



| | | | |
|---|--|--------------------------------|---|
|  | PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y GESTIÓN DE GARANTÍAS DE TI | CÓDIGO: GTE-PR-31/V1 |  |
| | PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA | FECHA: 02/08/2016 | |
| | UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN | PÁGINA: 1 DE 6 | |

| | |
|------------------|--|
| PROPÓSITO | Establecer las actividades para supervisar, reportar y coordinar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, así como tramitar las garantías de los equipos de cómputo y de comunicaciones de TI con terceros en la Unidad Nacional de Protección. |
| ALCANCE | Inicia con la programación de las actividades hasta el registro de los mantenimientos preventivos o correctivos de los bienes tecnológicos de la Unidad Nacional de Protección con cobertura a nivel Nacional. Este procedimiento es ejecutado por el Grupo de Soporte Técnico para todos los equipos de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones que pertenecen a la Entidad. |

| RESPONSABILIDADES | |
|---|---|
| RESPONSABLES | RESPONSABILIDADES |
| Coordinador de GGIST | Supervisa las tareas del grupo y gestiona a alto nivel con los proveedores los servicios y garantías que presenten la infraestructura tecnológica de la entidad. |
| Líder de la Mesa Servicios TI | Gestiona que el grupo de soporte preste adecuadamente los servicios en los tiempos según los Acuerdos de Nivel de Servicios |
| Líder Equipo Infraestructura | Administra y gestiona los servicios tecnológicos y la infraestructura crítica de TI . |
| Coordinador o Enlace GURP | Es el encargado de solicitar las peticiones o requerimientos de los usuarios de TI a través de la Mesa de Servicios de TI |
| Técnico de Soporte Técnico | Debe atender la solicitud de servicios de conformidad a los ANS de TI y sus capacidades |
| Proveedor | Debe atender las actividades de mantenimiento de acuerdo a lo contratado. |
| Delegado Mesa de Servicios TI (Soporte Técnico) | Es la persona responsable de atender y hacer seguimiento del caso asignado por el Líder de la Mesa de Servicios de TI |
| Delegado Equipo de Infraestructura | Es la persona responsable de atender los casos relacionados con los servicios o la infraestructura tecnológica remitidos por la Mesa de Servicios de TI según el nivel de atención requerido. |
| Supervisor del Contrato de Mantenimiento Preventivo | Es la persona designada por Contratación o quien como ordenador del gasto delegue, para ejercer el control y la vigilancia del Contrato de Mantenimiento Preventivo, cuyas funciones están establecidas en la Guía Operativa de Supervisión e Interventoría de la Entidad, así como en el Manual de Contratación y la normatividad legal vigente. |

| DEFINICIONES | |
|-------------------------------------|---|
| TERMINO | DEFINICIÓN |
| Acuerdo de nivel de Servicios (ANS) | Contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. |
| Contrato | Documento que recoge las condiciones de un acuerdo entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser requeridas. Es un acto por el cual se obliga para con la otra a dar, hacer o no hacer una cosa. Cada parte puede ser de una o de muchas personas. |
| Bien tecnológico | Conjunto de componentes físicos (monitor, CPU, teclado, periféricos y demás elementos tecnológicos) que en uso se conceptualiza como artefactos o materiales que responden a las necesidades de las personas y se obtienen a partir de las diferentes tecnologías. |
| Falla de Equipo | Cuando hay alguna afectación o defecto en un equipo de cómputo que interrumpa la operación diaria |
| Garantía | Compromiso temporal del fabricante o vendedor (proveedor), por el que se obliga a reparar gratuitamente algo vendido en caso de avería |
| Hardware | Conjunto de elementos físicos o materiales (cables, tornillos, placas, etc.) que constituyen una computadora o un sistema informático. |

| | |
|---------------------------------|---|
| Hoja de Vida del Equipo | Corresponde al archivo que contiene la información que identifica un equipo, las partes que lo conforman y sus características. Esta información puede estar inmersa en un Sistema de Información de gestión de TI o en el registro de administración de Activos de la Entidad. |
| Mantenimiento Correctivo | Tareas de reparación de equipos o componentes averiados |
| Mantenimiento Preventivo | Tareas de inspección, control y conservación de un equipo/componente con la finalidad de prevenir, detectar o corregir defectos, tratando de evitar averías en el mismo. |
| Mesa de Servicios de TI | El centro de servicios, tiene como principal objetivo proveer la gestión de las solicitudes de servicio o incidencias desde una perspectiva integral. Para ello, se emplea una solución de software que permite administrar los equipos de cómputo en red basados en Windows, lo cual posibilita el desarrollo de actividades en forma centralizada sobre la configuración de todos los sistemas físicos y virtuales de la infraestructura tecnológica de la Entidad. |
| Requerimiento | Se considera requerimiento cuando el usuario solicita un servicio pero que no afecte la operación. |
| Software | Programas de computadora, suministrado generalmente por el proveedor para facilitar la operación eficiente del equipo. |
| Tiempo de solución del servicio | Tiempo estipulado para la solución del Servicio de cara al usuario. |
| OAPI | Oficina Asesora de Planeación e Información |
| GGIST | Grupo de Gestión Informática y de Soporte Técnico |
| GURP | Grupo Regional de Protección |

