	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: PD-GET-05
	PROCESO	Versión: 3
	GESTION TECNOLÓGICA	Página 1 de 5
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Fecha Aprobación: 28-05-2019

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo en hardware y software instalado, mejorando su operatividad, disponibilidad y seguridad de los equipos que componen la plataforma tecnológica del Instituto de Tránsito de Boyacá ITBOY.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión e inicia con una programación o solicitud de servicio de mantenimiento y termina con el registro en la hoja de vida del equipo.

3. CAMBIOS EFECTUADOS


Versión	Descripción del Cambio	Fecha Aprobación
0	Procedimiento emitido en Versión 0 para prueba.	01-12-2008
1	Se actualiza el desarrollo de algunas actividades	28-04-2011
2	Se cambia responsable en la actividad 4, se complementa actividad 5, se actualiza logo institucional	26-08-2014
3	Se actualiza el procedimiento en razón a la implementación de GLPI, se eliminan los formatos FR-GET-01 "Reporte de caso y/o asistencia técnica", FR-GET-03 "Hoja de vida de equipo", FR-GET-05 "Programación de mantenimiento preventivo", FR-GET-10 "Boleta de control de mantenimiento"	28-05-2019

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1 Diagnóstico: Etapa en el ciclo de vida de un incidente cuyo objeto es analizar y monitorear aspectos relacionados con el hardware y el software, que permite identificar información para determinar qué falla o mejora aplicar a un dispositivo para garantizar su operatividad.

4.2 GLPI: (Gestionnaire libre de parc informatique) es una herramienta web en software libre (licencia GPL) que ofrece una gestión integral del inventario informático de una empresa además de incluir un sistema de gestión de incidencias (ticketing / helpdesk)

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA	WILLIAM DANIEL SIVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: PD-GET-05
	PROCESO	Versión: 3
	GESTION TECNOLÓGICA	Página 2 de 5
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Fecha Aprobación: 28-05-2019


4.3 Hardware: Los elementos que forman la parte física del computador. Constituye la parte tangible del sistema informático.

4.4 Software: parte intangible que permite la integración y administración del hardware.

5. DESARROLLO


ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar programación de mantenimiento preventivo, en GLPI (menú Asistencia-Planificación) mínimo dos mantenimientos por año.	Prof. Especializado /Técnico Planeación y Sistemas
2	Realizar solicitud de mantenimiento correctivo a través de GLPI, opción Abrir un Incidente-solicitud y categoría según el caso (Ver Guía GI-GET-01 “GUIA DE USUARIO MESA DE AYUDA GLPI”)	Usuario
3	Verificar si el equipo reportado se encuentra cubierto por la garantía, si es así se comunica con el proveedor para que se tomen las medidas del caso, de lo contrario continua el proceso.	Prof. Especializado /Técnico Planeación y Sistemas
4	Determinar la necesidad de mantenimiento y realizar la copia de respaldo de la información del equipo diligenciando formato FR-GET-04 “Control Copias De Seguridad”, si se trata de mantenimiento preventivo remite al paso 5 y si es correctivo paso 6	Prof. Especializado /Técnico Planeación y Sistemas

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA	WILLIAM DANIEL SIVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: PD-GET-05
	PROCESO	Versión: 3
	GESTION TECNOLÓGICA	Página 3 de 5
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Fecha Aprobación: 28-05-2019

