
 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-PR-002
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 04-12-2017
	<b>PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 002
	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	Número de página 1 de 8




## **SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**

### **PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-PR-002
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 04-12-2017
	<b>PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 002
	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	Número de página 2 de 8

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>1.1 OBJETIVO</b>	Garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica de la Entidad
<b>1.2. RESPONSABLE</b>	Líder de Centro de cómputo, Líder de Comunicaciones y Líder PCs, impresoras y escáneres, de acuerdo a su especialidad.
<b>1.3. ALCANCE</b>	A los recursos de la infraestructura tecnológica como Software (sistema operativo, sistemas de información, bases de datos), Hardware (Servidores, computadores, librerías, unidades externa de procesamiento o almacenamiento, redes LAN (cableado y equipos activos), WAN (regionales e Internet), Firewall (seguridad perimetral, alta disponibilidad), administración de ancho de banda, servidor de comunicaciones, telefonía (voz local y con regionales), video conferencia, Wireless, entre otros.
<b>1.4. DEFINICIONES</b>	<p><b>Mantenimiento Preventivo:</b> Actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica.</p> <p><b>Soporte Técnico:</b> Actividad de recibir, diagnosticar y resolver alguna solicitud de los usuarios sobre funcionalidades o errores de operación de algún componente de la infraestructura tecnológica.</p> <p><b>Mantenimiento Correctivo:</b> Es la actividad resultado de un diagnóstico que requiere reinstalación de software o reemplazo parcial o total de alguno de los componente de la infraestructura tecnológica.</p> <p><b>Diagnóstico Primer Nivel:</b> Diagnóstico que es realizado por los funcionarios especializados de la administración de la infraestructura tecnológica. En donde los funcionarios verifican el tipo de error o problema que se presenta si es posible dan solución al mismo.</p> <p><b>Diagnóstico Segundo Nivel:</b> Diagnóstico realizado por el proveedor contratado por la Superintendencia de Sociedades para realizar el soporte técnico o mantenimiento correctivo.</p> <p><b>Operación de la entidad en contingencia:</b> Se entenderá esta frase cuando no se cuente con el servicio de la plataforma tecnológica que depende del centro de cómputo de la Entidad.</p>

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-PR-002
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 04-12-2017
	<b>PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 002
	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	Número de página 3 de 8

## **2. CONDICIONES GENERALES**

Una parte importante de la función de tecnología, es la de mantener la disponibilidad de la infraestructura y de los servicios de información. Para esto deberá agendar o programar el mantenimiento rutinario y periódico del hardware con el fin de reducir la frecuencia y el impacto de fallas de rendimiento.


La infraestructura tecnológica de Supersociedades está constituida por los siguientes elementos entre otros:

- Equipos de cómputo personales de escritorio y portátiles.
- Equipos de cómputo de procesamiento y servidores
- Equipos de comunicaciones
- Equipos multifuncionales (impresoras, escáner, videobeam, salas de audiencia, etc.)
- Equipos de almacenamiento
- Equipos de control ambiental (aire acondicionado, UPS, Medidores de temperatura, medidores de humedad).


La existencia de un procedimiento para la gestión de mantenimiento preventivo o correctivo, es importante, y el cumplimiento en su ejecución es esencial para lograr disponibilidad de la infraestructura y de los servicios tecnológicos.

Para esto es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones de control:

- 2.1.1. Debe existir un inventario actualizado de la infraestructura tecnológica de la superintendencia de sociedades, sobre la cual se realiza mantenimiento técnico.
- 2.1.2. El mantenimiento a realizar sobre los equipos involucrados en la infraestructura tecnológica de la Superintendencia de Sociedades puede ser preventivo o correctivo. Asimismo puede existir soporte técnico contratado.
- 2.1.3. Debe existir un plan de mantenimiento preventivo para cada tipo de equipo involucrado en la infraestructura tecnológica de la superintendencia de sociedades.