MARCO LEGAL

Decreto Ley 4065 de 2011 - Creación de la Unidad Nacional de Protección - UNP, se establecen su objetivo y estructura.
Resolución 228 del 24 Abril 2015 - Capítulo V Artículo 44. Funciones del Grupo de Gestión de Informática y de Soporte Técnico (GGIST)
Decreto 2693 de 2012 - Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea
Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad
Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC-ISO GP 1000:2009
GAA-GU-05 V1 Guía Operativa de Supervisión e Interventoría de la Unidad Nacional de Protección
GAA-MA-01 V3 Manual de Contratación de la Unidad Nacional de Protección

CONSIDERACIONES GENERALES

El presente procedimiento se refiere a los servicios de Soporte e Infraestructura que el Grupo de Gestión de Informática y de Soporte Técnico ofrece a los funcionarios y contratistas en el ámbito de: suministro de servicios, atención a solicitudes o fallas de los dispositivos tecnológicos de la UNP.

Para efectos de la gestión del mantenimiento preventivo y/o correctivo, el Grupo de Gestión de Informática y de Soporte Técnico:

- Recibirá y consolidará los reportes de fallas y solicitudes remitidos por los usuarios finales o el Grupo de Soporte *in situ* durante la ejecución de sus actividades.
- Reportará con oportunidad a los proveedores correspondientes las fallas que se presenten en los equipos de cómputo y/o de comunicaciones de TI, cuando corresponda o sea requerido.
- Supervisará el cumplimiento de los servicios de mantenimiento preventivo conforme a la programación dispuesta para ello.
- Supervisará y gestionará la aplicación del cumplimiento de las garantías de los equipos conforme a los términos del Contrato suscrito con el proveedor.
- Verificará que se aplique las cláusulas correspondientes a los respaldos o sustituciones de partes, refacciones o equipos que realice el proveedor para solucionar las fallas reportadas.
- Deberá firmar de conformidad los reportes de servicio cuando estos hayan sido concluidos y procederá a su archivo para garantizar la trazabilidad de información y toma de decisiones según corresponda.

Este procedimiento está en cabeza del Coordinador del Grupo de Gestión de Informática y de Soporte Técnico y dentro de sus responsabilidades esta la conservación de

los bienes tecnológicos que hacen parte del inventario de la UNP, y la ejecución está a cargo del equipo de Soporte Técnico y el equipo de Infraestructura según corresponda.

Los proveedores de mantenimiento serán evaluados mediante el Formato GAA-FT 09 V4 FORMATO DE RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES (o el que lo modifique o reemplace).

- Los Criterios de Desempeño considerados son:

Cumplimiento: de las obligaciones contractuales

Oportunidad: en la atención de requerimientos

Capacidad: de asimilación de solicitudes

Servicios Adicionales: u otros

- Los criterios de evaluación considerados son:

Excelente: El proveedor cumple totalmente

Bueno: El proveedor tiene un alto grado de desempeño, una vez , verificado el cumplimiento del objeto del contrato, una vez verificado el cumplimiento de cada obligación sobre el total de obligaciones.

Aceptable: El proveedor tiene un bajo grado de desempeño pero no afecta el cumplimiento del objeto del contrato, una vez verificado el cumplimiento de cada obligación sobre el total de obligaciones.

No Aceptable: El proveedor tiene un bajo grado de desempeño que afecta el cumplimiento del objeto del contrato.