5	<p>Iniciar con el mantenimiento que involucra la optimización tanto del hardware como del software, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos mínimos:</p> <p>❖ Mantenimiento lógico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar los equipos sin uso o sin plaqueta para actualizar el inventario de la infraestructura tecnológica en GLPI. • Desfragmentar los discos duros • Escanear virus, malware y spyware con herramienta antivirus, anti-malware y anti-spyware. • Eliminar archivos temporales, papelera de reciclaje, accesos directos obsoletos, limpiar los datos de navegadores y cache de internet, y depurar errores del sistema operativo. • Verificar el fondo institucional y/o aplicar. • Verificar y/o incluir el equipo al segmento de red del Instituto. • Verificar y actualizar el nombre del equipo. • Verificar los navegadores con página principal institucional. • Instalar las actualizaciones de seguridad del sistema operativo. • Verificar el licenciamiento de software y des-instalar si se identifica inestabilidad o dudosa procedencia. • Informar al usuario que debe eliminar información obsoleta y la que no tiene relación con el objeto social de la entidad. • Verificar y/o crear usuarios administrador y cliente de acuerdo al numeral 19.2 del manual MN-GET-03 "Política Particular Información Contenida En Los Computadores" • Configurar permisos y restricciones con herramientas pgedit.msc, secpol.msc y registro de Windows con mensaje de inicio:" legalnoticecaption :"SISTEMAS ***ATENCIÓN***" • legalnoticetext: "Este es un equipo de uso oficial y de propiedad del Instituto de Tránsito de Boyacá "ITBOY". Su ingreso es permitido solo para usuarios autorizados. El uso no autorizado o impropio de este sistema puede causar sanciones disciplinarias, civiles y penales. Accediendo a este equipo el usuario está de acuerdo y acepta términos y condiciones. Si usted no es usuarios autorizados o no está de acuerdo con las condiciones listadas termine su uso de inmediato" <p>❖ Mantenimiento de los equipos activos de red</p> <p>❖ Mantenimiento Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer limpieza física interna y externa a los equipos utilizando herramientas adecuadas, seguras y productos de limpieza no abrasivos disponibles y autorizados (pañó húmedo, sopladora, herramientas de mano). <p>❖ Reportar las actividades en la hoja de vida del equipo en la herramienta mesa de ayuda GLPI.</p>	Técnico Planeación y Sistemas
---	---	----------------------------------

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA	WILLIAM DANIEL SIVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: PD-GET-05
	PROCESO	Versión: 3
	GESTION TECNOLÓGICA	Página 4 de 5
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Fecha Aprobación: 28-05-2019

6	<p>Verificar solicitud en GLPI, cambiar estado a “aprobar, planificar, en espera, resolver o cerrar” según el daño, establecer responsable y determinar tiempo de respuesta, si el daño no implica cambio de componentes la solución no superará 1 día hábil, de lo contrario máximo 8 días y priorizar según los siguientes tiempos de respuesta:</p> <p>Prioridad alta: <= 1 día Prioridad mediana: <=4 días Prioridad baja: <= 9 días</p>	Prof. Especializado /Técnico Planeación y Sistemas
7	<p>Proceder a reemplazar o reparar según el caso. Si se trata de software Realizar instalación, desinstalación o reinstalación, configuración o reconfiguración, de las aplicaciones correspondientes. Cambiar a estado cerrado o resultado en GLPI</p>	Prof. Especializado /Técnico Planeación y Sistemas
8	<p>Si la incidencia fue solucionada satisfactoriamente cerrar marcando en tipo de solución la opción Cerrada (resuelta) en la herramienta Mesa de Ayuda. Atender la solicitud o petición dentro de los términos establecidos en la actividad 6.</p> <p>Enviar notificación de proceso exitoso o rechazo, en ambos casos informando a través de mesa de ayuda GLPI, si se procede o, en caso contrario justificando las razones que impiden se atienda el requerimiento.</p>	Prof. Especializado /Técnico Planeación y Sistemas
9	<p>Supervisar y hacer seguimiento permanente a la ejecución del programa de mantenimiento preventivo, el registro de las actividades realizadas en las hojas de vida de los equipos y la efectividad del mismo.</p>	Prof. Especializado Planeación y Sistemas


6. CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
FR-GET-04	Control Copias De Seguridad	Prof. Especializado Planeación y Sistemas	Archivo de Gestión Sistemas	Carpetas	Según Tabla de retención documental	Archivo Central ITBOY
N.A	Ticket GLPI	Prof. Especializado Planeación y Sistemas	BD GLPI	BD GLPI		Eliminación registros BD GLPI

7. ANEXOS

No.	ANEXO	NOMBRE	CODIGO
1	Manual	Manual “Política Particular Información Contendida En los Computadores	MN-GET-03

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA	WILLIAM DANIEL SIVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019

	SISTEMA DE GESTIÓN MiPG	Código: PD-GET-05
	PROCESO	Versión: 3
	GESTION TECNOLÓGICA	Página 5 de 5
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Fecha Aprobación: 28-05-2019

2	Guía	Guía De Usuario Mesa De Ayuda Glpi	GI-GET-01
3	Formato	Control Copias De Seguridad	FR-GET-04

8. MARCO LEGAL

N.A Revisar Marco Legal relacionado a GLPI

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	JUAN CARLOS PUENTES GORDO	JOSE ABELARDO BECERRA	WILLIAM DANIEL SIVA SOLANO
CARGO	PROF. ESPECIALIZADO SISTEMAS	ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS	GERENTE GENERAL
FECHA	21-05-2019	24-05-2019	28-05-2019