacidad o características para las que fue diseñado y adquirido. El periodo va desde su adquisición e implementación hasta que se cataloga como obsoleto o inservible.
- **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:** Conjunto de elementos de hardware y de software que combinados operacionalmente brindan el soporte al flujo de la información.
- **HOJA DE VIDA DE EQUIPO:** Corresponde al archivo que contiene la información que identifica un equipo, las partes que lo conforman y sus características.
- **MANTENIMIENTO:** es un conjunto de actividades que se requiere realizar periódicamente para mantener la PC en óptimo estado de funcionamiento, y poder detectar a tiempo cualquier indicio de fallas o daños en sus componentes
- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo.
- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Actividades después de un diagnóstico y falla previamente identificada para reemplazar de manera parcial o total alguno de los componentes de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo.
- **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.
- **CONCEPTO TECNICO:** Informe que contiene el registro de los mantenimientos realizados a cada bien durante la vida útil por la Entidad.
- **HARDWARE:** Conjunto de componentes físicos (cables, tornillos, placas, etc.) que constituyen una computadora.
- **SOFTWARE:** Conjunto de programas que puede ejecutar una computadora.
- **PERIFÉRICO:** Aparato, dispositivo o unidad que no forma parte de la unidad central de una computadora, pero que, conectado con esta, sirve para almacenar información o como dispositivo de entrada / salida de datos.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

- **DISPOSICIÓN FINAL DE RAEE:** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente. En todo caso, quedará prohibida la disposición de residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) en rellenos sanitarios.

## 5. MARCO NORMATIVO

- **GTC 62 – 17-03-1999** Seguridad de Funcionamiento y Calidad de Servicio. Mantenimiento. Terminología.
- **Modelo de Gestión IT4** Julio 2016 – Plan Vive Digital.
- **Ministerio de las Tecnologías – Arquitectura TI – Dominio:** Servicios Tecnológicos / Ámbito: Soporte Servicios Tecnológicos --> Lineamientos: Acuerdo Nivel de Servicios - LI-ST-08; Mesa de Servicios – LI-ST.09 / -->Planes de Mantenimiento – LI.ST.10. Elementos: Soporte y mantenimiento de los Servicios Tecnológicos – EL.ST.08 y Operación de Servicios Tecnológicos con terceros – EL.ST.07) Link: <http://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/w3-propertyvalue-8097.html>
- **G.S,T.01 Guía del Dominio de Servicios Tecnológicos** Versión 1.0 30 de diciembre de 2014. Link: [http://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/articles9277\\_recurso\\_pdf.pdf](http://www.mintic.gov.co/arquiteturati/630/articles9277_recurso_pdf.pdf)
- **Decreto 415 de 2016** “Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones”.
- **Decreto 1008 de 2018** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015. Así como el ARTÍCULO 2.2.9.1.2.2. Manual de Gobierno Digital.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

## 6. RECURSOS

### 6.1. TALENTO HUMANO


- Profesional responsable de TI.
- Personal responsable del soporte y mantenimiento.
- Funcionarios y contratistas.

### 6.2. EQUIPOS Y TECNOLOGÍA

- Equipos de cómputo.
- Periféricos.
- Impresoras.
- Cámaras de seguridad.
- Racks de comunicaciones.
- Dispositivos de red.
- Sistemas de alimentación ininterrumpida (UPS).
- Software básico.
- Servicio de acceso a internet.

### 6.3. MATERIALES, HERRAMIENTA Y LOGÍSTICOS

- Dispositivos y equipos tecnológicos de soporte.
- Herramientas necesarias para realizar el mantenimiento preventivo (Multímetro, amperímetro, destornilladores, llaves, sopladora, etc.)

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

- Componentes y dispositivos de repuesto para realizar mantenimientos correctivos y de prueba para mantenimientos preventivos.
- Insumos
- Equipos de protección personal (Guantes, Visores, Casco, etc.)
- Papelería.

#### 6.4. METODOLÓGICOS


- Normas técnicas aplicables.
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto de Turismo del Meta.
- Sistema Integrado de Gestión del Instituto de Turismo del Meta.

