
 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Instituto Distrital de Deporte y Recreación				INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:		Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones		Código:		DPGTICDAYFPT - 01	
	Documento:		Procedimiento de Mantenimiento y Soporte TI		Versión:		3.0	
	Fecha de aprobación:		17/12/ 2024		Página		Página 1 de 8	


PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TI.

1. Objetivo y Alcance

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Revisar el Inventario TIC, crear el Plan de mantenimiento preventivo y realizar la divulgación de Plan de Mantenimiento.
ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO
Consiste en encontrar y corregir los problemas menores antes de que estos provoquen fallas en los sistemas información y en los equipos de cómputos y evitar la interrupción del servicio.

2. Glosario



No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
1.	Mantenimiento preventivo	Es el destinado a la conservación de equipos e impresoras mediante realización de revisiones y reparaciones de forma preventiva en equipos, en condiciones de funcionamiento.
2.	Cronograma de Mantenimiento	Programación que será divulgada a todos jefes de los procesos donde se fija la fecha y hora para realizar el mantenimiento preventivo.
3.	Inventario TIC	El inventario TIC es un listado o registro de los equipos y herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad.
4.	Solicitud de Servicio o Soporte	Una solicitud de servicio o soporte técnico es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico.
5.	GLPI	Gestión lógica de parque informático: sistema para la gestión inventario de tecnología y registro y seguimiento de incidentes de hardware con que cuenta la entidad.
6.	Computadora	Es un dispositivo informático que es capaz de recibir, almacenar y procesar información de una forma útil.

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones	Código:	DPGTICDAYFPT - 01
	Documento:	Procedimiento de Mantenimiento y Soporte TI	Versión:	3.0
	Fecha de aprobación:	17/12/ 2024	Página	Página 2 de 8

No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
7.	Monitor	Es un periférico que muestra la información de forma gráfica de una computadora. Los monitores se conectan a la computadora a través de una tarjeta gráfica (o adaptador o tarjeta de video).
8.	Hardware	Representa los componentes físicos y tangibles de una computadora, es decir, los componentes que pueden ser vistos y tocados. Ejemplos de Hardware están: Dispositivos de entrada - teclado, ratón, micrófono, etc.
9.	software	Es el equipamiento lógico que poseen los sistemas informáticos como computadoras y otros aparatos como teléfonos inteligentes, cajeros automáticos y diversos aparatos tecnológicos, entendiéndose por software a todos los programas, sistemas operativos y aplicaciones.
10	Incidencia	Una incidencia es cualquier evento que no es parte del funcionamiento normal de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción en el servicio. Pueden ser fallos o consultas reportadas por los usuarios.
11	Diagnóstico inicial	Cuando el personal de soporte de primer nivel recibe una incidencia, la diagnostica en base a los síntomas y, si está capacitado para ello, la resuelve.

3. Siglas


SIGLAS		
No.	Sigla	Descripción
1	GLPI	Gestión lógica de parque informático.
2	ISP	El proveedor de servicios de internet (ISP, por las siglas de Internet Service Provider) es la empresa que brinda conexión a Internet a sus clientes.
3	CPU	Con las siglas de Central Processing Unit , lo que traducido significa Unidad Central de Procesamiento.

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Cartagena de Indias D.T y C. IDEP Instituto Distrital de Deporte y Recreación	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
		Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones	Código:	DPGTICDAYFPT - 01
		Documento:	Procedimiento de Mantenimiento y Soporte TI	Versión:	3.0
		Fecha de aprobación:	17/12/ 2024	Página	Página 3 de 8

SIGLAS		
No.	Sigla	Descripción
4	ITIL	ITIL es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). La guía ITIL ha sido elaborada para abarcar toda la infraestructura, desarrollo y operaciones de TI y gestionarla hacia la mejora de la calidad del servicio.
5	ANS	Un acuerdo de nivel de servicio (ANS), o en inglés <i>Service Level Agreement (SLA)</i> , es un documento que establece los acuerdos sobre las normas de un servicio o producto .
6	TI	Tecnología de la Información.
7	CIO	(Chief Information Officer) El CIO es el jefe o líder de los informáticos.