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-PR-002
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 04-12-2017
	<b>PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 002
	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	Número de página 4 de 8







- 2.1.4. El responsable de la elaboración del plan de mantenimiento preventivo es el Coordinador del Grupo de Sistemas y Arquitectura y Tecnología o a quien este nombre.
- 2.1.5. Debe existir un esquema o herramienta de registro del mantenimiento que se realice sobre los tipos de equipos involucrados en la infraestructura tecnológica de la Superintendencia de Sociedades o del soporte técnico.
- 2.1.6. Los funcionarios encargados del mantenimiento preventivo o los proveedores, deben seguir el plan de mantenimiento definido.
- 2.1.7. Solo el personal autorizado debería llevar a cabo el mantenimiento, las reparaciones y el servicio a los equipos.
- 2.1.8. Los equipos y dispositivos de la infraestructura técnica, se deben mantener de acuerdo con los intervalos y especificaciones de servicio recomendados por el proveedor y declarados en los contratos de soporte y mantenimiento que se realizan con diferentes proveedores. Al menos debe existir dos mantenimientos preventivos sobre los equipos involucrados en la infraestructura tecnológica de la Superintendencia de Sociedades.
- 2.1.9. 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.
- 2.1.10. Informar al líder respectivo cuando se encuentre alguna irregularidad (cambio de las partes internas o externas del equipo con el inventario de entrega por el almacén al funcionario) del equipo de cómputo a que se le está practicando el mantenimiento preventivo, soporte técnico o mantenimiento correctivo.
- 2.1.11. El Coordinador Grupo de Sistemas y Arquitectura y Tecnología o a quien este nombre debe controlar que se mantenga actualizado el plan de mantenimiento para la infraestructura tecnológica.
- 2.1.12. Estas actividades se sustentan en el Modelo técnico de mantenimiento de infraestructura, que se encuentra en la carpeta “documentación de seguridad de la información” de la dirección de

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-PR-002
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 04-12-2017
	<b>PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 002
	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	Número de página 5 de 8

Informática y desarrollo, en el SharePoint. Este modelo Técnico de Gestión de Incidentes involucra:

- Normatividad que sustenta el modelo
- El esquema del modelo
- Las actividades
- Los controles involucrados en el modelo incluidos los de ISO 27001:2013
- La medición de los controles (Cumplimiento del control, Nivel de Madurez, Nivel de riesgo)
- Los indicadores del proceso de mantenimiento de infraestructura.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Símbolo	Nombre del símbolo	Función
	Inicio/Fin	Se utiliza para indicar en donde comienza o finaliza el procedimiento.
	Actividad	Se utiliza para representar la ejecución de una actividad al interior del proceso.
	Decisión	Se utiliza para indicar que se debe evaluar una condición y plantear la selección de una alternativa.
	Conector de actividades	Se utiliza para conectar dos actividades o puntos del flujograma (solo se emplea si las actividades o puntos están en la misma página del flujograma)
	Conector de página	Se utiliza para conectar dos actividades o puntos del flujograma (solo se emplea si las actividades o puntos están páginas diferentes del flujograma)
	Proceso predefinido	Se utiliza para indicar que hay un proceso predefinido para la ejecución de una actividad.



**SUPERINTENDENCIA  
DE SOCIEDADES**

**SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**

Código: GINT-PR-002

**SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO**

Fecha: 04-12-2017


**PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACION**

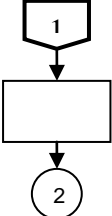
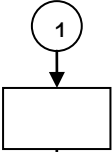
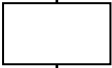
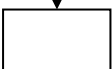
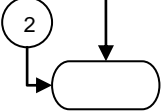
Versión: 002


**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO,  
CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA  
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