#### 6.5. MEDIO AMBIENTE

- Oficina de trabajo con muebles suficientes y adecuados.
- Laboratorio o área de trabajo amplia, limpia y que cumpla con las condiciones mínimas de seguridad electrónica, industrial y salud ocupacional.


### 7. GENERALIDADES

- El profesional asignado por la Subdirección Administrativa y Financiera establecerá un inventario actualizado de la infraestructura tecnológica del Instituto de Turismo del Meta, sobre la cual se realizará el respectivo mantenimiento técnico. **CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO RECURSOS TECNOLOGICOS. GTI-F-03**
- El responsable de la elaboración del cronograma de mantenimiento preventivo es el profesional TI.
- El profesional TI es el responsable de la elaboración y actualización de las hojas de Vida de los equipos de la infraestructura tecnológica del Instituto. **HOJA DE VIDA RECURSOS TECNOLOGICOS GTI-F-02**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

- El mantenimiento a realizar sobre los equipos involucrados en la infraestructura tecnológica del Instituto de Turismo del Meta puede ser preventivo o correctivo.
- Los funcionarios encargados del mantenimiento preventivo o los proveedores, deben seguir el procedimiento de mantenimiento establecido.
- Solo el personal autorizado deberá llevar a cabo el mantenimiento, las reparaciones y el servicio a los equipos.
- Deben existir programados por lo menos dos mantenimientos preventivos al año en los equipos de la infraestructura tecnológica del Instituto de Turismo del Meta.
- 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.
- Informar al supervisor respectivo cuando se encuentre alguna irregularidad (cambio de las partes internas o externas del equipo) del equipo de cómputo a que se le está practicando el mantenimiento preventivo, soporte técnico o mantenimiento correctivo.
- El Profesional TI o a quien asigne la subdirección administrativa y financiera debe controlar que se mantenga actualizado el procedimiento de mantenimiento para la infraestructura tecnológica.
- Socializar con cada uno de los usuarios la programación definida por El Instituto de Turismo del Meta para la realización del programa de mantenimiento de los equipos y definir fecha donde se pueden intervenir los equipos sin afectar las labores del día a día de los funcionarios del Instituto de Turismo del Meta.
- Confirmar los equipos que no estén amparados bajo algún contrato de adquisición y que no estén cubiertos bajo garantía, serán intervenidos por el contratista que defina el Instituto de Turismo del Meta para asegurar su correcto funcionamiento.

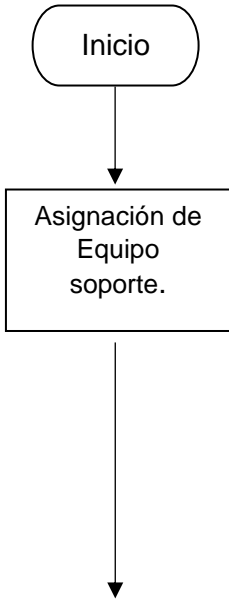
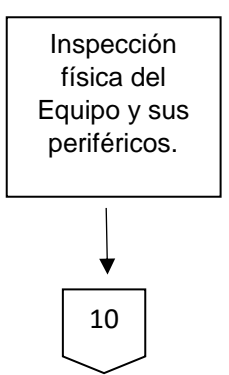



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

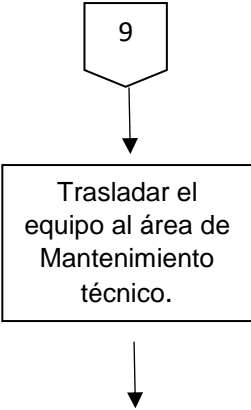
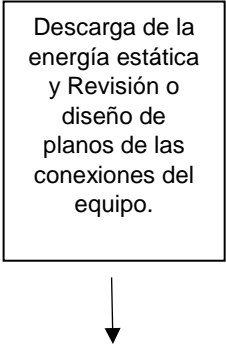
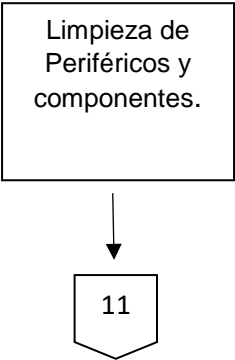
## 8. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO


### 8.1. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

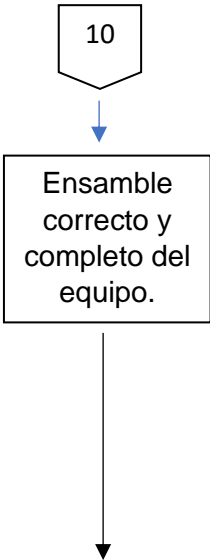
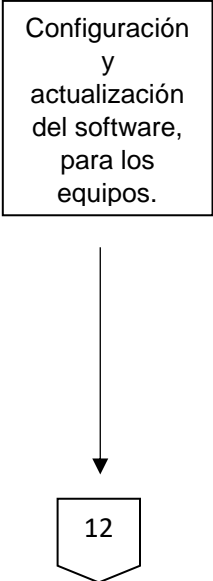
Desarrollo en flujograma del procedimiento para el **MANTENIMIENTO PREVENTIVO** Infraestructura tecnológica del Instituto de Turismo del Meta.

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	P.C	RESPONSABLE
1.A		<p>Teniendo en cuenta la fecha establecida en el cronograma de mantenimiento preventivo del Instituto de Turismo del Meta <b>“CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO RECURSOS TECNOLOGICOS. GTI-F-03”</b> se debe suministrar equipo de soporte con la configuración adecuada para que el usuario pueda continuar con las actividades laborales programadas. Registrar el retiro del equipo de su lugar de trabajo en el formato <b>“MANTENIMIENTO, SOPORTE Y CONCEPTO TECNICO DE TI - GTI-F-04”</b></p> <p>El tiempo establecido para el mantenimiento preventivo es no mayor a 24 horas.</p>	X	Profesional responsable de TI
2.A		<p>Realizar una inspección física del equipo y sus periféricos para detectar características especiales como humedad, rayones, manchas, golpes etc. Igualmente, de esta inspección se obtiene como resultado el tipo de herramientas que se deben utilizar según el equipo objeto del mantenimiento preventivo.</p>		Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

3.A		<p>Apagar el equipo, desconectar de la red eléctrica y de datos si es del caso, desconectar todos los periféricos y trasladar el equipo al área de Mantenimiento técnico para realizar el mantenimiento preventivo.</p>	<p>Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica</p>
4.A		<p>Descargar el cuerpo de energía estática, no utilizar elementos de conducción eléctrica como anillos y pulseras, utilizar los elementos de protección.</p> <p>Retirar las carcasas de protección externas y observar detalladamente la distribución y conexión de los componentes internos del equipo. Comparar con el plano técnico si existe, caso contrario hacer un diagrama de conexión que pueda ser utilizado durante el ensamble del equipo.</p>	<p>Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica</p>
5.A		<p>Mantenimiento preventivo: Realizar la limpieza adecuada y verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los periféricos y componentes principales del equipo.</p> <p>Limpiar cada componente con los elementos físicos y químicos adecuados para este, teniendo en cuenta que se debe evitar al máximo el contacto directo de las partes electrónicas con las manos sin protección dieléctrica.</p>	<p>Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica</p>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

6.A		<p>Ensamblar el equipo teniendo en cuenta todos los componentes, y para ello se debe utilizar el plano técnico del equipo o el diagrama de conexión creado por usted.</p> <p>Antes de instalar las carcasas de protección externas se debe verificar que las entradas y salidas de aire no se encuentren obstruidas por cables u otros componentes.</p> <p>Corroborar que cada componente posee los tornillos necesarios para estar asegurado, de no ser así se debe completar la tornillería faltante.</p> <p>Tapar el equipo y efectuar la limpieza externa del mismo.</p>	X	Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica
7.A		<p>Conectar el equipo con todos sus periféricos, encenderlo y hacer la revisión y actualización del software cuando se requiera, y realizar la configuración requerida para la correcta administración y seguridad de la información.</p> <p>Mantenimiento de Software, eliminación de temporales, Cookies, etc.</p> <p>Desinstalar todo el software que no cumpla con las políticas ni requerimientos establecidos por la el SGSI del Instituto de Turismo del Meta.</p> <p>Probar el funcionamiento de cada uno de los componentes y/o periféricos del equipo.</p>	X	Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica




**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O  
CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA  
TECNOLÓGICA.**

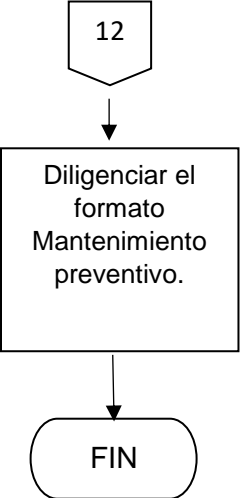
Código: GTI-P-01-V2

Fecha de Vigencia:  
14/07/2021

Proceso Gestión de las TIC

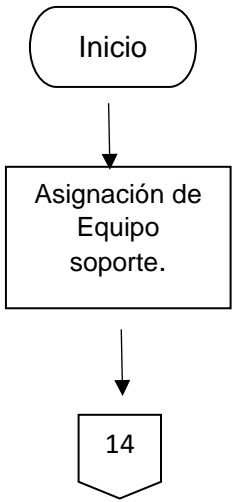
8.A		<p>Si se evidencian problemas de un grado considerable de complejidad, en el software o hardware del equipo, se debe informar al usuario que el equipo requiere de mantenimiento correctivo.</p> <p>Informar al usuario todos los detalles encontrados en el equipo antes de dar inicio al mantenimiento correctivo.</p>	<p align="center">Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica</p>
9.A		<p>Utilice los instrumentos de medición necesarios para hacer una verificación de los puntos de conexión eléctrica en los cuales será conectado el equipo.</p> <p>Verifique el estado de la superficie en la que será ubicado el equipo para descartar inestabilidad, humedad y otros factores que puede afectar el normal funcionamiento del equipo. Si encuentra alguna novedad informe al usuario.</p>	<p align="center">Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica</p>
10.A		<p>Entregar del equipo al usuario:</p> <p>Trasladar e Instalar el equipo al área de trabajo siguiendo las normas de seguridad dispuestas para ello.</p>	<p align="center">Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica.</p>


	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

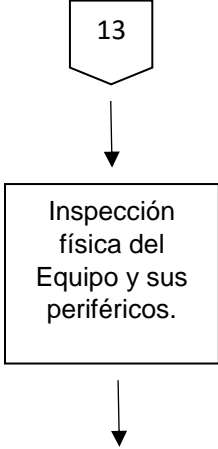
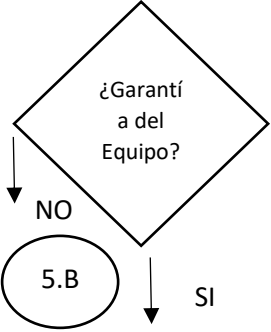
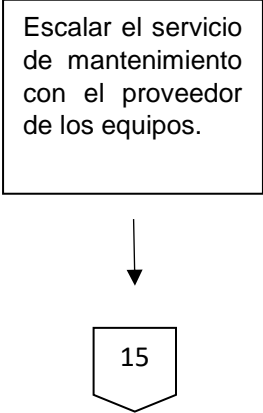
11.A		Diligenciar el formato de ejecución de <b>CONCEPTO TECNICO SOPORTE TECNOLOGICO GTI-F-04.</b> y solicitar la firma del usuario como evidencia de que es recibido a satisfacción.	X	Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica.
------	---	---	---	--