4. Marco Normativo

No.	NORMA / DOCUMENTO	FECHA	DESCRIPCION
1.	Decreto 1078	Mayo 26 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Unico Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
2.	Decreto 1008	Junio 14 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, Decreto Unico Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
3.	Decreto 415	Marzo 7 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 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.

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones	Código:	DPGTICDAYFPT - 01
	Documento:	Procedimiento de Mantenimiento y Soporte TI	Versión:	3.0
	Fecha de aprobación:	17/12/ 2024	Página	Página 4 de 8

5. Políticas de Operación

Roles y Responsabilidades		
No.	Funcionario /contratista	Responsabilidad
1	Ingeniero de Soporte Técnico	Realiza programación, dirigirá y ejecución de Mantenimiento preventivo y correctivo. Realiza trabajos de ensamblado de equipos de cómputo. Realiza trabajos de instalaciones y cableado estructurado. Ejecuta tareas de instalación de software. Ejecuta tareas de configuración de redes y conectividad. Ejecuta el mantenimiento de equipos de cómputo. Brinda soporte a usuarios finales.
2	Técnico de Soporte	Realiza trabajos de ensamblado de equipos de cómputo. Realiza trabajos de instalaciones y cableado estructurado. Ejecuta tareas de instalación de software. Ejecuta tareas de configuración de redes y conectividad. Ejecuta el mantenimiento de equipos de cómputo. Brinda soporte a usuarios finales.



 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones	Código:	DPGTICDAYFPT - 01
	Documento:	Procedimiento de Mantenimiento y Soporte TI	Versión:	3.0
	Fecha de aprobación:	17/12/ 2024	Página	Página 5 de 8

Condiciones Generales
1. Definir el Plan de Mantenimientos Preventivos y su periodicidad, se debe realizar mantenimiento preventivo cada 4 meses y atender las incidencias que se presenten a los usuarios en las oficinas del IDER. 2. Realizar el Mantenimiento Preventivo de acuerdo al Plan de Mantenimientos Preventivos el día y la hora acordada. 3. Realizar el Mantenimiento Correctivo de acuerdo a la necesidad presentada, y realizar seguimiento para evitar que se vuelva a repetir.

6. Actividades

6.1. Actividad 1

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO (días)
1	Definir el Plan de Mantenimientos Preventivos y su periodicidad.	Revisión de Inventario TIC Se realiza una revisión del inventario TIC registrado con el fin de dimensionar la cantidad de equipos a trabajar.	Oficina de Sistema	Plataforma GLPI	2 días
		Creación de Plan de Mantenimiento Se realiza la programación del plan de mantenimiento	Oficina de Sistema	Plan de Mantenimiento TIC	2 días
		Divulgación de Plan de Mantenimiento Se envía a los correo Electrónico	Todos los procesos de la Entidad Sistemas	Correo Electrónico	1 día

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Cartagena de Indias D.T y C. IDEP Instituto Distrital de Deporte y Recreación	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
		Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones	Código:	DPGTICDAYFPT - 01
		Documento:	Procedimiento de Mantenimiento y Soporte TI	Versión:	3.0
		Fecha de aprobación:	17/12/ 2024	Página	Página 6 de 8



6.2. Actividad 2

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
1	Realizar el Mantenimiento Preventivo de acuerdo al Plan de Mantenimientos Preventivos	Preaviso de Mantenimiento	Oficina de Sistema	Correo Electrónico	1 hora
		Ejecución de Mantenimiento según Plan	Oficina de Sistema	Formato de Servicio TIC	2 Horas
		Re agendamiento de Mantenimiento en caso de no de no ejecutarse el mantenimiento.	Oficina de Sistema	Correo Electrónico	1 hora