Se deben elaborar Cronogramas de Mantenimiento para equipos que tengan y no tengan garantía, solicitando la suscripción de contratos que considere necesario.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES TECNOLÓGICOS

| RESPONSABLES | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|--|--|--|
| Líder Mesa de Servicios TI Líder Equipo Infraestructura | 1. Elaborar el Cronograma de Mantenimiento | El líder de la Mesa de Servicios TI o el Líder del Equipo de Infraestructura revisa el inventario de los equipos de la entidad y genera el Cronograma de Mantenimiento por cada Proveedor responsable, teniendo en cuenta que hay equipos con o sin garantía. |
| Coordinador GGIST | 2. Revisar el Cronograma de Mantenimiento | El Coordinador de GGIST revisa y aprueba el o los Cronogramas diseñados. De ser necesario solicita los ajustes respectivos para dar cumplimiento a la programación dispuesta. Punto de Control: El Cronograma aprobado tendrá la firma del Coordinador de GGIST y del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Información - OAPI |
| Líder Mesa de Servicios TI Líder Equipo Infraestructura | 3. Programar las actividades de mantenimiento según el Cronograma de Mantenimiento | El líder de la Mesa de Servicios de TI o el líder del Equipo de Infraestructura entrega al Proveedor el Cronograma aprobado mediante una Acta de Notificación, la cual remite por medio de un oficio con copia a la Oficina Asesora de Planeación e Información - OAPI. |
| Delegado Mesa de Servicios TI (Soporte Técnico) Delegado Equipo Infraestructura | 4. Supervisar la ejecución de las actividades de Mantenimiento | Dependiendo de la sede en donde se ejecute la actividad de mantenimiento, el delegado de Mesa de Servicios TI o del Equipo de Infraestructura realiza acompañamiento físico o coordina con el Coordinador o Enlace de la GURP, la supervisión de la ejecución del mismo. La o las actividades se registran en el FORMATO REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO, el cual debe contener las firmas de quien ejecuta y quien valida la conformidad de lo realizado. Punto de Control: Se emplea el FORMATO REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO |

| | | |
|--|---|---|
| Delegado Mesa de Servicios TI (Soporte Técnico) Delegado Equipo Infraestructura | 5. Actualizar la Hoja de Vida de Equipo | El delegado de la Mesa de Servicios o del Equipo de Infraestructura consolida los formatos de registro de actividades realizadas y actualiza la Hoja de Vida de cada equipo intervenido y reportado en el FORMATO REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO respectivo. Punto de Control: El FORMATO REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO debidamente diligenciado y firmado. |
| Líder Mesa de Servicios TI Líder Equipo Infraestructura | 6. Generar el Informe de ejecución de Mantenimiento | El Líder de Mesa de Servicios TI o del Equipo Infraestructura, genera el Informe de las actividades del mes indicando los avances, cumplimiento o incumplimiento del Cronograma. Punto de Control: Se debe emplear el Formato GTE - FT-05 INFORME DE ESTADO Y GESTIÓN. |
| Supervisor del Contrato de Mantenimiento Preventivo | 7. Tramitar la factura de los servicios de mantenimiento ejecutados | El supervisor del Contrato de Mantenimiento Preventivo (cuando aplique) recibe el informe de las actividades del mes y lo compara contra la factura del Proveedor siguiendo el trámite establecido por la Secretaría General para el pago correspondiente. Si la Factura no corresponde a las actividades ejecutados, la factura será devuelta al Proveedor. (Hasta que se culmine el término del contrato o se agoten los recursos asignados) En la terminación del contrato se diligencia el formato GAA-FT 09 V4 FORMATO DE RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE BIENES TECNOLÓGICOS

| RESPONSABLES | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|--|--|--|
| Equipo Mesa de Servicios TI Equipo Infraestructura Usuario | 1. Identificar un daño en un equipo | El daño del equipo puede ser detectado y reportado por el usuario, el equipo de Mesa de Servicios TI (soporte técnico) o el Equipo Infraestructura. El daño se detecta al momento de atender la incidencia o realizar una brigada de inspección a la infraestructura tecnológica. En cualquiera de los casos se debe registrar el caso en la Consola de la Mesa de Servicios de TI de la entidad y asignarse un número de control al caso para su control. |
| Delegado Mesa de Servicios TI (Soporte Técnico) Delegado equipo Infraestructura | 2. Diagnosticar al proveedor | La Mesa de Servicios de TI (Soporte Técnico) realiza un diagnóstico inicial. SI: Lo puede solucionar GGIST procede a solucionar el daño del equipo NO: Lo remite al proveedor correspondiente diligenciando el movimiento en el Sistema de Información de Administración de los Activos Tecnológicos. |
| Mesa de Servicios TI Equipo Infraestructura | 3. Intervenir el equipo dañado para arreglarlo | Se atienden los casos que no requieren remisión al Proveedor y se registra en el FORMATO REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO la intervención realizada. Punto de Control: Se emplea el FORMATO REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO |

| | | |
|--|--|--|
| Proveedor | 4. Recibir el caso y el equipo | <p>Recibe la descripción de la falla y el equipo. Realiza el diagnóstico y presenta la necesidad en el FORMATO REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO remitido vía correo electrónico. Debe reportar los costos y tiempo de reparación</p> <p>Punto de Control: Se emplea el FORMATO REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO</p> |
| Líder Mesa de Servicios TI Líder de equipo de infraestructura | 5. Conceptuar la ejecución del mantenimiento correctivo | <p>Genera un concepto técnico frente a la Cotización de reparación condicionado a los ANS definidos para el proveedor. Se remite un correo electrónico con el concepto para toma de decisión.</p> |
| Coordinador GGIST | 6. Decidir la ejecución del mantenimiento correctivo | <p>Aprueba o rechaza la Cotización de reparación según los términos del ANS suscrito con el proveedor.</p> <p>Punto de Control: Se remite un correo electrónico al proveedor sobre la decisión tomada respecto a la cotización de reparación presentada (piezas, repuestos, etc.).</p> |
| Proveedor | 7. Proceder según instrucción recibida | <p>En caso de ser aceptada la Cotización se ejecuta el mantenimiento según los términos del ANS suscritos. De lo contrario, coordina con el líder de la Mesa de Servicios TI la devolución del equipo. SI: Repara el equipo y devuelve NO: Devolución del equipo</p> <p>Punto de Control: En cualquiera de los casos se debe diligenciar el reporte en el FORMATO DE REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO.</p> |
| Líder Mesa de Servicios TI Líder de equipo de infraestructura | 8. Recibir el Equipo o Bien tecnológico | <p>Recibe el equipo y procede a hacer devolución del equipo al usuario final o al servicio según sea el caso.</p> <p>Punto de Control: El proveedor reporta la actividad ejecutada en el FORMATO DE REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO.</p> |
| Delegado Mesa de Servicios TI (Soporte Técnico) Delegado equipo Infraestructura | 9. Supervisar la ejecución de las actividades de Mantenimiento | <p>Dependiendo de la sede en donde se ejecute la actividad de mantenimiento, realiza el envío físico o coordina con el Coordinador de la GURP la actividad de intervención al equipo por parte del proveedor.</p> <p>Punto de Control: El Coordinador de la GURP debe remitir vía correo electrónico el FORMATO DE REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO debidamente diligenciado con su respectiva validación del mismo.</p> |
| Delegado Mesa de Servicios TI (Soporte Técnico) Delegado equipo Infraestructura | 10. Actualizar la Hoja de Vida del Equipo | <p>Consolida los formatos de registro de actividades realizadas y actualiza la Hoja de Vida del Equipo en el Sistema de Información de gestión de TI o en el registro de administración de Activos de la Entidad, según la información reportada en el FORMATO DE REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O</p> |
| Líder Mesa de Servicios TI Líder equipo Infraestructura | 11. Generar informe de Ejecución de Mantenimiento | <p>Genera informe de las actividades del mes indicando los avances, cumplimiento o incumplimiento de los proveedores y de los ANS.</p> <p>Punto de Control: Se debe emplear el Formato GTE - FT-05 INFORME DE ESTADO Y GESTIÓN.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| Supervisor del Contrato de Mantenimiento Preventivo | 12. Tramitar la factura de los servicios de mantenimiento ejecutados | <p>Recibe el informe del Mes y lo compara contra la factura del Proveedor siguiendo el trámite establecido por Secretaría General para el pago correspondiente.</p> <p>SI: la Factura no corresponde a las actividades ejecutados, la factura será devuelta al Proveedor. (Hasta que se culmine el término del contrato o se agoten los recursos asignados)</p> <p>En la terminación del contrato se diligencia el formato GAA-FT 09 V4 FORMATO DE RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.</p> |
| | | |
| | | |

FORMATOS Y REGISTROS

CORREO ELECTRÓNICO
 FORMATO DE REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO
 GFT-FT- 05 V1 INFORME DE ESTADO Y GESTION
 GAA-FT 09 V4 FORMATO DE RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN INICIAL | DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO | FECHA | VERSIÓN FINAL |
|-----------------|---|------------|---------------|
| 0 | Se crea el presente procedimiento a fin de documentar las actividades relacionadas con el mantenimiento de la infraestructura tecnológica y la gestión de garantías de los equipos. | 02/08/2016 | 1 |
| | | | |
| | | | |