## 8.2. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

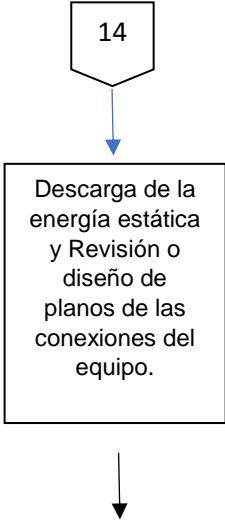
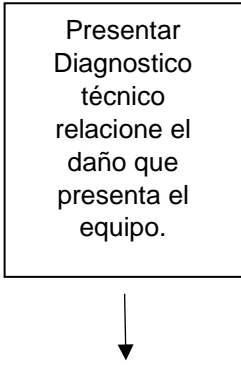
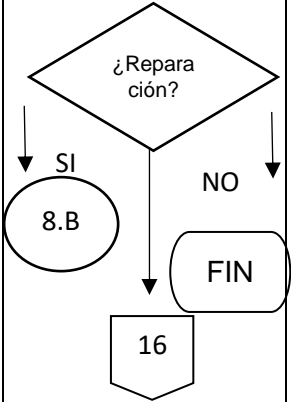
Desarrollo en flujograma del procedimiento para el **MANTENIMIENTO CORRECTIVO** de la Infraestructura tecnológica del Instituto de Turismo del Meta.


No.	ACTIVIDAD	DETALLE	P.C	RESPONSABLE
1.B		<p>Como respuesta a la solicitud de mantenimiento correctivo al correo electrónico institucional <a href="mailto:sistemas@turismometa.gov.co">sistemas@turismometa.gov.co</a>, se debe suministrar al usuario equipo de soporte con la configuración adecuada para que el usuario pueda continuar con las actividades laborales programadas.</p> <p>El tiempo del mantenimiento correctivo se establece al realizar el diagnostico de los daños presentes en el equipo y la disponibilidad de los elementos y/o periféricos solicitados.</p>	X	Profesional responsable de TI

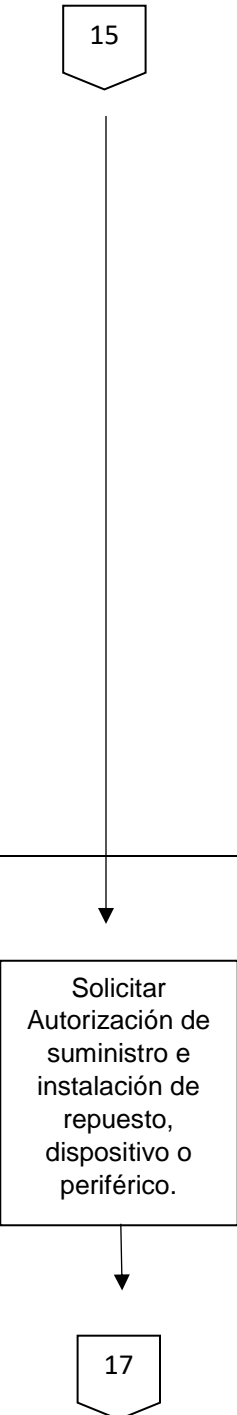
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

2.B		<p>Realizar una inspección física del equipo y sus periféricos para detectar características especiales como humedad, rayones, manchas, golpes etc.</p> <p>Apagar el equipo, desconectar de la red eléctrica y de datos si es del caso, desconectar todos los periféricos y trasladar el equipo al área de Mantenimiento técnico.</p>		Profesional responsable de TI
3.B		<p>Verificar el estado de la garantía de compra del Equipo establecida por el fabricante.</p>	X	. Profesional responsable de TI
4.B		<p>Comunicarse con la mesa de ayuda técnica del proveedor del equipo y escalar el servicio de mantenimiento Correctivo.</p> <p>Solicitar el mantenimiento correctivo del equipo teniendo en cuenta los tiempos establecidos por el proveedor.</p> <p>Se debe solicitar al soporte técnico de garantía un Backus de la información que se almacena en los discos duros del equipo en mantenimiento correctivo. Pasando al numeral 11B</p>		Profesional a cargo del área de TIC'S.