6.3. Actividad 3

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
1	Realizar el Mantenimiento Correctivo de acuerdo a la necesidad presentada.	Solicitud de Servicio o Soporte, Se debe implementar una plataforma de Tickets de Servicio con el fin de llevar la trazabilidad de las incidencias	Todos los procesos de la entidad	Ticket de Servicio	1 hora
		Atención del Ticket de Servicio	Oficina de Sistema	Formato de Servicio TIC	2 Horas
		Análisis de la Causa Raíz, Se debe realizar un Análisis de Causa Raíz del incidente para evitar que se presente nuevamente.	Oficina de Sistema	Formato de Servicio TIC	1 hora

6.4. Actividad 4


 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Cartagena de Indias D.T y C. IDEP Instituto Distrital de Deporte y Recreación	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
		Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones	Código:	DPGTICDAYFPT - 01
		Documento:	Procedimiento de Mantenimiento y Soporte TI	Versión:	3.0
		Fecha de aprobación:	17/12/ 2024	Página	Página 7 de 8

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
1	Verificación del estado del Equipo posterior a la actividad de mantenimiento (rendimiento, comportamiento, estabilidad, entre otros)	Seguimiento del Servicio de Mantenimiento, Se realiza una breve inspección de manera aleatoria bajo la modalidad de Entrevista al Usuario donde se pregunta cómo percibe el equipo posterior al mantenimiento realizado.	Todos los procesos de la entidad Oficina de Sistema	Formato de Servicio TIC	1 hora
		Revisión de Novedad, Si se reporta alguna novedad se procede al Paso anterior , de lo contrario al Paso cierre del formato.	Oficina de Sistema	Formato de Servicio TIC	1 Horas
		Cierre de Formato de Servicio TIC	Oficina de Sistema	Notificación a Usuario	1 hora

6.5. Actividad 5

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
1	Verificación de la corrección y prevención futura de la falla presentada o reportada	Seguimiento de la falla reportada mediante Ticket de Servicio, Se debe implementar una plataforma de Tickets de Servicio con el fin de llevar la trazabilidad de las incidencias.	Oficina de Sistema	Ticket de Servicio	1 hora
		Cierre de Ticket	Oficina de Sistema	Notificación a Usuario	1 Horas

6.6. Actividad 6

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones	Código:	DPGTICDAYFPT - 01
	Documento:	Procedimiento de Mantenimiento y Soporte TI	Versión:	3.0
	Fecha de aprobación:	17/12/ 2024	Página	Página 8 de 8

No.	ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
1	Ajustar el Plan de Mantenimiento con base al crecimiento de la Planta Tecnológica y/o cambios de programación por novedades del usuario	Reprogramación de Mantenimiento ante Novedad de Usuario.	Usuarios Oficina de Sistema	Plan de Mantenimiento TIC	1 día

1. Documentos Asociados

Documentos asociados a este procedimiento de gestión Presupuestal

No.	NOMBRE DEL FORMTATO O DOCUMENTO	CODIGO
1	Formato de servicios de TIC	N/A

2. Control de Cambios

VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1	25/11/ 2021	Emisión del documento	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER
2	22/12/2022	Denominación del proceso Gestión Sistemas Tecnología de la Información por el nombre de Gestión de Tecnologías de La Información y Las Comunicaciones, código del documento MIPDDFDRPT – 01 a MIGDPDFDRPT - 01 versión de 2.0 a 3.0	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER
3	17/12/2024	Se actualiza el logo, se quita el eslogan "Salvemos Juntos a Cartagena" y solo se deja el logo del IDER junto con el de la alcaldía distrital en la esquina superior	Campo Elías Teheran Humanez Director General IDER

3. Aprobación

Elaborado	Verificado	Aprobado
Guillermo Henríquez Salas	Líder de Proceso	Viviana Londoño Moreno