Número de página 6 de 8

Flujograma	Actividad N°	Descripción	Responsable	Documentos o formatos	Puntos de control
		<b>Inicio</b>			
		<b>¿Es mantenimiento preventivo?</b> Si la respuesta es afirmativa, continúe con la actividad 1, de lo contrario, remítase a la actividad 6.			
	<b>1</b>	Mantener inventario de infraestructura tecnológica. Consecución de la lista de activos por tipo de activo.	Coordinador del Grupo de Sistema y Arquitectura de tecnología o persona designada	Inventario de activos	
	<b>2</b>	Generar el plan de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico: Se determinan los contratos de mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico por tipo de activo.  De acuerdo con los contratos de soporte y mantenimiento de los diferentes recursos de infraestructura tecnológica, se genera el plan de mantenimiento preventivo y soporte técnico.	Coordinador del Grupo de Sistema y Arquitectura de tecnología o persona designada	Formato GINT-F-001	
	<b>3</b>	Ejecutar el plan mantenimiento:  El supervisor del contrato y/o el coordinador del Grupo de Sistema y Arquitectura de tecnología o persona designada, se comunican o recibe comunicación de los proveedores para la ejecución del mantenimiento preventivo contratado. Sea correctivo o preventivo o soporte técnico.  Proveedor realiza mantenimiento y genera informe de mantenimiento correctivo o preventivo o soporte técnico.	Supervisores de contratos y/o Coordinador del Grupo de Sistema y Arquitectura de tecnología o persona designada	E MAIL, Share Point  Informe de supervisión	
	<b>4</b>	Actualizar del Plan de mantenimiento preventivo y soporte técnico:  Con los informes de supervisión se realiza la actualización del plan de mantenimiento preventivo y soporte técnico, marcando lo correspondiente a ejecutado y dejando como evidencia el informe de supervisión.	Coordinador del Grupo de Sistema y Arquitectura de tecnología o persona designada	Formato GINT-F-001	

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-PR-002
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 04-12-2017
	<b>PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 002
	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	Número de página 7 de 8

Flujograma	Actividad N°	Descripción	Responsable	Documentos o formatos	Puntos de control
	5	<p>Monitorear y controlar el plan de mantenimiento: Semestralmente se debe realizar una verificación al cumplimiento del plan de mantenimiento, revisando los contratos Vs el plan de mantenimiento y presentar informe de cumplimiento.</p>	Coordinador del Grupo de Sistema y Arquitectura de tecnología	Informe de cumplimiento	XX
	6	<p>Ejecutar Mantenimiento Correctivo: Cuando ocurra un evento que afecte la producción o el funcionamiento de la infraestructura Tecnológica debe registrarse como un incidente en la herramienta definida para este caso. Si el mantenimiento correctivo involucra cambios en el activo, se debe aprobar en un comité de cambios.</p>	Supervisores de contratos y/o Coordinador del Grupo de Sistema y Arquitectura de tecnología o persona designada		
	7	<p>Registrar el Mantenimiento Correctivo como incidente: Se debe ejecutar el procedimiento de registro de incidentes.</p>	Supervisores de contratos y/o Coordinador del Grupo de Sistema y Arquitectura de tecnología o persona designada	Herramienta de registro de incidentes.	
	8	<p>Actualizar el Mantenimiento Correctivo: Cuando el supervisor de contrato de soporte y mantenimiento de los recursos tecnológicos reciba informe de solución del evento, debe actualizar el plan de mantenimiento, anotando el mantenimiento correctivo o soporte técnico.</p>	Supervisores de contratos	Formato GINT-F-001	
	9	<b>FIN</b>			

 <b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	<b>SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>	Código: GINT-PR-002
	<b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>	Fecha: 04-12-2017
	<b>PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b>	Versión: 002
	<b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>	Número de página 8 de 8

#### 4. ANEXOS Y REGISTROS

- Documento del proceso de contratación para la prestación del servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y mantenimientos correctivos, garantías de infraestructura tecnológica.
- GINT-F-002 Mantenimientos preventivos y correctivos.
- Herramienta de registro de incidentes.

#### 5. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Vigencia Desde</b>	<b>Vigencia Hasta</b>	<b>Identificación de los cambios</b>	<b>Responsable</b>
001	24-02-2014	13-11-2017	Creación del documento	Director de Informática
002	04-12-2017		Se adicionó lo concerniente a: La descripción de componentes de la infraestructura tecnológica, Existencia de un inventario actualizado. Existencia de un plan de mantenimiento preventivo y su responsabilidad, inclusión de controles y relación con el Modelo técnico de mantenimiento de infraestructura.	Coordinador de Coordinador de Grupo de Sistemas y Arquitectura y Tecnología

**Elaboró :** Profesional Grupo de Sistemas y Arquitectura – Profesional Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones

**Fecha :** 04-dic-2017

**Revisó:** Coordinador Grupo de Sistemas y Arquitectura – Coordinador Grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones

**Fecha :** 04-dic-2017

**Aprobó:** Director de Informática y Desarrollo

**Fecha :** 04-dic-2017