	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

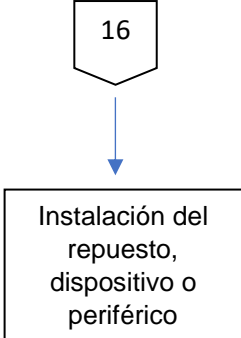


5.B		<p>Descargar el cuerpo de energía estática, no utilizar elementos de conducción eléctrica como anillos y pulseras, utilizar los elementos de protección.</p> <p>Retirar las carcasas de protección externas y observar detalladamente la distribución y conexión de los componentes internos del equipo. Comparar con el plano técnico si existe, caso contrario hacer un diagrama de conexión que pueda ser utilizado durante el ensamble del equipo.</p>		Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica.
6.B		<p>El Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica deberá realizar un diagnóstico técnico de del estado del equipo, en el que se relacione el daño que presenta, la posible solución y la descripción de los repuestos que se requieren con su funcionalidad, para garantizar que queden en perfecta condición y el supervisor pueda aprobar su suministro e instalación.</p>	X	Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica.
7.B		<p>¿El informe presenta un reporte de daños que permite su reparación efectiva?</p> <p><b>Daños irreparables en el equipo.</b></p> <p>Si el informe relaciona daños irreparables en el equipo, se debe realizar un concepto técnico y solicitar a la subdirección Administrativa y Financiera dar trámite con el procedimiento establecido por el Instituto de</p>		Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica


	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

		<p>Turismo del Meta para dar de baja el equipo del inventario.</p> <p>Se debe informar de inmediato al usuario del equipo de cómputo con copia anexa del informe del concepto técnico.</p> <p>Se debe realizar un Backup de la información que se almacena en los discos duros del equipo.</p> <p>Nota: Se debe aplicar las técnicas de borrado seguro en los medios de almacenamiento dados de baja, con el objetivo de garantizar la confidencialidad de la información crítica para la entidad</p> <p>Se debe actualizar el estado del equipo en el inventario de los equipos de la infraestructura tecnológica del Instituto de Turismo del Meta a “Dado de Baja”.</p>		
8.B		<p>Solicitar Autorización por correo electrónico al supervisor del Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica para suministro e instalación de repuesto, dispositivo o periférico que presenta daños adjuntando el informe respectivo de daños y posibles soluciones.</p> <p>Nota: Si el repuesto corresponde a unidades de almacenamientos de información donde no sea posible recuperar la información del usuario, debe quedar explícito en el informe del concepto técnico.</p>	X	<p>Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica</p>



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

9.B		<p>Realizar o verificar la Instalación del repuesto, dispositivo o periférico.</p> <p>Conectar el equipo con todos sus periféricos, encenderlo y hacer la revisión de su funcionamiento.</p>		<p>Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica.</p>
10.B		<p>Registrar el formato de <b>MANTENIMIENTO SOPORTE Y CONCEPTO TECNICO DE TI. GTI-F-04</b></p>	<b>X</b>	<p>Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica.</p>
11.B		<p>Continúe con el procedimiento de Mantenimiento Preventivo del equipo.</p>		<p>Contratista a cargo del Mantenimiento de la infraestructura tecnológica</p>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.</b>	Código: GTI-P-01-V2
	Proceso Gestión de las TIC	Fecha de Vigencia: 14/07/2021

## 9. FORMATOS.

CÓDIGO	NOMBRE DE FORMATO	RESPONSABLE
GTI-F-01-V1	Inventario De Recursos Tecnológicos	Profesional responsable de TI
GTI-F-02-V1	Hoja De Vida Recursos Tecnológicos	Profesional responsable de TI
GTI-F-03-V1	Cronograma De Mantenimiento De Recursos Tecnológicos	Profesional responsable de TI
GTI-F-04-V1	Mantenimiento, Soporte Y Concepto Técnico De Ti	Profesional responsable de TI

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	FECHA	DESCRIPCIÓN MODIFICACIONES
1	14/06/2021	Creación del procedimiento para el Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica.
02	14/07/2021	Se realiza la actualización del procedimiento determinando el cambio de logo del Instituto de Turismo, por la marca <b>META</b> "Somos la ruta natural" en todos los documentos del instituto.

## 11. ANEXOS

N/A